

## **PENGARUH TINDAKAN PELAYANAN KEPERAWATAN MEMANDIKAN DENGAN KEPUASAN PASIEN IMOBILISASI**

**Tya Candra Mustika<sup>1)</sup>, Nasrul Hadi Purwanto<sup>2)</sup>**

Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Dian Husada, Email : tyacandra12@gmail.com

STIKES Dian Husada Mojokerto, Email : purwantoraza@gmail.com

### **ABSTRAK**

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. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Desain penelitian ini adalah eksperimen *one group pre test-post test design*. Populasi penelitian yaitu Seluruh pasien imobilisasi di ruang hasyim asy'ari RSI Sakinah Mojokerto sebanyak 27 responden. Sampel diambil dengan teknik total sampling. Variabel independen penelitian yaitu tindakan memandikan dan variabel dependen penelitian yaitu kepuasan pasien imobilisasi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan diuji dengan uji wilcoxon. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien imobilisasi merasa tidak puas sebelum diberikan tindakan memandikan dan setelah diberikan tindakan memandikan sebagian besar pasien imobilisasi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji wilcoxon menunjukkan bahwa  $p = 0,031$  sehingga ada pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Perubahan kepuasan pada masing-masing responden sangat bervariasi, hal itu sangat erat terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang dibawa oleh responden baik dari diri responden sendiri maupun dari lingkungan luar. Sehingga diharapkan tenaga kesehatan lebih meningkatkan kegiatan promosi kesehatan, terutama dalam penanganan dalam memberikan terapi tindakan memandikan pada klien yang mengalami gangguan imobilisasi.

**Kata Kunci : Kepuasan, Mandi, Imobilisasi**

## PENDAHULUAN

Karakteristik profesi perawat salah satunya berorientasi pada pelayanan menggunakan keahlian demi pemenuhan kebutuhan pasien termasuk pemenuhan kebutuhan dasar. 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, oleh karena itu perawat harus memiliki kemampuan dan pengetahuan cara pemenuhan kebutuhan dasar manusia, dengan memantau dan mengikuti perkembangan kemampuan pasien dalam melaksanakan aktifitas kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan dasar terutama pasien imobilisasi. Karena pada pasien imobilisasi, mereka tidak mampu memenuhi kebutuhannya sendiri terutama tentang kebutuhan personal hygiene salah satunya mandi [1]. Kenyataan yang terjadi di rumah sakit 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.

Di Rumah Sakit Islam Sakinah ada pasien yang mengalami imobilisasi atau diimobilisasikan total dari bulan Januari sampai Agustus 2014 karena penyakit stroke total pasien 200, fraktur femur total pasien 81, pasien *Acute Myokard Infark* (AMI) sebanyak 80 orang. yang memerlukan bantuan dalam memenuhi kebutuhan personal hygiene. jumlah pasien pada bulan November 2014 berdasarkan catatan rekam medik menunjukkan pasien *Acute Myokard Infark* (AMI) sebanyak 8 orang, pasien stroke 37 orang, pasien fraktur femur 14 orang. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di ruang bedah RSI Sakinah Mojokerto terhadap 5 pasien diperoleh data 3 pasien menyatakan bahwa perawatan hanya menyediakan air untuk mandi, dan tindakan memandikan serta

peralatan semuanya dilakukan oleh keluarga pasien, dan 2 pasien (40%) menyatakan bahwa perawat ada yang membersihkan seluruh badan akan tetapi fasilitas untuk mandi keluarga harus membeli sendiri di luar rumah sakit, sehingga keadaan ini terkadang membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Personal hygiene adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis [2]. Kurang perawatan diri adalah kondisi dimana seseorang tidak mampu melakukan perawatan kebersihan untuk dirinya. Faktor –faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *personal hygiene* yang kurang yaitu kondisi kesehatan, gambaran diri, pengetahuan, budaya, status sosial ekonomi serta praktek sosial [3]. Pasien imobilisasi tidak mampu bergerak bebas sehingga memerlukan perhatian lebih dari perawat dalam memelihara *personal hygiene*. Dengan pemberian tindakan *personal hygiene* 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. Adanya perhatian terhadap kemampuan pasien / keluarga, terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan [4].

Kepuasan pasien bergantung pada banyak faktor, seperti kualitas pelayanan klinis, ketersediaan obat, perilaku tenaga kesehatan dalam pelayanan, infrastruktur tempat pelayanan, kenyamanan secara fisik, dukungan emosional, dan menghargai kesukaan pasien. Ketimpangan antara harapan dan layanan yang diterima pasien berhubungan dengan penurunan kepuasan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan konsep dominan dalam jaminan kualitas dan program peningkatan kualitas

[5]. Personal hygiene yang tidak baik akan mempermudah tubuh terserang berbagai penyakit seperti penyakit kulit, penyakit infeksi, penyakit menular, dan penyakit saluran cerna atau bahkan menghilangkan fungsi bagian tubuh tertentu [6]. Mandi merupakan salah satu kebutuhan pasien imobilisasi, karena dengan mandi mereka dapat menjaga kesehatan dan mencegah terjadinya infeksi nosokomial oleh karena itu perawat diharapkan untuk dapat memberikan layanan keperawatan secara mandiri pada pasien imobilisasi sehingga kebutuhan fisik dapat terpenuhi dengan baik, sehingga tingkat kemandirian pasien dalam memenuhi kebutuhannya meningkat terutama kebutuhan perawatan diri.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Bedah RSI Sakinah Mojokerto”.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah pra eksperimen dengan type *one group pre test-post test design*, dilakukan dengan cara sebelum diberikan perlakuan/treatment, variabel diobservasi / diukur terlebih dahulu (pre test) setelah itu dilakukan treatment / perlakuan dan setelah treatment dilakukan pengukuran. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien imobilisasi di Ruang Hasyim Asy’ari RSI Sakinah Mojokerto

sebanyak 27 responden. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien imobilisasi di Ruang Hasyim Asy’ari RSI Sakinah Mojokerto sebanyak 27 responden. Sampling yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu total *sampling*.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah tindakan pelayanan keperawatan memandikan dan Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien imobilisasi. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar wawancara dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pada responden tentang kepuasan yang dirasakan setelah menerima tindakan memandikan. Lembar kusioner sebanyak 15 soal, kusioner tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan September 2014 hingga Februari 2015 dan pelaksanaan dilakukan di Ruang Bedah RSI Sakinah Mojokerto. Untuk mengetahui pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Bedah RSI Sakinah Mojokerto dilakukan dengan menggunakan uji statistik *wilcoxon* pada program *statistic for windows* atau SPSS. Jika  $\alpha \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Bedah RSI Sakinah Mojokerto, begitu pula sebaliknya jika  $\alpha > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

**HASIL PENELITIAN**

1. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan usia responden di Ruang Hasyim Asy’ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Bulan Februari-Maret 2015

Usia	Jumlah	Persentase (%)
25-30 tahun	5	18.5
31- 35 tahun	19	70.4
36 – 40 tahun	3	11.1
Total	27	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 31-35 tahun sebanyak 19 responden (70,4%)

2. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan responden di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Bulan Februari-Maret 2015

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	5	18,5
SLTP	6	22,2
SLTA	16	59,3
Diploma III / Perguruan Tinggi	0	0
Total	27	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh data bahwa sebagian besar responden berlatar pendidikan SLTA sebanyak 16 responden (59,3%)

3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Bulan Februari-Maret 2015

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	5	18,5
Perempuan	22	81,5
Total	27	100

Berdasarkan tabel 3 diperoleh data mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 responden (81,5%)

4. Kepuasan sebelum tindakan pelayanan keperawatan memandikan.

Tabel 4 Kepuasan sebelum tindakan pelayanan keperawatan memandikan di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Bulan Februari-Maret 2015

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	11	40,7
Tidak Puas	16	59,3
Total	27	100

Berdasarkan tabel 4 diperoleh data sebagian besar responden mengalami tidak puas sebelum dilakukan tindakan keperawatan memandikan sebanyak 16 responden (59,3%).

5. Kepuasan sesudah tindakan pelayanan keperawatan memandikan

Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan Kepuasan sesudah tindakan pelayanan keperawatan memandikan di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Bulan Februari-Maret 2015

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	17	63,0
Tidak Puas	10	37,0
Total	27	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas setelah dilakukan tindakan keperawatan memandikan sebanyak 17 responden (63%).

6. Pengaruh Kepuasan sebelum dan sesudah diberikan tindakan keperawatan memandikan

Tabel 6 Tabulasi Kepuasan sebelum dan sesudah diberikan tindakan keperawatan memandikan di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Bulan Februari-Maret 2015

Kepuasan	Sebelum		Sesudah	
	f	%	f	%
Puas	11	40,7	17	63,0
Tidak Puas	16	59,3	10	37,0
Total	27	100	27	100

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tindakan keperawatan memandikan dimana sebelum diberikan tindakan keperawatan memandikan terdapat 11 responden (40,7%) yang merasa puas dan 16 responden (59,3%) yang merasa

tidak puas, dan sesudah diberikan tindakan keperawatan memandikan terdapat 17 responden (63%) yang merasa puas dan 10 responden (37%).

Tabel 7 Tabulasi Statistik Uji Wilcoxon

Test Statistics <sup>b</sup>	
Kepuasan Post Test - Kepuasan Pre Test	
Z	-2.449 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.014

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Hasil uji *Wilcoxon* menunjukkan data bahwa  $p = 0,014$  dan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $p < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pasien sebelum diberikan tindakan keperawatan memandikan

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto diperoleh 27 responden pasien imobilisasi sebagian besar responden mengalami tidak puas sebelum dilakukan tindakan keperawatan memandikan sebanyak 16 responden (59,3%).

Mandi merupakan bagian yang menyenangkan, karena dapat menciptakan efek yang menyegarkan. Manfaat mandi untuk menghilangkan bau, debu, dan mengangkat sel-sel kulit mati. Pada dasarnya mandi bermanfaat untuk memelihara kesehatan serta mempertahankan penampilan agar tampak selalu rapi. Selain bersih, mandi juga dapat melembutkan dan melembapkan kulit. Perawat yang membantu pasien untuk mandi, akan memunculkan rasa puas baik pada pasien maupun keluarga. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan [7]. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subyektifitas yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan pemberi jasa

Adanya ketidakpuasan yang dialami oleh responden terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh perawat masih kurang ramah, dan terkadang cara membersihkan

juga masih kurang bersih karena perawat tidak membersihkan badan secara menyeluruh. Padahal seharusnya pada pasien yang mengalami kelemahan otot atau imobilisasi tindakan keperawatan memandikan merupakan suatu tindakan yang dapat meningkatkan kenyamanan, sehingga pasien akan lebih merasa puas saat dilakukan tindakan keperawatan memandikan. Kebersihan pasien merupakan kebutuhan pasien yang harus dipenuhi terutama pada pasien yang mengalami kelemahan otot dan imobilisasi, jika tidak dilakukan salah satu dampaknya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menjalani perawatan di rumah sakit. Sedangkan kepuasan pasien terjadi karena responden sudah menerima layanan memandikan dengan baik.

Berdasarkan faktor usia responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 31-35 tahun sebanyak 19 responden (70,4%). Pengetahuan *personal hygiene* sangat penting, karena pengetahuan yang baik dapat meningkatkan kesehatan. Misalnya pada pasien yang menderita penyakit Diabetes Militus ia harus selalu menjaga kebersihan kakinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia responden termasuk usia dewasa akhir sehingga mereka mempunyai pengalaman yang lebih banyak tentang pelayanan kesehatan yang dapat diterima seperti mandi. Sehingga hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa semakin bertambah usia seseorang maka pengalaman yang mereka miliki juga akan semakin banyak sehingga mereka memahami bentuk pelayanan yang harus diterima, jika mereka tidak menerima

sesuai dengan pengalaman yang dimiliki selama ini responden menjadi tidak puas dengan apa yang diterima.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh data bahwa sebagian besar responden berlatar pendidikan SLTA sebanyak 16 responden (59,3%). Berdasarkan tabulasi silang antara pendidikan dengan kepuasan responden diperoleh dari 16 responden lulusan SLTA terdapat 7 responden yang tidak puas dan 9 responden yang merasa tidak puas. Suatu teori tentang tingkat kepuasan yang dikembangkan oleh Lawrence Green (1999) menyatakan bahwa kepuasan seseorang terhadap obyek tertentu dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang antara lain pengetahuan, sikap, tradisi, norma sosial, kepribadian dan pendidikan. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden mempunyai latar belakang pendidikan SLTA sehingga mereka mempunyai pemahaman yang cukup tentang bentuk pelayanan yang baik dan harus diterima oleh responden. Sehingga jika petugas kesehatan masih kurang tepat dan kurang lengkap dalam melakukan tugasnya responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa ketidakpuasan yang diterima responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa mereka yang lulusan SLTA sebagian besar merasa tidak nyaman sebanyak 9 responden dimana hal ini terjadi karena mereka tetap merasa tidak nyaman dengan bentuk pelayanan yang diberikan petugas diantaranya sikap petugas yang tidak ramah dan juga petugas bersikap kurang kooperatif dalam memberikan tindakan keperawatan memandikan.

## 2. Kepuasan Pasien sesudah diberikan tindakan keperawatan memandikan

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden Puas setelah dilakukan tindakan keperawatan memandikan sebanyak 17 responden (63%).

Memandikan pasien merupakan perawatan *higienis* total. Mandi dapat dikategorikan sebagai pembersihan atau terapeutik. Mandi ditempat tidur yang lengkap diperlukan bagi pasien dengan

ketergantungan total dan memerlukan *personal hygiene* total. Keluasan mandi pasien dan metode yang digunakan untuk mandi berdasarkan pada kemampuan fisik pasien dan kebutuhan tingkat *hygiene* yang dibutuhkan. Pasien yang bergantung dalam pemenuhan kebutuhan *personal hygiene*, terbaring ditempat tidur dan tidak mampu mencapai semua anggota badan dapat memperoleh mandi sebagian di tempat tidur. Tujuan memandikan pasien di tempat tidur adalah untuk menjaga kebersihan tubuh, mengurangi infeksi akibat kulit kotor, memperlancar sistem peredaran darah, dan menambah kenyamanan pasien. Mandi dapat menghilangkan mikroorganisme dari kulit serta sekresi tubuh, menghilangkan bau tidak enak, memperbaiki sirkulasi darah ke kulit, dan membuat pasien merasa lebih rileks dan segar. Pasien dapat dimandikan setiap hari di rumah sakit. Namun, bila kulit pasien kering, mandi mungkin dibatasi sekali atau dua kali seminggu sehingga tidak akan menambah kulit menjadi kering. Perawat atau anggota keluarga mungkin perlu membantu pasien berjalan ke kamar mandi atau kembali dari kamar mandi. Perawat atau anggota keluarga harus ada untuk membantu pasien mengguyur atau mengeringkan bila perlu atau mengganti pakaian bersih setelah mandi. Kadang pasien dapat mandi sendiri di tempat tidur atau mereka memerlukan bantuan dari perawat atau anggota keluarga untuk memandikan bagian punggung atau kakinya. Kadang pasien tidak dapat mandi sendiri dan perawat atau anggota keluarga memandikan pasien di tempat tidur [8].

Setelah diberikan tindakan keperawatan memandikan tingkat kepuasan semua pasien menjadi meningkat karena efek tindakan memandikan dapat merelaksasikan otot, menghambat terjadinya inflamasi, memberi perasaan nyaman, merangsang pengeluaran endorphins dan meningkatkan kenyamanan. Nilai peningkatan kepuasan setelah dilakukan tindakan keperawatan memandikan berbeda-beda karena setiap individu dapat menghasilkan tingkat kenyamanan dan efek psikologis yang berbeda-beda yang efek psikologis juga didasarkan pada efek fisiologis. Selain itu karena petugas yang memandikan selalu

bersikap ramah dan mengharagai prifasi pasien sehingga mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan pada 10 responden yang merasa tidak puas dengan tindakan yang diberikan menunjukkan bahwa meskipun petugas sudah memberikan tindakan memandikan akan tetapi perawat yang memberikan pelayanan terkadang menunjukkan sikap yang tidak ramah, dan juga mereka tidak memperhatikan pasien ketika memberikan pelayanan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang lulusan SLTA terdapat 10 responden yang merasa puas dan 6 responden yang merasa tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas mereka memahami tentang bentuk pelayanan yang harus diterima dan pada 6 responden yang tidak puas mereka merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diterima.

### 3. Pengaruh Kepuasan Pasien sebelum dan sesudah diberikan tindakan keperawatan memandikan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan jumlah kepuasan dalam kategori puas dimana sebelum diberikan tindakan keperawatan memandikan terdapat 11 responden akan tetapi setelah pemberian tindakan keperawatan memandikan mengalami peningkatan dibanding sebelumnya menjadi 6 responden. Sedangkan pada yang tidak puas mengalami penurunan yang semula sebanyak 16 responden menjadi 10 responden. Data tersebut menjelaskan bahwa terdapat perubahan jumlah kepuasan sebelum dan sesudah diberikan tindakan keperawatan memandikan. Hasil uji *Wilcoxon* menunjukkan data bahwa  $p = 0,031$  sehingga Pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

Mandi dapat menciptakan relaksasi. Bagi Anda yang sedang dalam tekanan (stres) dan baru bangun dari tidur, cobalah mandi dengan air dingin dengan suhu sekitar 15 derajat celsius. Dapat pula dilakukan dengan berendam dalam bak air hangat, berikan aroma terapi, atau putar musik. Dengan demikian, dapat mengendurkan otot dan membuat santai

pikiran. Jika anda benar-benar mengalami stress, mandi air dingin akan menjadi jawaban yang tepat. Temperatur yang dianjurkan sekitar 12-18 derajat Celsius. Mandi air dingin sangat baik meredakan ketegangan, sebaliknya dari air hangat karena mandi air dingin dapat mempersempit darah dan meningkatkan tingkat gula darah [9].

Pasien imobilisasi tidak mampu bergerak bebas sehingga memerlukan perhatian lebih dari perawat dalam memelihara *personal hygiene*. Dengan pemberian tindakan *personal hygiene* 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, adanya perhatian terhadap kemampuan pasien/keluarga, terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan [10]. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien bergantung pada banyak faktor, seperti kualitas pelayanan klinis, ketersediaan obat, perilaku tenaga kesehatan dalam pelayanan, infrastruktur tempat pelayanan, kenyamanan secara fisik, dukungan emosional, dan menghargai kesukaan pasien. Ketimpangan antara harapan dan layanan yang diterima pasien berhubungan dengan penurunan kepuasan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan konsep dominan dalam jaminan kualitas dan program peningkatan kualitas [11].

Dari data perubahan kepuasan responden diatas dapat digambarkan bahwa perubahan kepuasan pada masing-masing responden sangat bervariasi, hal itu sangat erat terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang dibawa oleh responden baik dari diri

responden sendiri maupun dari lingkungan luar. Dari data juga menunjukkan setelah dilakukan tindakan keperawatan memandikan masih terdapat responden yang masih mengalami tidak puas, hal ini terjadi karena dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari diri responden sendiri dan dari lingkungan, saat pemberian tindakan memandikan peneliti sudah didampingi dengan perawat senior yang profesional. Namun dilihat dari perubahan yang terjadi tindakan keperawatan memandikan dapat menunjukkan hasil perubahan yang cukup efektif pada pasien dengan masalah imobilitas terhadap kepuasan. Prinsip manajemen keperawatan adalah berfokus pada respon yang dialami klien sehingga menyediakan pelayanan yang prima dan komprehensif pada klien adalah kunci untuk mendapatkan kepuasan klien dan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan yang dilakukan untuk mengatasi masalah pada klien [12]. Tindakan keperawatan memandikan merupakan tindakan *hygiene* pada klien selain itu juga merupakan tindakan untuk menjaga kesehatan sistem muskuloskeletal pada klien imobilisasi karena efek yang diberikan dapat mempengaruhi sistem fisiologis dan psikologis

#### SIMPULAN

1. Kepuasan pasien sebelum diberikan tindakan pelayanan keperawatan memandikan di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto sebagian besar mengalami tidak puas.
2. Kepuasan pasien sesudah diberikan tindakan pelayanan keperawatan memandikan di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto sebagian besar mengalami kepuasan.
3. Terdapat pengaruh tindakan pelayanan keperawatan memandikan dengan kepuasan pasien imobilisasi di Ruang Hasyim Asy'ari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang dibuktikan dengan  $p = 0,031$ .

#### SARAN

1. Bagi Responden, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi bagi pasien imobilisasi dan keluarga tentang perawatan kebersihan

diri dan fungsinya bagi kesehatan mereka, sehingga responden dapat melakukan perawatan kebersihan diri terutama mandi dengan lebih baik

2. Bagi Tenaga Kesehatan, diharapkan bagi tenaga kesehatan untuk lebih mengaktifkan kader kesehatan dalam berpartisipasi pada kegiatan promosi kesehatan, terutama dalam penanganan dalam memberikan terapi tindakan keperawatan memandikan pada klien yang mengalami gangguan imobilisasi.
3. Bagi Peneliti selanjutnya dapat menggunakan materi penelitian yang berbeda atau juga menggunakan dapat menerapkan ilmu yang peneliti peroleh selama mengikuti perkuliahan dan memperluas pengetahuan serta wawasan peneliti khususnya mengenai pemenuhan kebutuhan *personal hygiene* pada pasien imobilisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Damayanti. (2010). Efektifitas Tindakan Personal Hygiene Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di Rumah Sakit Mardi Rahayu. Tersedia di <http://klinis.wordpress.com> diakses tanggal 23 Januari 2015
2. Perry A. G & Potter P. A (2005). Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4 vol. 2. Jakarta : EGC
3. Tarwoto & Wartonah (2007). Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
4. Heriandi, A. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman. Skripsi SE, Universitas Islam Indonesia.
5. Ambariani. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat. Publikasi Ilmiah Jurusan Magister Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Padjajaran Bandung
6. Saryono dan Widiyanti, Anggriyani Tri. (2011). Kebutuhan Dasar Manusia (KDM). Yogyakarta : Nuha Medika
7. Kotler, Philip. (2007). Marketing Management. Engelwood Cliff. Prentice Hall International Inc. A Division of Simoon and Scuster



8. Adi. (2012). Perawatan Kebersihan diri. Tersedia di <http://www.wikipedia.com> diakses tanggal 25 Januari 2015
9. Zirhan. (2013). Manfaat Mandi Untuk Kesehatan. Tersedia di [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://h4n4.student.umm.ac.id/download-as-pdf/umm\\_blog\\_article\\_11.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://h4n4.student.umm.ac.id/download-as-pdf/umm_blog_article_11.pdf) diakses tanggal 7 Desember 2014
10. Asmadi. (2008). Teknik Prosedural Keperawatan Konsep dan Aplikasi Kebutuhan Dasar Klien. Jakarta: Salemba Medika
11. Gerson, Richard. F. (2004). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PPM.
12. Pardede (2013). Defisit Perawatan Diri. Residensi I di Ruang Utari RSMM, Bogor fakultas Keperawatan, program Keperawatan Jiwa