

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/2trik9407>**Personal Hygiene oleh Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit DR. R. Soeharsono Banjarmasin****Nurdiyah Fitriawati**

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin; nurdiyahf@gmail.com

Ahmad Juliadi

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin; ahmad.juliadi@yahoo.co.id (koresponden)

Didy Ariady

Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan; didyariady63@gmail.com

ABSTRACT

Nurse service is an important aspect of health services to achieve patient satisfaction. One of the nurses' skills that can affect patient satisfaction is meeting the patient's personal hygiene needs. The purpose of the study was to determine the relationship of personal hygiene by nurses to the satisfaction of patients in the Inpatient Room of Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. The study design was analytic descriptive with cross sectional approach. The population is all patients with physical immobility in the Inpatient Room of Dr. R. Soeharsono Banjarmasin as many as 89. Samples totaling 47 people with purposive sampling taking technique. Data analysis through the Spearman Rank test uses a confidence level of 95%. The results of the study showed that the personal hygiene patients by nurses were mostly less than 36 people (76.6%) and quite satisfied patients totaling 40 people (85.1%). There is a relationship between personal hygiene by nurses and patient satisfaction in the Inpatient Room of Dr. R. Soeharsono Banjarmasin (p value = 0.017 < α 0.05, r = 0.663). Hospitals can conduct training and supervision of nurses in carrying out personal hygiene to patients.

Keywords: Patient Satisfaction; Nurse; Personal Hygiene

ABSTRAK

Pelayanan perawat merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien. Salah satu keterampilan perawat yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin, Desain penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien imobilitas fisik di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin sebanyak 89 orang dengan Sampel berjumlah 47 orang, teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji *Spearman Rank* dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil penelitian didapatkan *personal hygiene* pasien oleh perawat sebagian besar kurang berjumlah 36 orang (76,6%) dan pasien cukup puas berjumlah 40 orang (85,1%). Ada hubungan *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin (p value = 0,017 < α 0,05, r = 0,663). Rumah sakit dapat mengadakan pelatihan dan pengawasan perawat dalam melaksanakan *personal hygiene* kepada pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Perawat; *Personal Hygiene*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan, sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, yang penyelenggaraannya berpatokan pada standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan, memiliki tanggungjawab untuk mewujudkan pelayanan berkualitas⁽¹⁾. Ukuran pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien⁽²⁾.

Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. Perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator dan salah satu faktor penentu baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini disebabkan karena perawat adalah tenaga kesehatan yang lebih memiliki banyak waktu untuk berinteraksi dengan pasien⁽³⁾.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, lokasi serta pelayanan keramahan petugas, kualitas produk dan jasa⁽⁴⁾. Salah satu upaya

dalam jasa pelayanan kesehatan dengan terwujudnya pelayanan keperawatan yang memberikan kepuasan kepada klien dan berorientasi kepada pelaksanaan tindakan keperawatan adalah tindakan *personal hygiene* ⁽⁵⁾.

Personal hygiene merupakan suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan. Tindakan ini pada akhirnya bermanfaat bagi kesejahteraan fisik dan psikis. Sementara itu, juga ada sebuah kondisi yang disebut sebagai kurang perawatan diri. Hal ini merupakan sebuah kondisi dimana seseorang tidak mampu melakukan perawatan kebersihan untuk diri sendiri. Berbagai prosedur pemenuhan *personal hygiene* itu diantaranya adalah merawat rambut, merawat kuku, *oral hygiene*, *vulva hygiene* dan memandikan pasien di tempat tidur ⁽⁶⁾.

Pemenuhan *personal hygiene* pasien oleh perawat dapat menimbulkan perasaan tenang dan kepuasan pasien akan semakin baik terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pasien akan tercapai apabila setiap pasien memperoleh hasil yang optimal dari pelayanan. Masih banyak pasien yang tidak memperoleh pelayanan dasar seperti memandikan, dimana kebanyakan perawatan hanya menyerahkan pada keluarga untuk memandikan pasien serta pihak perawatan hanya menyediakan air hangat saja, sedangkan peralatan mandi yang lain keluarga harus membeli sendiri di luar rumah sakit. Keadaan seperti ini dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan klien dan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ⁽⁷⁾.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ⁽⁸⁾ menunjukkan bahwa pasien yang menerima tindakan sesuai dengan prosedur perlakuan yang baik, mendapat informasi sebelum tindakan *personal hygiene*, kebersihan kulit dengan waktu cepat dan tepat, perawat memandikan pasien tepat waktu, perawat yang memberikan perawatan kebersihan mulut, mata, hidung, dan telinga pasien sehingga pasien merasa puas atas tindakan yang dilakukan secara nyata. Pemberian tindakan *personal hygiene* kepada pasien akan membuat pasien merasa nyaman sehingga pasien puas. Semakin baik pelaksanaan *personal hygiene* yang diberikan perawat kepada pasien maka akan semakin merasa puas pasien tersebut.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin didapatkan bahwa jumlah pasien tahun 2016 sebanyak 1.110 orang, tahun 2017 sebanyak 1500 orang sedangkan tahun 2018 sebanyak 1.150 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa selama 2018 mengalami penurunan jumlah pasien. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2018 bahwa ruang Sakti sebanyak 1,3% menyatakan tidak puas, 35,7% pasien menyatakan cukup puas, 36,3% menyatakan puas dan sebanyak 26,7% menyatakan sangat puas. Hasil survey di ruang Wira sebanyak 7,3% sangat tidak puas, 7% tidak puas, 15% cukup puas, 20% puas dan 46,7% sangat puas. Ruang Hesti menunjukkan sebanyak 16,8% cukup puas, 46,2% puas dan 37% sangat puas sedangkan untuk hasil survey di ruang anak sebanyak 19% cukup puas, 35% puas dan 44,7% sangat puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 16-19 Januari 2019 kepada 10 orang pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin didapatkan bahwa sebanyak 80% pasien mengatakan selama ini perawat tidak pernah membantu membersihkan tubuhnya dan 20% lainnya mengatakan perawat pernah membantu membersihkan tubuh pasien. Dari 8 orang pasien yang tidak pernah dibantu membersihkan tubuhnya sebanyak 87,5% orang mengatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dan hanya 12,5% orang yang mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Sedangkan dari 2 orang yang dibantu perawat membersihkan diri seluruhnya mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan

Studi pendahuluan tersebut menunjukkan bahwa perawat belum banyak melaksanakan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien, perawat seringkali menyerahkan tugas tersebut pada keluarga. Padahal perawat mempunyai kewajiban untuk mengkaji kebutuhan dasar manusia, untuk menentukan rencana tindakan dan implementasi yang akan diberikan kepada pasien. Terdapat literatur yang menjelaskan mengenai berbagai macam tindakan *personal hygiene* oleh perawat diantaranya tindakan perawat dalam merawat rambut, merawat kuku, membantu memelihara kebersihan mulut (*oral hygiene*) pasien, serta tindakan *vulva hygiene*, namun dalam penelitian ini tindakan *vulva hygiene* diganti dengan tindakan genitalia *hygiene* agar penilaian tindakan prosedur kerja perawat dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* tidak hanya terbatas pada pasien wanita saja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

METODE

Desain penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *personal hygiene* oleh perawat yaitu merawat rambut, merawat kuku, *oral hygiene*, genitalia *hygiene* dan memandikan pasien ditempat tidur. sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien yang diadopsi dari kuesioner kepuasan ⁽⁹⁾ dengan menggunakan skala *likert*. Populasi adalah seluruh pasien imobilitas fisik di ruang rawat inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin sebanyak 89 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 47 orang dengan teknik pengambilan *purposive sampling*. Penelitian ini

dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin pada tanggal 01 – 30 April 2019. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik analisis data melalui uji *Spearman Rank* dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan sebagaimana yang diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi umur responden, jenis kelamin dan tingkat pendidikan

No	Kategori karakteristik responden								
	Umur	n	%	Jenis kelamin	n	%	Tingkat pendidikan	n	%
1	Dewasa awal (18-30 tahun)	11	23,4	Perempuan	31	66	Dasar (SD-SMP)	31	66
2	Dewasa akhir (31-60 tahun)	35	74,5	Laki-laki	16	34	Menengah (SMA)	11	23,4
3	Lansia (>60 tahun)	1	2,1				Tinggi (Perguruan Tinggi)	5	10,6
	Total	47	100	Total	47	100	Total	47	100

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur dewasa akhir (31-60 tahun) sebanyak 35 orang (74,5%), Jenis kelamin responden sebagian besar adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (66%) dan sebagian besar responden berpendidikan tingkat dasar (SD-SMP) yaitu sebanyak 31 orang (66%).

Personal Hygiene Pasien oleh Perawat di Ruang Rawat Inap

Tabel 2. Distribusi *personal hygiene* pasien oleh perawat di ruang rawat inap

No.	<i>Personal hygiene</i> oleh perawat	n	%
1	Kurang	36	76,6
2	Cukup	11	23,4
3	Baik	0	0
	Jumlah	47	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa *personal hygiene* oleh perawat sebagian besar dengan kategori kurang yaitu berjumlah 36 orang (76,6%). *Personal hygiene* pasien oleh perawat dengan kategori kurang dapat diartikan bahwa pasien belum mendapatkan perawatan kebersihan diri secara maksimal, karena terbatasnya kemampuan fisik yang masih lemah maupun sarana dan prasarana yang tersedia untuk menunjang pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien, sehingga sangat diperlukan bantuan perawat untuk memenuhi kebutuhan *personal hygiene* tersebut.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Tabel 3. Distribusi kepuasan pasien di ruang rawat inap

No.	Kepuasan pasien	n	%
1	Tidak puas	1	2,1
2	Cukup puas	40	85,1
3	Puas	6	12,8
	Jumlah	47	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar dengan kategori cukup puas yaitu berjumlah 40 orang (85,1%).

Hubungan Antara *Personal Hygiene* oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 74,5% responden merasakan tingkat kepuasan yang cukup karena pemenuhan *personal hygiene* yang kurang, tetapi sebaliknya pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* yang cukup membuat 12,8% responden yang merasa puas terhadap tindakan tersebut.

Tabel 4. Hubungan antara *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

No.	Kepuasan pasien <i>Personal hygiene</i>	Kurang		Cukup		Puas		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	Σ	%
1	Kurang	1	2,1	35	74,5	0	0	36	76,6
2	Cukup	0	0	5	10,6	6	12,8	11	23,4
3	Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	1	2,1	40	85,1	6	12,8	47	100
Uji statistik <i>Spearman rank</i> : $p = 0,000$									
<i>Corelation Ciefficient</i> : $r = 0,663$									

Hasil analisis dengan menggunakan uji statistik *Spearman Rank* menunjukkan bahwa nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang artinya secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan antara *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. Nilai korelasi sebesar 0,663 (kekuatan korelasi yang tinggi), semakin baik pemberian pelayanan *personal hygiene* oleh perawat kepada pasien maka pasien akan semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

PEMBAHASAN

Personal Hygiene Pasien oleh Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Hasil penelitian didapatkan bahwa *personal hygiene* pasien oleh perawat sebagian besar dengan kategori kurang yaitu berjumlah 36 orang (76,6%). Data tersebut menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelaksanaan *personal hygiene* pasien oleh perawat sebagian besar belum diberikan dengan maksimal.

Berdasarkan jawaban responden pada kuesioner menunjukkan bahwa secara umum aspek *personal hygiene* oleh perawat yang terendah adalah pada aspek *genetalia hygiene* sedangkan *personal hygiene* oleh perawat yang menunjukkan paling banyak dilakukan perawat adalah aspek *oral hygiene*, karena *oral hygiene* merupakan tindakan keperawatan yang oleh perawat dianggap lebih mudah dilakukan, adapun untuk tindakan *genetalia hygiene* sebagian besar pasien lebih banyak dibantu oleh keluarga dikarenakan keluarga yang selalu berada disamping pasien dan pasien merasa nyaman.

Berdasarkan item pertanyaan yang mendapatkan skor tertinggi adalah pertanyaan yang menyatakan bahwa sebagian besar perawat telah memberikan penjelasan kepada pasien maupun keluarga mengenai cara pasien jika ingin mandi sedangkan item pertanyaan yang mendapatkan skor terendah adalah pertanyaan yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat tidak membantu pasien untuk memotong kuku dan membiarkan pasien dengan kulit yang kering tanpa memberikan *lotion* setelah pasien mandi.

Personal hygiene pasien oleh perawat dengan kategori kurang dapat diartikan bahwa selama perawatan pasien belum maksimal dalam mendapatkan perawatan kebersihan diri. Seseorang yang sakit yang menjalani perawatan di rumah sakit tentunya tidak dapat maksimal dalam menjaga kebersihan diri sendiri disebabkan karena terbatasnya kemampuan fisik yang masih lemah maupun sarana dan prasarana yang tersedia untuk menunjang pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien, sehingga sangat diperlukan bantuan perawat untuk memenuhi kebutuhan *personal hygiene* tersebut.

Responden tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara optimal, sehingga mengakibatkan aktivitas terganggu dan mempengaruhi kemandirian. Dampak dari pasien imobilitas fisik yaitu dapat mengakibatkan ketergantungan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari termasuk menjaga kebersihan kulit, mulut, perawatan mata, hidung, telinga, perawatan rambut, perawatan kaki dan kuku yang disebabkan sakit yang dialami.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada satupun perawat pelaksana yang melaksanakan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien dengan baik, hal ini dapat disebabkan karena biasanya pasien yang menjalani perawatan rawat inap selalu ditunggu oleh anggota keluarga selama 24 jam penuh, sehingga sering kali keluarga pasien yang lebih dahulu membantu menjaga kebersihan diri pasien, selain itu pihak manajemen rumah sakit mengeluarkan atau menerbitkan standar operasional prosedur pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien baru berdasarkan aspek memandikan pasien, memotong kuku dan mencuci rambut, sedangkan standar operasional prosedur *oral hygiene* dan *genetalia hygiene* belum ada sehingga perawat merasa belum ada kewajiban untuk melaksanakan aspek pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* secara menyeluruh. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan⁽¹⁰⁾ sebuah SOP merupakan suatu set instruksi yang memiliki kekuatan

sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup proses pelayanan yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi sehingga perawat mudah dalam melaksanakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien belum dilaksanakan perawat dengan maksimal juga dapat berkaitan dengan tingkat pendidikan perawat yang hampir seluruhnya D3 Keperawatan. Perawat yang berpendidikan lebih tinggi kinerjanya akan lebih baik karena telah memiliki pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dibanding dengan perawat yang berpendidikan lebih rendah. Hal ini sesuai dengan penelitian⁽¹¹⁾ yang menyatakan bahwa faktor pendidikan mempengaruhi perilaku kerja, makin tinggi pendidikan akan berbanding lurus dengan perilaku kerja seseorang. Perilaku kerja merupakan tanggapan atau reaksi seseorang yang timbul berupa perbuatan atau sikap maupun anggapan seseorang terhadap pekerjaannya. Pendidikan akan berpengaruh terhadap perilaku kerja perawat yaitu dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien termasuk dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*.

Berdasarkan data penelitian juga menunjukkan masih kurangnya pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien oleh perawat, oleh sebab itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang terus menerus khususnya pada ruang rawat inap. Komitmen bersama antara pihak manajemen RS Dr. R. Soerharsono dengan pelaksana pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kualitas pelayanan. Jika pihak rumah sakit melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan sarana dan fasilitas pendukung lainnya secara terus menerus maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Personal hygiene (kebersihan diri) merupakan perawatan diri yang dilakukan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan diri baik secara fisik maupun mental. Menjaga kebersihan diri sangat penting karena dapat memperkecil pintu masuk mikroorganisme pembawa penyakit⁽¹²⁾.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian⁽¹³⁾ di ruang rawat inap RSUD Ungaran Semarang bahwa pelaksanaan *personal hygiene* oleh perawat sebagian besar tidak baik sebesar 80 orang (60,2%). Begitu juga dengan hasil penelitian⁽¹⁴⁾ bahwa pelaksanaan tindakan perawatan *oral hygiene* di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD Dr. Soewondo Kendal dalam kategori kurang sebanyak 21 responden (60,0%).

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar dengan kategori cukup puas yaitu berjumlah 40 orang (85,1%). Responden sebagian besar dalam penelitian ini menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan disebabkan oleh pasien merasa belum diperhatikan dan dipedulikan dengan maksimal selama perawatan sehingga pasien belum merasa puas terhadap pelayanan diberikan.

Respon responden yang menunjukkan skor tertinggi adalah pada aspek jaminan (*assurance*) sedangkan yang mendapatkan total skor terendah adalah kenyataan (*tangible*). Menurut setiap item pertanyaan yang mendapatkan skor tertinggi adalah pertanyaan yang menunjukkan bahwa begitu sampai di rumah sakit sebagian besar perawat telah menangani pasien rawat inap dengan segera sedangkan pertanyaan yang mendapatkan skor terendah adalah pertanyaan yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat tidak membantu untuk menjaga agar kondisi ruangan rawat inap selalu bersih, hal ini disebabkan karena kebersihan rumah sakit termasuk ruang rawat inap bukan merupakan tanggung jawab perawat, melainkan terdapat petugas khusus kebersihan.

Sebagian besar pasien sudah merasa cukup dan tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas dapat berkaitan dengan usia responden yang sebagian besar adalah dewasa tengah baya (31-60 tahun). Pasien lebih tua cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, dokter dan perawat lebih respon dan perhatian terhadap pasien yang lebih tua. Responden yang berusia lebih tua pada umumnya lebih bijaksana, lebih mampu memahami situasi dan kondisi yang terjadi, lebih mampu bersabar dan tidak memiliki tuntutan maupun harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh⁽¹⁵⁾ semakin bertambah usia seseorang akan semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan sehingga kekurangan-kekurangan selama berobat bisa dimaklumi. Selain itu ada faktor sosial budaya yang mengungkapkan sebagai orang timur harus menghormati dan sopan kepada orang yang lebih tua, maka dari itu dokter dan perawat akan lebih menghargai dan menghormati orang tua sehingga lebih perhatian dalam memberikan pelayanan kesehatan, usia yang lebih tua akan merasa lebih puas dibandingkan dengan usia muda.

Kepuasan pasien juga dapat berkaitan dengan tingkat pendidikan pasien yang sebagian besar hanya berpendidikan dasar (SD-SMP). Semakin tingginya pendidikan seorang pasien maka semakin tinggi pula keinginan, harapan, dan kepercayaan dari pasien terhadap segala penanganan medis yang dilakukan oleh perawat demi kesembuhan pasien tersebut. Pasien dengan pendidikan tinggi pun mampu memahami dengan benar informasi-informasi yang diberikan perawat sehingga apabila seorang pasien kurang berkenan terhadap tindakan medis yang dilakukan oleh perawat, maka pasien dapat menolak tindakan medis tersebut. Pasien dengan pendidikan rendah cenderung kurang memahami informasi-informasi yang diberikan terhadap penanganan medis yang akan dilakukan pada pasien tersebut, sehingga tingkat kepuasannya terhadap pelayanan keperawatan pun lebih rendah dibandingkan dengan pasien berpendidikan lebih tinggi. Hal tersebut sesuai

dengan yang dikemukakan oleh⁽¹⁶⁾ makin tinggi tingkat pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi sehingga diharapkan makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Dapat diartikan bahwa pendidikan sangat mempengaruhi perilaku seseorang. Pendidikan diperlukan untuk mendapatkan informasi misalnya hal-hal yang menunjang kesehatan, sehingga dapat meningkatkan kesehatan dan kualitas hidup.

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien sebagian besar merasa cukup puas sehubungan dengan pelayanan kesehatan yang telah diterimanya, hendaknya Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tenaga kesehatan khususnya perawat harus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik dari ketanggapan perawat terhadap pasien, kehandalan perawat, jaminan pelayanan, kepedulian dan bukti langsung, agar pasien merasa puas untuk berkunjung ke Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien⁽²⁾.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian⁽¹⁷⁾ yang mendapatkan bahwa pasien di Ruang Rawat Inap RS. TK. III Dr. Soetarto Yogyakarta sebagian besar merasa cukup puas dalam pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 28 orang (39,4%), selanjutnya dengan kategori kurang puas sebanyak 22 orang (31%) dan dengan kategori puas sebanyak 21 orang (29,6%).

Hubungan Antara *Personal Hygiene* oleh Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari pasien yang pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* oleh perawat yang kurang sebagian besar cukup puas yaitu sebanyak 35 orang (74,5%) sedangkan pasien yang pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* oleh perawat yang cukup sebagian besar puas yaitu sebanyak 6 orang (12,8%). Hasil analisis penelitian sebesar 0,000 ($p < 0,005$), maka hasil analisis menunjukkan ada hubungan *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien oleh perawat maka akan cenderung meningkatkan kepuasan pasien. Perawat yang membantu pasien untuk membersihkan diri akan membuat pasien lebih merasa nyaman. Tingkah laku perawat yang sesuai dengan harapan pasien menyebabkan pasien senang terhadap pelayanan yang diberikan. Tindakan perawat dalam membantu pemenuhan kebutuhan kebersihan diri pasien yang sesuai dengan harapan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasien. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh⁽¹⁸⁾ bahwa kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien.

Pasien yang merasa tidak puas dan cukup puas dapat disebabkan karena pelayanan yang diberikan perawat hanya terfokus pada pemberian obat-obatan ataupun tindakan keperawatan lainnya sehingga dianggap merupakan pelayanan yang biasa-biasa saja yang pada akhirnya pasien tidak merasa puas ataupun merasa cukup puas saja. Ketidakpuasan ini dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi responden terhadap kualitas pelayanan di RS. Dr. R. Soeharsono itu sendiri. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh⁽¹⁹⁾ bahwa pelayanan keperawatan merupakan jenis jasa pelayanan kesehatan yang paling besar diberikan kepada pasien di RS. Delapan puluh persen jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan jasa pelayanan keperawatan.

Pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien yang kurang sebagian besar banyak masih merasa cukup puas dan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* yang cukup pun pasien sebagian juga merasa masih cukup puas, hal ini dapat disebabkan karena pelayanan yang diberikan perawat tidak hanya meliputi pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* saja, tetapi masih banyak pelayanan keperawatan lainnya yang diberikan oleh perawat misalnya kesigapan perawat dalam memberikan obat-obatan serta cara perawat melakukan komunikasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini diduga juga secara tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Perawat di rumah sakit memiliki berbagai macam tugas pokok perawat yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan, penyuluh dan konselor bagi klien, pengelola pelayanan keperawatan, peneliti keperawatan, pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang; dan/atau pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu⁽²⁰⁾.

Personal hygiene adalah salah satu kemampuan dasar manusia yang harus dipenuhi guna mempertahankan kehidupannya, kesehatan dan kesejahteraan sesuai dengan kondisi kesehatannya. Suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang dapat diartikan sebagai perawatan diri seseorang yang mencakup semua aktivitas yang bertujuan untuk mencapai kebersihan tubuh. Jika hal ini kurang diperhatikan dan dianggap sepele akan dapat mempengaruhi kesehatan secara umum terutama pada pasien imobilisasi. Pasien imobilisasi memerlukan bantuan orang lain dalam memenuhi kebutuhan fisiknya, termasuk dalam hal perawatan diri atau *personal hygiene*. Perawat dalam memberikan pelayanan *personal hygiene* harus mempunyai keinginan agar hasil yang dicapai dapat memuaskan pasien⁽²¹⁾.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian⁽²²⁾ yang menunjukkan ada hubungan antara pelayanan *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien imobilisasi di ruang Kenanga Rumah Sakit TK. II dr. Soepraoen Malang ($p \text{ value} = 0,00 < \alpha 0,05$). Begitu juga dengan hasil penelitian⁽¹⁸⁾ yang mendapatkan bahwa ada hubungan antara pemenuhan *personal hygiene* dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ($p \text{ value} = 0,001$).

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara *personal hygiene* oleh perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. Dalam pemberian pelayanan *personal hygiene* terhadap pasien perawat perlu melakukan peningkatan kemampuan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien melalui proses belajar, pendidikan dan pelatihan-pelatihan atau dengan cara mengikuti seminar-seminar keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bakri MH. Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2018.
2. Supriyanto S, Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: CV Andi; 2010.
3. Ariani TA. Perilaku Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Pelayanan Keperawatan. E-Journal Keperawatan. 2018;9(1):54-64.
4. Nursalam. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2015.
5. Kasrin R. Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di Ruang Neurologi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2015. Jurnal Kesehatan Stikes Prima Nusantara. 2015;6(1):70-78.
6. Sutanto AV, Fitriana Y. Kebutuhan Dasar Manusia Teori dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2017.
7. Mustika TC. Pengaruh Tindakan Pelayanan Keperawatan Memandikan Dengan Kepuasan Pasien Imobilisasi di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Jurnal Keperawatan. 2017;10(1):10-18.
8. Simbolon P. Kepuasan Pasien Imobilisasi dalam Pemenuhan Personal Hygiene Rumah Sakit Elizabet Medan. Jurnal Kesehatan Vokasional. 2017;2(2):191-197.
9. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
10. Natasia N. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. Jurnal Kedokteran Brawijaya. 2014;28(1):21-25.
11. Murtianingrum B. Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat dengan Perilaku Caring Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul (Internet). 2015.
12. Saputra L. Catatan Ringkas Kebutuhan Dasar Manusia. Jakarta: Binarupa Aksara; 2016.
13. Andriani D. Gambaran persepsi pasien tentang Pelaksanaan Pemenuhan Personal Hygiene oleh Perawat di RSUD Ungaran Semarang [Internet]. 2016. Available from: <http://eprints.undip.ac.id/49594/1/Proposal.pdf>
14. Setianingsih. Gambaran Pelaksanaan Tindakan Oral Hygiene pada Pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD Dr. Soewondo Semarang. Jurnal Perawat Indonesia. 2017;1(2):48-53.
15. Stevan MM. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan [Internet]. 2014.
16. Ihsan F. Dasar-Dasar Kependidikan. Jakarta: Rineka Cipta; 2013.
17. Luan MG. Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia. 2017;1(2):9-28.
18. Awiktamarotun. Hubungan Pemenuhan Personal Hygiene dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta [Internet]. 2014. Rusminingsih E. Analisis Kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pandan Arang Boyolali. Urecol Proceeding. 2017;42(2):69-77.
19. Zuhra RM. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Jurnal Ilmu Keperawatan. 2018;7(2):14-21.
20. Nikijuluw F. Hubungan antara Tindakan Personal Hygiene Perawat dengan Kepuasan Pasien Imobilisasi dengan Stroke di Ruang Neurologi di RSUD Dr.M. Haulussy Ambon [Internet]. 2016. Venezula T. Hubungan Antara Pelayanan Personal Hygiene Oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien Imobilisasi di Ruang Kenanga Rumah Sakit TK. II dr. Soepraoen Malang. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan. 2018;3(2):1-10.