

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit. Pasien yang memerlukan perawatan medis karena kondisi darurat mengharuskan pasien tinggal di rumah sakit untuk menjalani perawatan dan pengobatan sehingga sembuh. Oleh karena itu pasien sangat bergantung pada perawat untuk membantu dalam proses penyembuhannya (1).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien. Ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh pasien berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada pasien kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien, maka pasien menjadi tidak puas. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara

harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan keperawatan (2,3,4).

Indikator kepuasan pasien yaitu kinerja (*performance*) meliputi kecepatan, kemudahan dan kenyamanan. Indikator lain kepuasan pasien adalah keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *service ability*, estetika dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mewujudkan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (5,6).

Pelayanan kesehatan dirasakan oleh pasien rawat jalan dan terutama pasien rawat inap dengan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*, karena pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* bisa tergantung sebagian atau seluruhnya kepada tenaga kesehatan. Pemeliharaan *personal hygiene* perorangan diperlukan untuk kenyamanan individu, keamanan dan kesehatan seperti pada orang sehat mampu memenuhi kebutuhan kesehatannya sendiri, pada orang sakit atau tantangan fisik memerlukan bantuan perawat untuk melakukan praktik kesehatan yang rutin. Kebutuhan *personal hygiene* meliputi perawatan kulit, kuku dan kaki, rambut, mata, gigi dan mulut, telinga dan genitalia (7).

Terpenuhinya kebutuhan *personal hygiene* memberi dampak positif bagi pasien seperti kenyamanan, mencegah terjadinya infeksi dan mempercepat proses penyembuhan, sedangkan dampak negatif tidak terpenuhinya kebutuhan *personal hygiene* pasien yaitu dampak fisik dan dampak psikososial. Dampak fisik menyebabkan banyak gangguan kesehatan yang diderita seseorang karena tidak terpeliharanya kebersihan perorangan dengan baik seperti munculnya kutu pada rambut, gangguan integritas kulit, gangguan membran mukosa mulut, infeksi pada mata dan telinga; sedangkan gangguan psikososial berhubungan dengan rasa nyaman, kebutuhan dicintai, kebutuhan harga diri, aktualisasi diri dan gangguan interaksi sosial (8).

Pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* memiliki peranan penting dalam proses penyembuhan pasien, maka perawat dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat berupa asuhan keperawatan yang komprehensif meliputi pembuatan asuhan pencegahan pada tingkat pertama, kedua maupun ketiga baik *direct* atau *indirect*. Selain itu perawat juga berperan sebagai edukator yaitu mengajarkan tindakan peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pemulihan dari penyakit dan memberikan informasi yang tepat (9).

Pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien yang dilakukan dengan baik oleh tenaga kesehatan akan memberikan kepuasan bagi pasien dan keluarga. Namun kenyataan di lapangan masih banyak perawat yang belum melakukan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* kepada pasien dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Pertiwi (2008), di RSUD PKU

Muhammadiyah Yogyakarta diperoleh gambaran bahwa 40% dari 47 pasien mengatakan tidak pernah dibantu untuk mandi, menggosok gigi dan membersihkan mulut, 42% menyatakan tidak pernah membersihkan atau memotong kuku, serta 42% tidak pernah dibantu untuk membersihkan atau merapikan rambut. Dari keseluruhan tindakan untuk membantu mempertahankan *personal hygiene* bagi pasien ini diperoleh jawaban 12,3% menyatakan sangat puas, 30,8% menyatakan puas, 49,4% menyatakan tidak puas dan 7,4% menyatakan sangat tidak puas.

RSUP Dr Sardjito adalah salah satu rumah sakit milik pemerintah tipe A yang merupakan pusat rujukan semua kasus untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah (JATENG) yang memiliki ruang kelas perawatan mulai dari kelas 3 sampai dengan VVIP. Pavillium Cendrawasih merupakan salah satu Instalasi Rawat Inap (IRNA) kelas VIP yang merawat pasien dengan semua kasus penyakit. IRNA V Pavillium Cendrawasih meliputi tiga ruangan, yaitu Cendrawasih I, mempunyai 10 kamar dengan kapasitas 10 pasien yang pada bulan November 2016 merawat 42 pasien, ruang Cendrawasih II dengan kapasitas 14 kamar untuk 14 pasien yang merawat 58 pasien pada bulan November 2016 dan ruang Cendrawasih III dengan kapasitas 11 kamar untuk 11 pasien, yang merawat 41 pasien di bulan November 2016.

Berbicara mengenai kepuasan dalam pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit, ada banyak sekali masalah yang sering dibahas dan dianggap berpengaruh besar dalam mempengaruhi kepuasan pasien sehingga masalah

pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* dianggap kurang begitu berperan dalam hubungannya dengan kepuasan pasien selama dalam perawatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat dan keluarga pasien di beberapa ruang rawat inap di RSUP Dr Sardjito pada minggu ke 4 bulan November – minggu pertama bulan Desember 2016 diperoleh data bahwa selama ini pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* oleh tenaga kesehatan masih belum komprehensif. Pada saat wawancara dengan 6 orang pasien di Paviliun Cendrawasih, 3 orang pasien mengatakan belum pernah dibantu keramas, 4 pasien mengatakan belum pernah dibantu memotong kuku, 3 orang mengatakan tidak dibantu menggosok gigi, 2 orang pasien mengatakan bahwa perawat tampak terburu-buru saat memandikan, sehingga tidak sempat membantu menyisir rambut pasien. Saat wawancara dengan seorang asisten perawat yang belum lama bekerja, mengatakan bahwa dia belum pernah membantu pasien mencuci rambut dan memotong kuku. Banyak diantara perawat yang justru memilih mengerjakan pekerjaan lain seperti menyuntik dan mengambil sampel darah dari pada membantu pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti telah melakukan penelitian tentang hubungan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA V Paviliun Cendrawasih RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA V Pavillium Cendrawasih RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA V Pavillium Cendrawasih RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) responden penelitian di IRNA V Pavillium Cendrawasih RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- b. Mengetahui gambaran pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pada pasien di IRNA V Pavillium Cendrawasih RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di IRNA V Pavillium Cendrawasih RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis Ilmu

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu keperawatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* dengan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pihak manajemen rumah sakit tentang kepuasan pasien yang dilihat dari pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam penyusunan program.

b. Bagi Universitas Alma Ata

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada insitusi untuk mempersiapkan calon lulusan keperawatan yang kompeten terutama dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien.

c. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi oleh perawat tentang pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien selama ini sehingga perawat dapat meningkatkan kompetensi dalam melakukan pelayanan keperawatan.

d. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menerapkan berbagai teori yang telah diterima selama kuliah serta menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian keperawatan.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga memudahkan dalam pengembangan teori dan penemuan baru di bidang pelayanan keperawatan khususnya pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* dalam meningkatkan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian (10,11,12)

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sulistyowati, D. dan Handayani, F. (2012)	Peran perawat dalam pelaksanaan <i>personal hygiene</i> menurut persepsi pasien imobilisasi fisik	Jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dengan jumlah responden sebanyak 141 responden. Teknik analisa data menggunakan analisis univariat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 77 (54,6%) responden mengatakan baik, 64 responden (45,4%) mengatakan buruk	Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama peneliti tentang <i>personal hygiene</i>	perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu variable dependen yaitu kepuasan pasien, jenis penelitian <i>cross sectional</i> dengan teknik analisis data menggunakan analisis bivariat.
2	Khasanah, S. Susanti, I.H., Rahmaya, N. (2012)	Hubungan tindakan mandiri <i>personal hygiene</i> oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien imobilisasi di ruang rawat inap RSUD Dr. R Goetheng Taroenadibrata Purbalingga	Jenis penelitian korelasi dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 69 responden. Teknik analisis data menggunakan uji <i>chi square</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 8,7% pasien tidak mandiri dan 7,2% pasien termasuk kategori tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara tingkat kepuasan responden akan tindakan mandiri <i>personal hygiene</i>	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang pemenuhan kebutuhan <i>personal hygiene</i> dan kepuasan pasien	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pasien yang diteliti yaitu semua pasien yang dirawat di ruang VIP Cendrawasih RSUP Dr Sardjito yang memerlukan bantuan dalam pemenuhan <i>personal hygiene</i> .

Tabel 1.1 (Lanjutan) (10,11,12)

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Damayanti, M.D. (2014)	Efektifitas tindakan <i>personal hygiene</i> terhadap tingkat kepuasan pasien imobilisasi di RS Rahayu Kudus	Jenis penelitian pre eksperimen dengan pendekatan <i>prepost design</i> <i>without control group</i> . Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan jumlah responden 30 orang. Teknik analisis data menggunakan uji t berpasangan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara sebelum dan setelah tindakan <i>personal hygiene</i> pada pasien imobilitas dengan kepuasan pasien dengan signifikansi 0.0001	Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama meneliti tentang pemenuhan kebutuhan <i>personal</i> <i>hygiene</i> dan kepuasan pasien	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu menggunakan pendekatan <i>cross</i> <i>sectional</i>

DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika. 2014.
2. Pohan, I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. 2007.
3. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pasa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006.
4. Indarjati. *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th. IV. Metodologi Penelitian Kesehatan. 2010.
5. Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset. 2008.
6. Budiastuti. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, <http://www//klinis.wordpress//kepuasan> pasien terhadap pelayanan keperawatan. 2010.
7. Potter, P.A. & Perry, A.G. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Edisi 4 Volume 2. Alih Bahasa: Renata Komalasari, dkk. Jakarta: EGC. 2006.
8. Wartonah & Tarwoto. *Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika. 2010.
9. PP No. 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.
10. Sulistyowati, D. & Handayani, F. *Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Personal Hygiene Menurut Persepsi Pasien Imobilisasi Fisik*. *Jurnal Nursing Studies*. Volume 1, Nomor 1. Halaman 169-174. Online di: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jnursing>. 2012.
11. Khasanah, S., Susanti, I.H., & Nova, R.. *Hubungan Tindakan Mandiri Personal Hygiene Oleh Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di ruang rawat inap RSUD Dr. R Goetheng Taroenadibrata Purbalingga*. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Prodi D3 Keperawatan STIKES Harapan Bangsa Purwokerto. 2012.
12. Damayanti, M.D. *Efektifitas Tindakan Personal Hygiene Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi Di Rs Rahayu Kudus*. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Prodi S1 STIKES Kudus. 2010.

13. Direja. *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2011.
14. Uliyah, M dan Hidayat, A.A.A. *Keterampilan Dasar Praktik Klinik untuk Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika. 2008.
15. Kotler, P.. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
16. Wijono, S.. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana. 2010.
17. Azwar, S. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2007.
18. Yamit, Z. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonesia. 2010.
19. Yani, M. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2012.
20. Dharma, K.K..*Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Trans Info. 2011.
21. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cetakan Keempatbelas. CV. Alfabeta. 2011.
22. Notoatmodjo, S..*Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2012.
23. Suyanto, Salamah U. *Riset Keperawatan: Metode dan Aplikasi*. Yogyakarta: Nuha Medika; 2011.
24. Riwidikdo. *Statistik Kesehatan: Belajar Mudah Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press; 2013.
25. Arikunto, S. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2012.
26. Aziz. A. Alimul Hidayat. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika. 2013.
27. Sagiran, Randi Fidayanto, Muhammad Abdul Ghani. *Kuliah Kedokteran Islam (suplemen)* Jilid III. Yogyakarta: PSKI FK UMY. 2008. Tidak dipublikasikan.

28. Ayyub, Muhammad, H. *Panduan Beribadah Khusus Pria*. Penerjemah M. Abdul Ghoffar. Jakarta. 2007.
29. Abidin, Danial Zainal. *Quran Sainifik*. Kuala Lumpur: PTS MILLENNIA SDN. BHD. 2009.
30. Sunaryo. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC. 2013.
31. Noordin, S.A.Z. dkk. *Gambaran Faktor Motivasi Perawat Dalam Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sumedang*. Fakultas Keperawatan Universitas padjajaran. Bandung. 2014.
32. Nursalam. *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik Keperawatan Professional*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika. 2014.
33. Andriani, D. *Gambaran Persepsi Pasien tentang Pelaksanaan Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene oleh Perawat di RSUD Ungaran Semarang Tahun 2016*. Skripsi. Jurusan Keperawatan. Fakultas Kedokteran. Universitas Diponegoro Semarang. 2016.
34. Rizki, N. K. dkk. *Hubungan antara Pengetahuan dan Sikap Lansia dengan Pemenuhan Personal Hygiene di Lingkungan Kampung Baru Kelurahan Jawi-Jawi Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba*. Naskah Publikasi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Makassar. 2013.
35. Potter & Perry. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Edisi 4. Jakarta: EGC. 2005.
36. Putri, I. R. R. dan Rosa, E. M. *Analisis Motivasi Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS PKI Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. Jurnal Ners dan kebidanan Indonesia. STIKES Alma Ata Yogyakarta. ISSN2354-7642. Hal 82-90. 2015.
37. Hadi, P. L. dkk. *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang*. Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia. STIKES Alma Ata Yogyakarta. Vol 1, No 1, Hal 6-11. 2013.