

HUBUNGAN PEMBERIAN EDUKASI *PERSONAL HYGIENE* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD WATES 2017

Zahrotun Nisa¹, Sri Rahayu¹, Mahfud², Zulpahiyana³
Email : Zahronisa9@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang : Pelayanan rumah sakit merupakan ujung tombak keberhasilan didalam melaksanakan pelayanan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan atau pasien menjadi modal utama dalam pelayanan. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Tujuan Penelitian : Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pemberian edukasi *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap RSUD Wates.

Metode Penelitian : Rancangan penelitian ini menggunakan *deskriptif korelasi* melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap RSUD Wates yang berjumlah 45 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Data yang dikumpulkan kemudian akan di analisis menggunakan uji statistik *Kendall-tau*. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner.

Hasil Penelitian : Pemberian edukasi *personal hygiene* pasien di ruang rawat inap RSUD Wates dalam kategori selalu diberikan berjumlah 22 responden (48,9%), kadang-kadang diberikan berjumlah 23 responden (51,1%). Dan untuk kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates dalam kategori cukup puas berjumlah 28 orang (62,2%), kategori sangat puas berjumlah 9 orang (17,8%) dan kategori puas berjumlah 8 orang (20,0%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Kendall tau* didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), yang berarti ada hubungan pemberian edukasi *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates.

Kesimpulan : Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara pemberian edukasi *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates tahun 2017.

Kata Kunci : kepuasan, edukasi, *personal hygiene*

¹Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta

²Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

³Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

The Provision of Education Relations Personal Hygiene with The Level of Satisfaction of Patients at Inpatient Rooms RSUD Wates 2017

Zahrotun Nisa¹, Sri Rahayu¹, Mahfud², Zulpahiyana³

Email : Zahronisa9@gmail.com

ABSTRAK

Background : Hospital service is the spearhead of success in carrying out the service. Therefore, customer or patient satisfaction becomes the main capital in service. Patient satisfaction is an evaluation or assessment after using a service, that the selected service at least meets or exceeds expectations.

The purpose of the study : A common purpose this study is to find the Relationship between the provision of Education Personal Hygiene the level of satisfaction in inpatient Rooms RSUD Wates.

Research methodology : The design this research using descriptive correlation approach in cross sectional. Population in research it is a whole patients in inpatient rooms rsud wates which consisted of 45 people. Technique the sample collection use total of sampling. Data collected was then will be analysis using statistical tests Kendall- Tau. Instrument used in this research is questionnaire sheets.

The results of the study : The provision of personal hygiene education patients in the inpatient ward RSUD Wates in the category of always be given a total of 22 respondents (48,9 %), sometimes given a total of 23 respondents (51,1 %). And for the satisfaction of patients in the inpatient ward RSUD Wates in the category of fairly satisfied amounted to 28 people (62,2 %), category was satisfied with 9 people (17,8 %) satisfied and the category of a total of eight people (20,0 %). Statistical testing shows using Kendall Tau been gained as much as the value of p-value 0,002 which means smaller than 0.05 (0,004 & it; 0.05), which means there is a relationship the provision of personal hygiene education the level of satisfaction patients in the inpatient ward RSUD Wates.

Conclusion : Based on research Conducted Obtained the Result that there was a Correlation Between the Provision of Education Personal Hygiene the Level of Satisfaction Patients in Inpatient Rooms RSUD Wates 2017.

Key word : Satisfaction , Personal Hygiene, Education.

¹Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta

²Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

³Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instan. Karena itu konsumen dapat menilai dengan segera terhadap jasa pelayanan yang mereka gunakan dan hal ini sebenarnya bisa menimbulkan ancaman bagi rumah sakit. Jika pasien atau pelanggan membicarakan pelayanan yang kurang menyenangkan atau tidak mendapatkan kepuasan pelayanan kepada kerabat dekatnya maka rumah sakit besar kemungkinan akan kehilangan pasien atau pelanggannya (1).

Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (2). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya(3). Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan(1).

Sesuai dengan teori Oliver, apabila pasien mendapatkan kinerja atau pelayanan sesuai harapan, maka pasien akan merasa puas bila kinerja melebihi harapan pasien akan merasa sangat puas namun

apabila kinerja kurang atau tidak sesuai dengan harapan pasien akan merasa tidak puas dan kecewa karena pasien akan merasa keinginan atau harapannya tidak terpenuhi. Perasaan puas atau tidak puas yang dialami oleh pasien itu bersifat relatif dan tergantung kepada persepsi masing-masing individu. Oleh sebab itu kesesuaian antara harapan dan kenyataan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan karena hal tersebut sangat berpengaruh dalam kepuasan pasien, untuk terpenuhinya hal tersebut sebagai tenaga medis, khususnya perawat yang berperan penting terhadap pasien diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien diantaranya dalam pelaksanaan *personal hygiene* (4).

Personal hygiene berasal dari bahasa Yunani yang berarti personal atau perorangan dan *hygiene* berarti sehat. Kebersihan perorangan adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis(5). *Personal Hygiene* adalah salah satu kemampuan dasar manusia dalam memenuhi kebutuhannya guna mempertahankan kehidupannya, kesehatan dan kesejahteraan sesuai dengan kondisi kesehatannya, klien dinyatakan terganggu keperawatannya jika tidak dapat melakukan perawatan diri(6).

Pendidikan kesehatan (edukasi) merupakan suatu usaha atau kegiatan untuk membantu individu, keluarga dan masyarakat dalam meningkatkan kemampuannya untuk mencapai kesehatan secara

optimal(7). Pada dasarnya, pendidikan kesehatan bertujuan untuk mengubah perilaku individu, keluarga dan masyarakat yang merupakan cara berfikir, bersikap, dan berbuat dengan tujuan membantu pengobatan, rehabilitasi, pencegahan penyakit dan promosi hidup sehat(7).

Penelitian sebelumnya mengenai hubungan pelaksanaan *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan *personal hygiene* dengan kepuasan pasien(8). Berdasarkan survey yang dilakukan oleh IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dalam kurun waktu 6 bulan terakhir secara keseluruhan didapatkan data bahwa 82% pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di RSUD Wates

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 2 Februari 2017 di ruang rawat inap RSUD Wates, di dapatkan data dengan wawancara terhadap perawat bangsal berjumlah 3 orang dan kepala ruang bangsal 1 orang, di peroleh data bahwa Setiap pasien baru yang masuk bangsal selalu dilakukan edukasi *personal hygiene* oleh perawat, dan juga diberi lembar *checklist* yang berisi pertanyaan mengenai kebutuhan dasar kebersihan diri yang bisa dan tidak bisa dilakukan pasien yang akan diisi pasien atau keluarga, dan untuk kebutuhan *personal hygiene* yang dilakukan sehari-hari oleh perawat berupa menyiapkan air hangat untuk pasien mandi di waktu pagi dan sore hari. dan berdasarkan wawancara pada 5 orang pasien, 3 orang

pasien mengatakan puas, 2 orang pasien mengatakan kurang puas dengan edukasi *personal hygiene* perawat. Pasien mengatakan tidak semua perawat melakukan edukasi *personal hygiene* kepada pasien..

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “hubungan pemberian edukasi *pesonal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan apakah ada hubungan antara pemberian edukasi *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates tahun 2017

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pemberian edukasi *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan di ruang rawat inap RSUD Wates

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden di RSUD Wates
- b. Mengetahui edukasi *personal hygiene* di RSUD Wates
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian edukasi *personal hygiene* di RSUD Wates
- d. Mengetahui keeratan hubungan antara pemberian edukasi *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Wates

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan pada pembaca terutama mengenai kebutuhan dasar manusia khususnya mengenai hubungan pemberian edukasi *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi pasien

Memberikan masukan ilmu pengetahuan mengenai pendidikan kebersihan diri dan juga dari penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit tersebut sehingga kepuasan pasien akan meningkat.

b. Manfaat bagi perawat

Memberikan masukan ilmu pengetahuan mengenai cara merawat pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*.

c. Manfaat bagi institusi Universitas Alma Ata

Memberikan masukan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien dan *personal hygiene* yang dapat menambah wawasan pembaca khususnya mahasiswa Fakultas Kesehatan.

d. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan dan pustaka sebagai bahan referensi oleh peneliti lain yang mengambil tema yang sama, Terutama di Universitas Alma Ata.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| No | Nama peneliti, tahun dan judul | Hasil | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|--|---|--|
| 1. | Siti Misi, (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. di Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul, Yogyakarta | Hasil penelitian kategori puas sebanyak 39 orang (68,4%), sedangkan 7 orang (12,3%) menyatakan cukup puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. dari uji statistik diperoleh nilai <i>kendall tau p value</i> sebesar 0,003 yang berarti bahwa $p < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan bermakna komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta (9). | 1. meneliti tentang pelaksanaan <i>personal hygiene</i> dengan tingkat kepuasan pasien penelitian 2. variabel penelitian 3. desain penelitian | 1. tempat penelitian 2. Jumlah populasi dan sampel penelitian |
| 2 | Kasrin Rinawati (2015) Hubungan Pelaksanaan <i>Personal Hygiene</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Neurologi RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi | Hasil menunjukkan dari 52 responden, menunjukkan bahwa responden yang dilaksanakan <i>personal hygiene</i> oleh perawat sebanyak 23 responden yang merasa puas sebanyak 15 responden (65,2%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 8 responden (34,8%), sedangkan responden yang tidak dilaksanakan <i>personal hygiene</i> oleh perawat sebanyak 29 responden, yang merasa puas sebanyak 4 responden (13,8%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 25 responden (86,2%). Dari hasil analisa diperoleh nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) | 1. meneliti tentang kepuasan pasien 2. metode penelitian 3. rancangan penelitian 4. alat ukur | 1. tempat penelitian 2. jumlah populasi dan sampel penelitian 3. variabel independen |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | yang menunjukkan adanya hubungan personal hygiene dengan kepuasan pasien dengan POR= 11,719. (8) | |
| 3 | Hadi Lukman, 2013). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang | Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar pasien mengalami tingkat kepuasan dalam kategori tidak puas yaitu 12 (5,2%) orang, kurang puas 51 (22,1%) orang, puas 144 (62,3%) orang dan sangat puas 24 (10,4%) orang. Interpretasi hasil pada uji statistik <i>kendal tau</i> menunjukkan nilai korelasi adalah 0,551 artinya korelasi antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien memiliki arah korelasi positif yang berarti semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi(10). | 1. meneliti tentang kepuasan pasien 2. metode penelitian 3. rancangan penelitian 4. alat ukur 1. tempat penelitian 2. jumlah populasi dan sampel penelitian 3. variabel independen |

PERPUSTAKAANA
UNIVERSITAS

DAFTAR PUSTAKA

1. Sondakh ,J,J,S dkk. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidana. Jakarta : Salemba Medika ; 2013
2. Hardiansyah . *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media; 2011.
3. Nursalam. Management Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta : Salemba Medika; 2011.
4. Koentjoro, Tjahjono. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta : ANDI ; 2007
5. Andarmoyo, S. Isro'in, L. *Personal Hygiene; Konsep, Proses, dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan* Yogyakarta: Graha Ilmu ; 2012
6. Hidayat, A,A. *Pengantar Keperawatan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika ; 2006
7. Notoatmodjo, Soekidjo. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta ;2007
8. Kasrin, R. dan Rima Berlian. *Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di Ruang Neurologi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi*. 2015
9. Siti, Zulpahiyana, dkk. *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul, Yogyakarta* . 2016. *JNKL, Vol. 4, No. 1, Tahun 2016, 30-34*
10. Hadi, Prabowo, dkk. *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang*. 2013. *JNK, Vol. 1, No 1, Tahun 2013, 6-11*
11. Nursalam. *Management Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika ; 2014.
12. Mamik. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan* Edisi 1. Surabaya : Prins Media Publishing ; 2010
13. Pohari, I.S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC ;2007.
14. Satranegara, F. dan Saleha, S. *Organization dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika ; 2009.
15. Yohana, Antin. *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang: 2009.
16. Laksono, Ismawan Nur. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang: 2008
17. Maria, Yosvita. *Pengetahuan dan Perilaku Higiene Tenaga Pengolah Makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan*. Fakultas edokteran, Universitas Diponegoro.

- Potter PA, Perry AG. Buku Ajar fundamental keperawatan onsep, Proses, dan Praktik. 4th ed. Jakarta: EGC; 2009.
18. Wartonah, Tarwoto. *Kebutuhan Dasar manusia dan Proses Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika ; 2010
 19. Tarwoto , Wartonah. *Kebutuhan Dasar Manusia Dan Proses Keperawatan. Edisi Ke-3*. Jakarta : Salemba Medika ; 2006
 20. Mubarak, Wahid Iqbal, dkk. *Ilmu Keperawatan Komunitas*. Jakarta. CV Sagung Seto; 2006
 21. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta; 2010.
 22. Machfoedz, Ircham & Suryani, Eko. *Pendidikan Kesehatan Bagian Dari Promosi Kesehatan*. Yogyakarta : Fitramaya ; 2007
 23. riyanto, A. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika ; 2011
 24. Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta. 2011.
 25. Nursalam, *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan pendekatan praktis*. Edisi 4. Jakarta : SalembaMedika; 2015.
 26. Machfoedz, I. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Fitramaya; 2016.
 27. Arikunto, S. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rhineka Cipta. 2010
 28. Depkes RI. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta ; 2009
 29. Decy Arzaqia. *Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di RS. PTPN X*. 2011