

GAMBARAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN STROKE PADA PEMENUHAN PERSONAL HYGIENE OLEH PERAWAT DI RUANG MAWAR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2018

Dita Permatasari¹, Siti Rohimah¹, Romlah¹

¹ Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Galuh Ciamis

Korespondensi email: ditapermatasari90@gmail.com

(Diterima 15-8-2019; disetujui 18-8-2019; dipublish 23-8-2019)

ABSTRACT

Background Family and patient satisfaction is the first indicator of a hospital's standard and is a measure of service quality. Meeting basic needs is an important action that nurses must take to hospitalized clients, including those in stroke clients. Personal hygiene action is one of the basic needs that nurses must do to clients. Personal hygiene is an action to maintain one's hygiene and health for physical and psychological well-being. The purpose of this study was to describe the family satisfaction of stroke patients in the fulfillment of personal hygiene by nurses in the Rose Room of the Ciamis District General Hospital in 2018. This type of research uses descriptive, namely a research method with the main purpose of making a description or description of an object. The population in this study were all families of stroke patients who were undergoing treatment in the Rose Room of the Ciamis District General Hospital in December 2018 as many as 30 people. Sampling in this study used a total sampling technique, namely the entire population as a sample of the study as many as 30 families of stroke patients. The results showed that the family satisfaction of stroke patients in fulfilling personal hygiene by nurses in the Rose Room of the Ciamis District General Hospital, the highest frequency was quite satisfied category of 11 people (36.7%), satisfied categories were 8 people (26.7%), the category of dissatisfaction was 7 people (23.3%) and the lowest frequency was in the very satisfied category of 4 people (13.3%). Suggestions are expected that in nursing services nursing staff should be active in getting new information and knowledge about nursing science, especially regarding the fulfillment of personal hygiene, more intensively conducting socialization and health education about personal hygiene so as to reduce the risk of complications which can ultimately increase their role as professional nurses and satisfaction with family and patients.

Keywords : *Satisfaction, Family, Stroke, Personal Hygiene, Nurse*

PENDAHULUAN

Stroke merupakan penyakit gangguan fungsional otak berupa kelumpuhan saraf (*deficit neurologic*) akibat terhambatnya aliran darah ke otak. Secara sederhana stroke dapat didefinisikan sebagai penyakit otak akibat terhentinya suplay darah ke otak karena sumbatan (*stroke iskemik*) ataupun perdarahan (*stroke hemoragik*) (Junaidi, 2014). Penyakit stroke memberikan dampak pada berbagai sistem tubuh, yang utama pada stroke adalah terdapatnya defisit motorik berupa *hemiparese* atau *hemiplegia* yang dapat mengakibatkan kondisi imobilitas (Lewis, 2017).

Pasien imobilitas tidak mampu bergerak sehingga memerlukan perhatian lebih dari perawat dalam memelihara *personal hygiene* karena terbatasnya kemampuan untuk memenuhinya. Sejalan dengan pendapat Potter & Perry (2013) jika pasien tidak mampu melakukan *personal hygiene* maka tugas perawat memberikan bantuan dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien. *Personal hygiene* sangat dipengaruhi oleh nilai individu dan kebiasaan sehingga *personal hygiene* merupakan hal penting dan harus diperhatikan karena *personal hygiene* akan

mempengaruhi kesehatan dan psikis seseorang (Tarwoto & Wartonah, 2012).

Salah satu bentuk perawatan diri adalah pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Perawat memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang meliputi aspek biologi, sosial dan spiritual yang disebabkan adanya keterbatasan pengetahuan, kurang kemampuan dan kemauan dari individu. Bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dapat berupa meningkatkan kemampuan yang ada pada individu, mencegah, memperbaiki dan melakukan rehabilitasi dari suatu keadaan yang dipersepsikan sehat atau sakit oleh individu (Nursalam, 2013).

Kepuasan keluarga dan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan keluarga pasien akan tercapai apabila setiap pasien memperoleh hasil yang optimal dari pelayanan, adanya perhatian terhadap kemampuan pasien/keluarga, terhadap keluhan pasien/keluarga, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Kepuasan keluarga dan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan keluarga dan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2016).

Mutu pelayanan ditentukan oleh seberapa banyak pelayanan yang diberikan oleh pihak kesehatan terutama perawat karena perawat memiliki peranan selama 24 jam penuh di lingkungan pasien. Oleh karena itu perawat selalu diminta bantuan oleh pasien untuk memenuhi semua kebutuhan selama menjalani perawatan. Kebutuhan yang harus dibantu oleh perawat yaitu memelihara kebersihan untuk peningkatan kesehatan dan kesejahteraan fisik serta mentalnya terutama pada pasien immobilisasi (Tarwoto, 2012).

Memenuhi kebutuhan dasar merupakan tindakan penting yang harus dilakukan perawat terhadap pasien rawat inap, diantaranya adalah pada pasien stroke. Tindakan *personal hygiene* merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dilakukan perawat terhadap klien yang meliputi kebersihan rambut, kebersihan mata, kebersihan telinga, kebersihan hidung, kebersihan mulut dan gigi, kebersihan kulit, kebersihan kuku dan kaki (Hidayat, 2014).

Personal hygiene adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. Tujuan dari perawatan *personal hygiene* adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan, memelihara kebersihan diri seseorang, memperbaiki *personal hygiene* yang kurang, pencegahan penyakit, meningkatkan kepercayaan diri seseorang, serta menciptakan keindahan (Tarwoto & Wartonah, 2012). Tujuan *personal*

hygiene adalah untuk memenuhi kebutuhan pasien stroke, diantaranya adalah untuk memelihara kebersihan diri, menciptakan keindahan, serta meningkatkan derajat individu sehingga dapat mencegah timbulnya penyakit pada diri sendiri maupun orang lain. *Personal hygiene* tidak hanya bertujuan untuk mencegah infeksi, tetapi merupakan kebutuhan dasar yang harus selalu dipenuhi untuk mempertahankan kesehatan, baik secara fisik maupun psikologis. *Personal hygiene* ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah budaya, nilai sosial pada individu dan keluarga, pengetahuan tentang perawatan diri, serta persepsi terhadap perawatan diri (Hidayat, 2014).

Studi pendahuluan telah dilakukan di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis pada tanggal 30 Oktober 2018 dengan menggunakan metode wawancara, dimana Ruang Mawar merupakan ruangan khusus penyakit syaraf, dengan insiden kasus stroke yang tinggi. Hampir setiap hari ditemukan kasus stroke yang disertai dengan *hemiparese*. Saat studi pendahuluan ini dilakukan, ditemukan 9 orang pasien stroke dengan 7 orang diantaranya mengalami *hemiparese*. Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat ruangan selama ini seringkali ditemukan pasien stroke yang dirawat dengan kondisi *hemiparese*. Hasil wawancara dengan 9 orang keluarga pasien stroke 5 orang diantaranya mengatakan pemenuhan *personal hygiene* seperti membantu menggosok gigi pada

malam hari, membantu mencuci rambut ketika rambut yang kotor, mengeringkan kulit dan memberikan losion pada kulit setelah mandi, perawat hanya membantu untuk menyeka badan karena pasien tidak mampu sendiri di tempat tidur.

Tingkat ketergantungan pasien stroke terhadap perawat sangat tinggi karena kekuatan otot pasien stroke berkurang sehingga tidak bisa melakukan aktivitas fisik seperti *personal hygiene*, penurunan kesadaran, kurangnya pengetahuan tentang *personal hygiene* serta persepsi terhadap perawatan diri.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan keluarga pasien stroke pada pemenuhan *personal hygiene* oleh perawat di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis Tahun 2018.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu metode penelitian dengan tujuan utama memberikan gambaran atau deskripsi suatu objek yang diteliti. Penelitian ini hanya bersifat melihat gambaran kepuasan keluarga pasien stroke pada pemenuhan *personal hygiene* oleh perawat di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*, yaitu jumlah sampel sebanyak 30 keluarga pasien stroke yang sedang menjalani perawatan di Ruang Mawar Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner)

yang bersifat tertutup, yaitu menceklis jawaban yang tersedia. Kuesioner kepuasan keluarga pasien terhadap pemenuhan *personal hygiene* oleh perawat berjumlah 15 pertanyaan. Pertanyaan dibuat dalam 2 jenis, yaitu pertanyaan positif yaitu nomor 1, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, dan 15 ; dan pernyataan negatif yaitu nomor 2, 5, 6, 13 dan 14. Setiap pertanyaan menggunakan skala *likert*. Adapun interpretasi penilaian, untuk pernyataan positif jawaban ya=3, kadang-kadang=2, tidak =1; dan untuk pernyataan negatif, jawaban ya =1, kadang-kadang =2, tidak =3.

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari objek penelitian dengan cara membagikan kuesioner kepada responden lalu responden diminta menjawab sendiri kuesioner tersebut tetapi sebelumnya responden diminta kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian dengan menandatangani *informed consent* (pernyataan kesediaan menjadi responden). Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat.

HASIL PENELITIAN

Hasil pengumpulan data gambaran kepuasan keluarga pasien stroke pada pemenuhan *personal hygiene* oleh perawat di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien

Kepuasan Keluarga	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	7	23,3
Cukup Puas	11	36,7
Puas	8	26,7
Sangat Puas	4	13,3
Jumlah	30	100

Berdasarkan data pada tabel 1 diketahui bahwa kepuasan keluarga pasien *stroke* pada pemenuhan *personal hygiene* oleh perawat di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis, frekuensi tertinggi yaitu kategori cukup puas sebanyak 11 orang (36,7%), kategori puas sebanyak 8 orang (26,7%), kategori tidak puas sebanyak 7 orang (23,3%) dan frekuensi terendah yaitu kategori sangat puas sebanyak 4 orang (13,3%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien stroke pada pemenuhan *personal hygiene* oleh Perawat di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis, frekuensi tertinggi yaitu kategori cukup puas sebanyak 11 orang (36,7%), kategori puas sebanyak 8 orang (26,7%), kategori tidak puas sebanyak 7 orang (23,3%) dan frekuensi terendah yaitu kategori sangat puas sebanyak 4 orang (13,3%). Menurut pendapat peneliti tingginya tingkat kepuasan keluarga pasien dalam pemenuhan *personal hygiene* dipengaruhi pada saat pengambilan data, peneliti menjelaskan pada keluarga pasien tentang defenisi pelaksanaan *personal hygiene* yaitu semua tindakan yang berhubungan dengan memandikan pasien, mencuci/menyisir rambut, menggosok

gigi, membersihkan mulut, memotong kuku, hingga membersihkan mata, hidung dan telinga. Sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda-beda pada keluarga pasien, karena dengan salah satu tindakan saja keluarga pasien telah menganggap pelaksanaan personal hygiene telah dilakukan oleh perawat.

Berdasarkan hasil wawancara penatalaksanaan *personal hygiene* pada pasien oleh perawat belum dilakukan oleh perawat dengan baik, perawat kurang melaksanakan tanggung jawabnya, menjaga kebersihan tubuh pasien, mengurangi infeksi akibat kulit kotor dan menambah kenyamanan pasien. Hal ini mungkin diakibatkan oleh beban kerja yang berat dimana jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang, dimana jumlah perawat di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis sebanyak 31 orang dan sebagian besar pelaksanaan personal hygiene pasien sudah dilakukan oleh keluarga perawat hanya mengingatkan waktu mandi dan menyediakan fasilitas saja seperti air hangat dan waskom. Perawat seharusnya membantu memenuhi kebutuhan perawatan diri pasien sehingga pasien akan merasakan kenyamanan, ketenangan, dan membantu proses pemulihan lebih cepat. Pasien yang dirawat di rumah sakit akan merasakan kepuasan salah satunya dengan dipenuhinya kebutuhan perawatan kebersihan diri.

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang

telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Meyta, 2011).

Menurut Prasetyawati (2012), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Budiastuti (2012), ada tiga macam kondisi kepuasan yang dirasakan oleh pasien berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu yang pertama, jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas. Kedua jika layanan yang diberikan pada pasien kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien maka pasien menjadi tidak puas. Ketiga kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2012), yaitu ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil pelayanan yang baik maka

tingkat kepuasan pasien akan tinggi. Tingkat kepuasan keluarga pasien ditentukan oleh seberapa banyak pelayanan yang diberikan oleh pihak kesehatan terutama perawat karena perawat memiliki peranan selama 24 jam penuh dilingkungan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suryawati (2016), yang menyebutkan bahwa kepuasan keluarga pasien dipengaruhi oleh perilaku, tanggapan, dan perhatian perawat pada keluhan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa perawat seharusnya membantu memenuhi kebutuhan perawatan diri pasien sehingga pasien akan merasakan kenyamanan, ketenangan, dan membantu proses pemulihan lebih cepat. Pasien yang dirawat di rumah sakit akan merasakan kepuasan salah satunya dengan dipenuhinya kebutuhan perawatan kebersihan diri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran kepuasan keluarga pasien stroke pada pemenuhan *personal hygiene* oleh perawat di Ruang Mawar RSUD Kabupaten Ciamis Tahun 2018, frekuensi tertinggi yaitu kategori cukup puas sebanyak 11 orang (36,7%).

Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Dalam rangka penciptaan kualitas kerja yang maksimal sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada

rumah sakit diharapkan agar meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan meningkatkan efektivitas dalam pemenuhan *personal hygiene* pada pasien untuk meminimalkan terjadinya penyakit penyerta lain.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan disarankan dapat membuat media dan bahan pembelajaran yang lebih baik lagi sehingga lulusan perawat mempunyai pengetahuan yang lebih baik dalam pengembangan ilmu keperawatan terutama bidang pelayanan keperawatan, khususnya pada pemenuhan *personal hygiene* pada pasien imobilisasi serta lebih memperbanyak literatur di perpustakaan mengenai *personal hygiene* sehingga mempermudah dalam pencarian data dan materi tentang *personal hygiene*.

3. Bagi Perawat

Dalam pelayanan keperawatan hendaknya tenaga keperawatan harus aktif untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan baru tentang ilmu keperawatan khususnya tentang pemenuhan *personal hygiene*, lebih intensif melakukan sosialisasi dan penyuluhan kesehatan tentang *personal hygiene* sehingga dapat menurunkan risiko komplikasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan peranannya sebagai perawat profesional dan kepuasan pada keluarga dan pasien.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai data awal untuk penelitian selanjutnya dan pada penelitian selanjutnya diharapkan memperoleh hasil yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien terutama dalam hal pemenuhan *personal hygiene*.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A. 2014. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Junaidi, I. 2014. Stroke Waspada! Ancamannya, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lewis. 2017. Medical Surgical Nursing : Assessment & Management Of Clinical Problem. 7th edition. St.Louis : Missouri. Mosby-Year Book, Inc.
- Meyta. 2011. Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care di wilayah kerja Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang.
- Nursalam. 2013. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta:Salemba Medika
- Potter & Perry 2013. Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses, Dan Praktik. Jakarta: EGC.
- Prasetyawati, A.E. 2012 Loyalitas Pengguna Jasa, Yogyakarta., Nuha Medika.
- Pratiwi. 2008. Hubungan Pengetahuan dan Sikap Siswa terhadap PHBS di SDN Ngebel Kec. Kasihan Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Skripsi S1 keperawatan
- Setiadi. 2016. Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta : Graha. Ilmu.
- Sukatemin. 2015 Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Kualitas Tindakan Keperawatan Dalam Pemenuhan Kebersihan Diri Dan Hubungan Teraupetik Perawat – Klien. Skripsi PSIK FK UGM. Dipublikasikan.
- Tarwoto & Wartonah. 2012. Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Werdati. 2005. Implementasi Program Mentorship Pada Pendidikan Keperawatan. Disampaikan pada Pelatihan Nasional Preceptorship dan Mentorship untuk Pendidikan Ners. Yogyakarta
- WHO. 2010. Global Burden of Stroke. Available from. http://www.who.int/cardiovascular_diseases/en/cvd_atlas_15_burden_stroke.pdf