

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN PERSONAL HYGIENE

Abdillah Kurnia Palupi¹, Yuni Susilowati², Muhammad Martono Diel³,
^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan Program Sarjana Universitas Yatsi Madani
Niasya_himura@yahoo.com

ABSTRAK

Pendahuluan: *Personal hygiene* merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi, apabila pasien merasa tidak terpuaskan menunjukkan bahwa perawat mengabaikan *personal hygiene* pasien dan hal tersebut dapat berpengaruh pada peningkatan kesehatan pasien. **Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan studi *cross sectional* dengan sampel penelitian sebanyak 112 responden diambil dengan teknik *simple random sampling*. **Hasil:** Hasil analisis univariat menunjukkan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais sebagian besar menganggap perilaku caring perawat sudah baik (70,5%) dan sebagian besar merasa puas terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* yang dilakukan perawat (60,7%). Hasil analisis bivariat menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pada pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022 (*p* value: 0,000). **Kesimpulan:** Dalam upaya meningkatkan mutu asuhan keperawatan, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*, agar dilakukan sesuai SOP dengan memperhatikan perilaku dan sikap caring agar dapat menimbulkan kepuasan pada pasien. **Kata kunci:** perawat, caring, kepuasan, *personal hygiene* pasien

ABSTRACT

Introduction: *Personal hygiene* is a basic human need that must be met, if the patient feels dissatisfied it indicates that the nurse ignores the patient's *personal hygiene* and this can affect the improvement of patient health. **Purpose:** To determine the relationship between nurse caring behavior and the level of patient satisfaction with the fulfillment of *personal hygiene* needs. **Method:** This study used a correlational research design with a cross-sectional study approach with a sample of 112 respondents taken by simple random sampling technique. **Result:** The results of the univariate analysis showed that most of the patients in the Dharmais Cancer Hospital considered the caring behavior of nurses to be good (70.5%) and most of them were satisfied with the fulfillment of *personal hygiene* needs by nurses (60.7%). The results of the bivariate analysis showed that there was a significant relationship between the caring behavior of nurses and the satisfaction of fulfilling *personal hygiene* needs in patients in Dharmais Cancer Hospital in 2022 (*p* value: 0.000). **Conclusion:** In an effort to improve the quality of nursing care, especially in fulfilling basic human needs such as meeting *personal hygiene* needs, it should be carried out according to SOPs by paying attention to caring behavior and attitudes so that it can lead to patient satisfaction. **Keywords:** nurse, caring, patient satisfaction, *personal hygiene*

PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar manusia merupakan fokus dalam asuhan keperawatan. Bagi pasien yang mengalami gangguan kesehatan, maka kemungkinan ada satu atau beberapa kebutuhan dasar pasien yang akan terganggu. Kebutuhan dasar manusia dibagi menjadi kebutuhan fisik, psikologis dan sosial. Kebutuhan fisik harus dipenuhi lebih dahulu karena merupakan kebutuhan yang terbesar meliputi nutrisi, *personal hygiene*, istirahat, oksigen, eliminasi dan kegiatan seksual. Perawat harus memiliki kemampuan dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, terutama pada pasien immobilisasi (Tarwoto & Wartonah, 2015).

Pelaksanaan *personal hygiene* pada pasien berkaitan dengan masalah pencegahan infeksi *nosokomial* di rumah sakit. Praktik *personal hygiene* yang buruk meningkatkan resiko terjadinya infeksi *nosokomial* atau *Healthcare Associated Infections (HAIs)*. *World Health Organization (WHO)* pada tahun 2019 mencatat angka kejadian infeksi *nosokomial* di rumah sakit di seluruh dunia sekitar 3 – 21% (rata-rata 9%) atau lebih 1,4 juta pasien rawat inap. Di Asia Tenggara rata-rata prevalensi infeksi *nosokomial* adalah sekitar 9,1% dengan variasi 6,1%-16,0%. Di Indonesia infeksi *nosokomial* mencapai 15,74% jauh di atas negara maju yang berkisar 4,8 - 15,5% (Yulika, 2020).

Hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) RS Kanker Dharmais tahun 2021 diketahui bahwa kejadian infeksi *nosokomial* di RS Kanker Dharmais yaitu kejadian dekubitus 0,94%, *phlebitis* 3,78% dan infeksi saluran kemih 0,23% (LAKIP RS Dharmais, 2021).

Kebersihan merupakan kebutuhan dasar utama yang dapat mempengaruhi status kesehatan dan kondisi psikologis secara umum. Pemeliharaan *hygiene* perorangan diperlukan untuk kenyamanan individu, keamanan, dan kesehatan serta mencegah terjadinya beberapa penyakit *nosokomial* serta mencegah berlanjutnya keadaan *immobilitas* seseorang. Berbagai macam gangguan kesehatan dapat muncul pada seseorang karena tidak terpeliharanya kebersihan perorangan dengan baik (Potter & Perry, 2015).

Gangguan fisik yang sering terjadi adalah gangguan integritas kulit, gangguan membran mukosa mulut, infeksi pada mata dan telinga, dan gangguan fisik pada kuku. Sedangkan masalah sosial yang berhubungan dengan *personal hygiene* adalah gangguan kebutuhan rasa nyaman, kebutuhan dicintai dan mencintai, kebutuhan harga diri, aktualisasi diri dan gangguan interaksi sosial (Potter & Perry, 2015).

Sebagai tenaga kesehatan, perawat memiliki sejumlah peran di dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan hak dan kewenangan yang ada. Salah satu peran perawat adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan atau *care provider*. Peran perawat sebagai *care provider* harus dilaksanakan secara komprehensif atau menyeluruh, tidak hanya berfokus pada tindakan promotif tetapi juga pada tindakan preventif seperti pelaksanaan *personal hygiene*. Peran perawat sebagai *care provider* dalam pelaksanaan *personal hygiene* ini akan lebih dominan apabila dilaksanakan pada pasien dengan immobilisasi fisik (Asmadi, 2018).

Pasien immobilisasi adalah pasien yang tidak mampu bergerak bebas. Pengaruh langsung dari immobilisasi salah satunya tidak terpenuhinya *personal hygiene* karena terbatasnya kemampuan untuk memenuhinya. Dengan membantu memelihara kebersihan perorangan bermanfaat untuk mencegah penyakit–penyakit tertentu akibat dari penekanan tubuh yang terlalu lama sehingga vaskularisasi ke area tekanan terganggu/terhenti. Selain itu dengan membantu memelihara kebersihan perorangan pada pasien immobilisasi dapat membantu mencegah terjadinya luka pada jaringan menjadi nekrosis yang disebut dekubitus dan mencegah terjadinya beberapa penyakit nosokomial serta mencegah berlanjutnya keadaan *immobilitas* seseorang (Haryati, 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan termasuk tindakan *personal hygiene* pada pasien sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Nursalam, 2016). Kepuasan pasien adalah harapan dan persepsi ideal yang diperoleh pasien tentang layanan Kesehatan. Setelah memperoleh layanan asuhan keperawatan yang ideal, maka pasien dapat menentukan tingkat kepuasan terhadap asuhan keperawatan yang diberikan. Akan tetapi

jika asuhan keperawatan yang diberikan tidak optimal atau ideal maka pasien akan merasa tidak puas. Beberapa komponen dari kepuasan pasien terdiri dari kualitas pelayanan keperawatan, lingkungan fisik, ketersediaan, kesinambungan, dan keberhasilan layanan. Kepedulian dan kenyamanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Agianto et al, 2016).

Dalam pelaksanaan *personal hygiene*, selain keterampilan dan kemampuan perawat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. *Caring* perawat adalah rasa peduli perawat terhadap pasien, *caring* dalam keperawatan menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang tidak berbeda dari manusia lainnya (Agianto et al, 2016). *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (Fitriani, 2020).

Potter & Perry (2015) menjelaskan bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan. Perilaku *caring* perawat akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan (Potter & Perry, 2015).

Hasil penelitian Fitriani (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* ruang rawat inap di Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya. Kesimpulan dalam penelitian tersebut adalah perilaku *caring* perawat yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang positif terutama pada penanganan *personal hygiene* pasien.

Hasil penelitian Agustina (2019) di RSUD A. W. Sjahranie Samarinda menunjukkan bahwa sebanyak 46,8% perawat berperilaku *caring* kurang baik.

Hasil wawancara terhadap 5 pasien rawat inap di Ruang Cempaka Rumah Sakit Dharmais mendapatkan fakta bahwa terdapat 3 pasien (60%) menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan perawat terkait pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*, mereka menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* lebih banyak dilakukan oleh keluarga. Pasien merasa perawat kurang peduli terhadap kebutuhan *personal hygiene* mereka.

Informasi tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi manajemen rumah sakit, agar manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan karena tanpa perbaikan atau koreksi pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi tidak bermanfaat. Walaupun penilaian tingkat kepuasan pasien bersifat subyektif dan relatif, namun demikian bisa dijadikan sebagai alat pengendali atau kontrol atas pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang “Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pemenuhan

kebutuhan *personal hygiene* di Ruang Cempaka Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022 “.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan secara potong lintang (*cross sectional*).

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Cempaka RS Dharmais dengan tingkat ketergantungan total (*total care*). Berdasarkan data rekam medis selama 3 (tiga) bulan terakhir, yaitu bulan September, Oktober dan November diketahui rata-rata perbulan terdapat 155 pasien *total care* di Ruang Cempaka RS Kanker Dharmais. Berdasarkan perhitungan rumus didapatkan besar sampel sebanyak 112 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, yaitu pengambilan sampel dimana setiap anggota atau unit dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Notoatmodjo, 2017).

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengidentifikasi perilaku *caring* perawat dalam pelaksanaan *personal hygiene* dan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*.

Penelitian ini telah dilakukan uji etik oleh Komisi Etik Universitas Yatsi Madani dan telah dinyatakan lulus uji etik dengan surat nomor 170/LPPM-UYM/XII/2022. Penelitian ini juga telah mendapatkan notifikasi persetujuan *Ethical Clearance* ketua Komisi Etik Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan surat nomor 017/KEPK/I/2022. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat

Perilaku <i>Caring</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang	33	29,5
Baik	79	70,5
Total	112	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 112 pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais, sebagian besar (70,5%) atau sebanyak 79 pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik, dan sebagian kecil lainnya (29,5%) atau sebanyak 33 pasien menganggap perilaku *caring* perawat kurang baik.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang Puas	44	39,3
Puas	68	60,7
Total	112	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 112 pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais, sebagian besar (60,7%) atau sebanyak 68 pasien merasa puas dengan pemenuhan *personal hygiene* oleh perawat, dan sebagian kecil lainnya (39,3%) atau sebanyak 44 pasien kurang merasa puas.

Tabel 3
Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Perilaku Caring Perawat	Kepuasan Pasien				P Value	OR
	Kurang Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Buruk	23	69,7	10	30,3	0,000	6,352
Baik	21	26,6	58	73,4		
Total	44	39,3	68	60,7		

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa dari 33 pasien yang menganggap perilaku *caring* perawat kurang baik, sebanyak 23 pasien merasa kurang puas terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* (42,2%). Sedangkan dari 79 pasien yang menganggap perilaku *caring* perawat baik, hanya terdapat 21 pasien yang merasa kurang puas terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* (26,6%).

Hasil uji statistik diperoleh $p\text{ value} = 0,000$, pada $\alpha = 0,05$ ($p < \alpha$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pada pasien di RS Kanker Dharmais Tahun 2022. Hasil analisis juga diperoleh nilai OR (*Odd Ratio*) = 6,352, hal tersebut berarti bahwa perilaku *caring* perawat yang kurang baik beresiko 6,352 kali lebih besar untuk menyebabkan ketidakpuasan pada pasien dibandingkan perilaku *caring* perawat yang baik.

Gambaran Perilaku Caring Perawat Pada Pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022

Perilaku *caring* perawat dalam penelitian ini adalah persepsi pasien mengenai cara perawat menjalin hubungan dengan pasien saat melakukan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pasien. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien atau sebanyak 79 pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais menganggap bahwa perilaku *caring* yang dilakukan perawat sudah baik (70,5%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ginting (2022) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam dimana sebagian besar pasien menganggap perilaku

caring perawat sudah baik (72,9%). Demikian juga dengan penelitian Soviarni (2019) yang menemukan bahwa sebanyak 52,1% pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci menganggap perilaku *caring* perawat baik.

Hasil penelitian Agusfina (2019) di RSUD A.W Sjahranie Samarinda juga menunjukkan bahwa sebagian besar perawat berperilaku *caring*. Suweko (2019) dalam penelitiannya di RSUD Gambiran menyatakan bahwa perilaku *caring* perawat pada tingkat “tidak care” sebanyak 12%, “cukup care” sebanyak 14 orang 28%, dan “care” sebanyak 36% dan “sangat care” sebanyak 24%. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa perilaku *caring* perawat dipengaruhi oleh motivasi instruksi menjadi perawat, yaitu seperti keinginan untuk membantu atau peduli kepada orang lain dan berkontribusi pada masyarakat.

Asmadi (2018) menyatakan bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan memiliki sejumlah peran dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan hak dan kewenangan yang ada. Salah satu peran perawat adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan atau *care provider*. Peran perawat sebagai *care provider* harus dilaksanakan secara komprehensif atau menyeluruh, tidak hanya berfokus pada tindakan promotif tetapi juga pada tindakan preventif. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik jika perawat memiliki perilaku *caring* yang baik terhadap pasien.

Tarwoto & Wartonah (2015) menyatakan bahwa setiap individu pasien memiliki respon berbeda terhadap masalah kesehatan, artinya dalam praktik keperawatan, seorang perawat harus mampu memahami setiap respon yang berbeda dari pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang tepat dalam setiap respon yang berbeda. *Caring* merupakan perwujudan dari semua faktor yang digunakan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien, *caring* juga menekankan harga individu, artinya dalam melakukan praktik keperawatan, perawat senantiasa selalu menghargai pasien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan pasien.

Kotler (2017) menyatakan bahwa terdapat lima tipe tuntutan dan harapan pasien kepada perawat sebagai pemberi pelayanan yaitu, responsif (mereka harus bersedia dan siap untuk melayani), kompeten (mereka harus mengetahui tugas mereka), sopan (ramah tamah, hormat, beretika baik & fleksibel), kredibilitas (mereka dapat dipercaya dan jujur), dan sensitif (mereka mengerti akan kebutuhan pasien) memberikan perhatian kepada pasien, dan peka terhadap lingkungan. Jika seluruh hal tersebut terwujud, maka pasien akan merasa puas terhadap layanan asuhan keperawatan yang diberikan dan berdampak pada kepatuhan terapi pasien.

Menurut peneliti, perilaku *caring* perawat sangat penting dalam proses asuhan keperawatan, dimana dengan *caring* pada pasien perawat bisa menjalin hubungan baik dengan pasien yang selanjutnya bisa mendapatkan kepercayaan dari pasien. Dengan kepercayaan tersebut perawat menjadi lebih mudah dalam menjalankan asuhan keperawatan yang diperlukan dan pasien akan patuh dalam mengikuti instruksi-instruksi dalam proses asuhan keperawatan.

Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan *Personal Hygiene* Pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, dalam penelitian ini adalah perasaan pasien

immobilisasi terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* yang dilakukan perawat. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu pelayanan kesehatan. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Hasil penelitian menggambarkan sebagian besar pasien atau sebanyak 68 pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais merasa puas terhadap pelaksanaan *personal hygiene* yang dilakukan perawat (60,7%).

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkafah dan Harniah (2017) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makassar merasa puas (75%). Demikian juga penelitian Umayah (2017) di RS PKU Muhammadiyah Gamping yang menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien dalam klasifikasi tinggi (87,7%). Agustina (2019) dalam jurnalnya menyebutkan bahwa kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Hasil penelitiannya menemukan bahwa sebagian besar pasien merasa puas (51,9%).

Ginting (2022) dalam jurnalnya menyebutkan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kinerja perawat dalam memberikan suatu pelayanan, bila kinerja perawat jauh lebih rendah daripada harapan pasien maka pasien tidak merasa puas, dan bila kinerja perawat sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa sangat puas. Kotler (2013) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien merupakan suatu bentuk evaluasi terhadap tindakan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelaksanaan *personal hygiene* oleh perawat sudah maksimal dilakukan, hal tersebut terlihat dari mayoritas pasien merasa puas atas pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*. Namun demikian, dalam penelitian ini juga masih ditemukan sebanyak 39,3% pasien yang merasa kurang puas terhadap pemenuhan *personal hygiene*-nya.

Perasaan kurang puas pasien yang muncul tersebut, sebagian besar disebabkan sikap dan perilaku perawat saat melakukan tindakan *personal hygiene*, perasaan kurang puas pasien tersebut antara tentang kurangnya keterampilan perawat dalam melakukan *personal hygiene*, ketidaknyamanan saat tindakan *personal hygiene* dilakukan, kurangnya penjagaan privasi pasien saat tindakan *personal hygiene* dilakukan, dan kurang lengkapnya sarana dan prasarana *personal hygiene* yang tersedia (Fitriani, 2020).

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pasien immobilisasi, dimana pasien memiliki keterbatasan dalam pergerakan, sehingga untuk pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* memerlukan bantuan perawat. Pemenuhan *personal hygiene* pasien harus selalu diperhatikan oleh perawat karena pemeliharaan *personal hygiene* dapat meningkatkan rasa nyaman bagi pasien. Perawat membantu pasien dalam memelihara *personal hygiene* meliputi memandikan pasien, membersihkan kulit, mencuci/menyisir rambut, menggosok gigi, membersihkan mulut, memotong kuku, dan membersihkan area genitalia (Asmadi, 2018).

Menurut asumsi peneliti, tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pihak kesehatan terutama perawat karena perawat memiliki peranan selama 24 jam penuh dilingkungan pasien. Menurut peneliti, pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan perawat disebabkan karena apa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari

perawat. Misalnya saat pasien merasa rambutnya kotor dan tidak dapat melakukan perawatan rambut secara mandiri, maka pasien berharap perawat dapat membantunya. Namun saat perawat tidak mau membantu, atau membantu tapi tidak sesuai apa yang diharapkan pasien, seperti perawat membantu mencuci rambut pasien tapi tidak menggunakan sampho, padahal harapan pasien adalah rambutnya dicuci menggunakan shampoo, maka hal tersebut dapat menimbulkan rasa tidak puas dalam diri pasien.

Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pemenuhan Kebutuhan *Personal Hygiene* Pada Pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022

Hasil analisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pada pasien yang menganggap perilaku *caring* perawat kurang baik, sebanyak 42,2% pasien merasa kurang puas terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*. Sedangkan pada pasien yang menganggap perilaku *caring* perawat baik, hanya terdapat 26,6% pasien yang merasa kurang puas terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*. Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa pasien yang merasa perilaku *caring* perawat baik lebih banyak yang merasa puas terhadap pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*-nya.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pada pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022. Hasil analisis juga diperoleh nilai OR (*Odd Ratio*) = 6,352, hal tersebut berarti bahwa perilaku *caring* perawat yang kurang baik beresiko 6,352 kali lebih besar untuk menyebabkan ketidakpuasan pada pasien dibandingkan perilaku *caring* perawat yang baik.

Hasil penelitian ini sesuai teori Potter & Perry (2015) yang menyatakan bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat–klien yang terapeutik. Dengan demikian pasien merasa nyaman, aman dan rasa stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan. Perilaku *caring* perawat akan memungkinkan terjalinnya hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat-pasien, dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pasien. Perilaku *caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang dapat memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Fitriani (2020) pada pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya yang menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* (p value : 0,000). Kesimpulan dalam penelitian tersebut adalah perilaku *caring* perawat yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang positif terutama pada penanganan *personal hygiene* pasien. Demikian juga dengan penelitian Ginting (2022) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam yang mendapatkan ada hubungan antara *caring* behavior perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap (p value : 0,001).

Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Utami (2019) yang menemukan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien di PKU Muhammadiyah Surakarta. Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan

keperawatan kepada pasien, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik. Sebaliknya semakin tidak baik perilaku *caring* perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin rendah. Hasil tersebut didukung hasil penelitian Hayat (2020) di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam yang menyatakan bahwa *caring* perawat merupakan suatu praktik keperawatan dimana perawat membantu pasien untuk pulih dari sakitnya. Kehadiran, kontak mata, bahas tubuh nada suara, sikap mau mendengar serta semangat dan memiliki sikap mau mendengar dan bersemangat yang dilakukan perawat terhadap pasien akan membentuk suasana terbuka dan saling mengerti, serta perlakuan yang ramah dan cekatan ketika melaksanakan prosedur keperawatan akan memberikan rasa aman pada klien.

Penelitian yang dilakukan Maay (2019) menyatakan bahwa perilaku *caring* yang tinggi dari pelayanan yang diberikan cenderung membuat pasien merasa puas. *Caring behavior* yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, keluarga yang menerima pelayanan membuat hubungan terapeutik semakin terbina.

Menurut peneliti, kepuasan pasien dipengaruhi oleh perilaku, tanggapan, dan perhatian perawat pada keluhan pasien. Pada pasien dengan keterbatasan pergerakan sangat memerlukan bantuan perawat dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*-nya. Jika perawat tanggap dengan kebutuhan pasien tersebut dan kemudian membantu menyelesaikan masalah pasien tersebut dengan baik dan tulus hal tersebut akan menimbulkan rasa puas pada pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 112 pasien di Ruang Cempaka Rumah Sakit Kanker Dharmais tentang hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien, peneliti dapat menarik bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pada pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022 (*p value*: 0,000, OR: 6,352).

SARAN

Dalam upaya meningkatkan mutu asuhan keperawatan, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*, agar dilakukan sesuai SOP dengan memperhatikan perilaku dan sikap *caring* agar dapat menimbulkan kepuasan pada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan jurnal ini khususnya kepada Program Studi Ilmu Keperawatan Program Sarjana Universitas Yatsi Madani, Rumah Sakit Kanker Dharmais dan seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agianto, A., Noor, S., & Maria, I. (2016). *The Relationship Between Caring, Comfort, and Patient Satisfaction in the Emergency Room, Ratu Zalecha Hospital, South Kalimantan, Indonesia*. *Belitung Nursing Journal*, 2(6), 156–163. <https://doi.org/10.33546/bnj.39>.
- Agustina (2019). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii DI RSUD A. W. Sjahranie Samarinda*. Skripsi. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur.
- Asmadi (2018). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia*. Jakarta: Salemba Medika .
- Asthiningsih & Wijayanti, T. (2019). *Edukasi Personal Hygiene Pada Anak Usia Dini Dengan G3CTPS*. *Jurnal Pesut: Pengabdian Untuk Kesejahteraan Umat*, 1(2). <https://Journals.Umkt.Ac.Id/Index.Php/Pesut/Article/View/285>.
- Azwar, A. (2013). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Darmadi. (2018). *Infeksi Nosokomial Problematika dan Pengendaliannya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dwidiyanti, M. (2017)). *Caring Kunci Sukses Perawat/Ners Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani.
- Dwinarta, M. (2017). *Perbedaan Perilaku Caring Mahasiswa Keperawatan Reguler dan Mahasiswa Ekstensi Tingkat Akhir FIK UI*. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Fitriani (2020). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya*. Abstrak Penelitian.
- Fajriah, N. (2019). *Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Immobilisasi di Ruang Penyakit Dalam dr. Adjidarmo Rangkasbitung Tahun 2019*. Skripsi. Universitas Faletehan.
- Gerson, R. F (2014). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Haryati (2017). *Tirah Baring Tetap Perlu Gerak*. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1137831871&sid=17&Fmt=3&clientId=63928&RQT=309&VName=PQD>.
- Hastono, S. P. (2016). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Hayat. (2020). *Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam*. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 5 (1).
- Hidayat. (2016). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hurulean (2019). *Faktor Organisasi Yang Berhubungan Dengan Perilaku Caring Perawat di RSUD. Labuang Baji Makassa*. Skripsi. STIKes Panakkukang Sulawesi.
- Kusmiran, E. (2015). *Soft Skill Caring dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control*. Jakarta: Prenhallindo.
- LAKIP RS Dharmais. (2021). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2021*. RS Kanker Dharmais.
- Lusa (2017). *A Scale For Evaluating Employee Satisfaction With Nursing Care*. Dikutip: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1137831871&sid=17&Fmt=3&clientId=63928&RQT=309&VName=PQD>.
- Marajabessy (2018). *The Dimensionality Of Consumption Emotion Patterns And Consumer Satisfaction*. Dikutip dari <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=576212&sid=5&Fmt=2&clientId=63928&RQT=309&VName=PQD>.

- Maay, J. K. R. (2019). *The Relationship Between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction Level at Inpatient Wards of Bayangkara Hospital Jayapura*. Indian Journal of Public Health Research & Development, 8(4).
- Muninjaya. (2014). *Manajemen Kesehatan, Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Murwani. (2018). *Ketrampilan Dasar Praktik Klinik Keperawatan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Notoatmodjo. (2017). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba.
- Fajriah (2018). *Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Immobilisasi di Ruang Penyakit Dalam RSUD Dr. Adjidarmo Rangkasbitung Tahun 2017*. Skripsi. STIKes Faletehan.
- Pohan. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry (2015). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryawati. (2016). *Pendekatan Promosi Produk*. Jakarta: Ar-Rahma.
- Suweko. H & Warsito, E.W. (2019). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review*. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol. 10 No. 1.
- Tarwoto & Wartonah. (2015). *Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Utami, V. (2019). *Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Keperawatan ITS PKU Muhammadiyah Surakarta.
- Watson, J. (2017). *Theory of Human Caring*. *Danish Clinical Nursing Journal*. Available from www.uchsc.edu/nursing/carin
- Yulika, N. (2020). *Analisis Pelaksanaan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi Nosokomial di Ruang Icu Rsud dr. Rasidin Padang Tahun 2020*. Skripsi. Padang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.