

**HUBUNGAN PENAMPILAN PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Keperawatan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



TIARA INDAH SAPUTRI

20120320125

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI KTI

**HUBUNGAN PENAMPILAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Tiara Indah Saputri

20120320125

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 16 Agustus 2016

Dosen Pembimbing



Novita Kurnia Sari, S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIK : 19811117 200510173075

Dosen Penguji

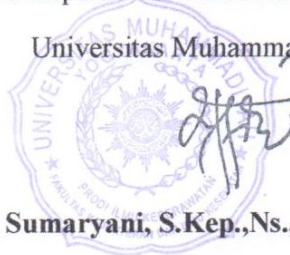


Al Afik, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Mengetahui

Kaprodi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Sri Sumaryani, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Mat.,HNC.

NIK: 19770313200104173046

**Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU
Muhammadiyah Yogyakarta.
The Correlation between Nurse Appearance with Patient Satisfaction in RS
PKU Muhammadiyah Yogyakarta.**

Tiara Indah Saputri¹, Novita Kurnia Sari²

Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan UMY¹, Dosen Program Studi Ilmu
Keperawatan UMY².
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

tiara_indah_saputri@yahoo.co.id

Abstrak

Nurse appearance is one of the main things that is consider by patients. Nurse that have a good appearance can gave a positive impression on patients. Appearance is a non-verbal comunication that can be seen visually and that's very important in projecting a professional image, therefore a nurse must good looking in according with the professional nurse appearance standard. Patient satisfaction is became a benchmark in quality improvement of quality service. Quality services has several indicators, one of them is the appearance. The aimed of this study to knew the correlation between nurse appearance with patient satisfaction in PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital.

This reseach used a cross sectional study design. The sample technique in this study with accidental sampling with total sample of 72 respondents. Reseach instrument used questionnaire which consisted of three parts, that is respondents characteristics, nurse appearance and patients satisfaction. Data analysis used Spearman correlation test.

The results showed that the correlation between the nurse appearance with patient satisfaction with the statistic tests is p value= 0.00 (0.00 <0.05). Nurse apperance at RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta is good as many as 62,5%. Patients at RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta said that they are satisfied as many as 46,9%. Correlation test showed that there are a strong relation between nurse appearance with patient satisfaction.

There are a correlation between the nurse appearance with patient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta, where the better nurse appearance then patient will more satisfied. Suggestion: nurse can maintained their appearance both of phsical and non-verbal when treat patient.

Key Word: *Nurse appearance, patient satisfaction, inpatients*

INTISARI

Penampilan perawat merupakan salah satu hal utama yang diperhatikan pasien. Penampilan perawat yang baik dapat memberikan kesan positif pada pasien. Penampilan merupakan komunikasi non-verbal yang dapat dilihat secara visual dan sangat penting dalam memproyeksikan citra profesional, oleh karena itu seorang perawat harus berpenampilan baik sesuai dengan standar penampilan perawat profesional. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan. Mutu pelayanan memiliki beberapa indikator, dimana salah satunya yaitu penampilan. Tujuan Penelitian untuk mengetahui Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode Penelitian yaitu menggunakan rancangan studi *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 72 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga bagian, yaitu karakteristik responden, penampilan perawat, dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji statistik diperoleh *p value* sebesar 0,00 ($0,00 < 0,05$). Penampilan perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta baik sebesar 62,5%. Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan puas sebesar 46,9%. Uji hubungan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi sebesar 0,637.

Terdapat hubungan antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dimana semakin baik penampilan perawat maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Saran: diharapkan perawat tetap mempertahankan penampilan baik secara fisik maupun non-verbal dalam merawat pasien.

Kata Kunci: Penampilan perawat, kepuasan pasien, pasien rawat inap.

I. PENDAHULUAN

Sebagai seorang perawat profesional, penampilan sangatlah penting. Penampilan perawat merupakan salah satu hal utama yang diperhatikan pasien saat komunikasi interpersonal, sehingga sebagai seorang tenaga kesehatan yang profesional, perawat harus menciptakan penampilan yang baik, bersih, menarik serta terlihat nyaman dalam menjalankan tugas.¹

Penampilan merupakan komunikasi non-verbal yang dapat dilihat secara visual dan sangat penting dalam memproyeksikan citra profesional. Penampilan perawat yang baik dapat memberikan kesan positif pada pasien, yang dapat membantu meningkatkan status kesehatan pasien sehingga kondisi pasien akan menjadi lebih stabil, selain itu juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien

¹ Shaw, K & Timons, S. (2010). Exploring How Nursing Uniforms Influence Self Image and Professional Identity. *Practice Research Report*, 106 (10), 21-23.

² Coluccio, M., & Meenk, S. 2012. *Personal Appearance Standart*.

terhadap perawat maupun rumah sakit.^{1,2}

Kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian.³

Otani (dalam *Oman Medical Journal*)⁴ menjelaskan bahwa kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan. Mutu pelayanan memiliki beberapa indikator. Salah satu indikator dalam mutu pelayanan yaitu penampilan, sehingga penampilan perawat yang baik dapat memberikan nilai yang positif terhadap kepuasan pasien.

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

II. METODE

³ Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (3rd ed.)*. Jakarta: Salemba Medika

⁴ Otani, K., Herrman, P.A., Kurz, R.S. (2011). *Improving Patient Satisfaction in Hospital Care Setting*. *Health Serv Manage*, 24 (4), 163-169

Desain yang digunakan adalah studi korelasi. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tanggal 4-28 Mei 2016.

Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap, yang telah menjalani perawatan minimal dalam dua hari. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 72 orang responden.

Penampilan perawat dan kepuasan pasien diukur dengan kuesioner yang peneliti kembangkan sendiri, yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Kuesioner penampilan perawat terdiri dari 30 item pertanyaan terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid yakni pertanyaan no 11, namun peneliti tetap menggunakan pertanyaan tersebut, mengingat hal tersebut terdapat dalam sumber acuan peneliti dalam membuat kuesioner. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 52 item pertanyaan terdapat 2 item yang tidak valid yakni pertanyaan no 21 dan 32, pertanyaan 21 tersebut tidak

peneliti gunakan, disebabkan sudah terwakilkan oleh pertanyaan pada no 32, sedangkan pertanyaan no 32 tetap peneliti gunakan dikarenakan hal tersebut terdapat dalam sumber acuan peneliti dalam menyusun kuesioner. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *Alpha Chronbach* didapatkan hasil sebesar 0,56.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat untuk melihat distribusi masing-masing variabel, dan analisis bivariat untuk pembuktian hipotesis tentang hubungan penampilan perawat dengan kepuasan pasien.

III. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=72)

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Perempuan	31	43,1
Laki-laki	41	56,9
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 41 orang (56,9 %).

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=72)

Usia	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
<50,75	37	51,4
≥50,75	35	48,6
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel diatas memperlihatkan bahwa responden sebagian besar yang berusia <50,75 tahun yang berjumlah 37 orang (51,4%).

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan (n=72)

Pendidikan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tidak Sekolah	4	5,6
Tamat SD/Sederajat	19	26,4
Tamat SMP/Sederajat	18	25,0
Tamat SMA/Sederajat	21	29,2
Perguruan Tinggi	10	13,9
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel 3 menunjukan sebagian besar responden adalah tamat SMA/ sederajat sebanyak 21 orang (29,2%) dan yang paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah yaitu sebanyak 4 orang (5,6%).

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan (n=72)

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tidak Bekerja	24	33,3
Bekerja	48	66,7
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel 4 menampilkan bahwa mayoritas responden bekerja yakni sebanyak 48 orang (66,7%).

2. Penampilan Perawat

Tabel 5 Frekuensi dan Prosentase Penampilan Perawat (n=72)

Penampilan Perawat	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Baik	45	62,5
Cukup	25	34,7
Kurang	2	2,8
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab penampilan perawat sudah baik yaitu sebanyak 45 orang (62,5%).

3. Kepuasan Pasien

Tabel 6 Frekuensi dan Prosentase Kepuasan Pasien (n=72)

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Sangat Puas	22	30,6
Puas	41	56,9
Tidak Puas	7	9,7
Sangat Tidak Puas	2	2,8
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel diatas memperlihatkan mayoritas responden menyatakan puas

dengan penampilan perawat yaitu sebanyak 41 orang (56,9%).

4. Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 7 Frekuensi dan Prosentase Penampilan Perawat (n=72)

Penampilan perawat	Penampilan Perawat								Total	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Puas		f	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Baik	22	30,	23	31,	0	0	0	0	45	62,5
Cukup	0	6	18	9	5	6,9	2	2,8	25	34,7
Kurang	0	0	0	25	2	2,8	0	0	2	2,8
Total	22	30,	41	56,	7	9,7	2	2,8	72	100
		6		9						

Sumber: Data primer (2016)

Berdasarkan tabel 7 tentang hubungan penampilan perawat dengan kepuasan pasien, diketahui sebagian besar responden menilai penampilan perawat baik dan menyatakan puas dengan penampilan perawat sebanyak 23 orang (31,9%).

IV. PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan) dengan Penampilan Perawat.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden laki-laki mempersepsikan penampilan perawat baik. Menurut asumsi

peneliti, laki-laki cenderung menilai penampilan perawat baik karena laki-laki kurang teliti dalam menilai sesuatu, sehingga laki-laki lebih mudah untuk menilai penampilan perawat baik tanpa perlu melihat secara lebih *detail*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Oroh⁴ yang menyatakan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada persepsi seseorang terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diterimanya. Menurut Anjaryani⁵ persepsi yang dihasilkan perempuan cenderung mempengaruhi penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek awal bagi mereka adalah penampilan fisik dimana hal tersebut akan berdampak pada aspek

⁴ Oroh, M.E., Rompas, S., Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado.

⁵ Anjaryani, W.D.(2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang, Semarang.

selanjutnya. Arofiati⁶ mengatakan bahwa jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki kemampuan dan cara berfikir yang berbeda-beda dalam menganalisis masalah disekitarnya.

Berdasarkan usia, yaitu responden dengan usia $\geq 50,75$ tahun lebih banyak menilai penampilan perawat baik, dibandingkan dengan responden yang berusia $< 50,75$ tahun. Menurut asumsi peneliti, hal ini terjadi dikarenakan responden dengan usia $\geq 50,75$ tahun adalah orang yang sedang dalam usia pertengahan (*middle age*), dimana dalam fase ini seseorang sudah lebih matang dalam menilai sesuatu disekitarnya, termasuk dalam menilai penampilan perawat selama dalam masa perawatannya. American Society⁷ menjelaskan

bahwa usia dapat mempengaruhi persepsi pasien, dimana pasien yang berusia lebih tua mempersepsikan bahwa penampilan perawat merupakan sesuatu yang penting dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda yang tidak terlalu menganggap penting penampilan perawat. Sejalan dengan penjelasan Jacobalis⁸ bahwa usia merupakan salah satu variabel yang ikut menentukan persepsi pasien.

Berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa responden dengan tamat SMA lebih banyak yang menilai penampilan perawat sudah baik. Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin rasional seseorang dalam berpikir dan menilai

⁶ Arofiati, F., Sabri, R. (2009). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul.

⁷ American Society. (2007). The Real Public Perception of Nurses. *The Journal of Nursing*.

⁸ Jacobalis, S. (2003). *Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Persi. Jakarta.

⁹ Radwin, L. (2013). Do cancer patients' characteristics make a difference in their perception of the quality of patient-centered nursing care. Academy health meeting. University of Massachusset Boston.

sesuatu yang dilihat. Radwin⁹ menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Notoadmojo¹⁰ bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan, termasuk penampilan perawat.

Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden yang bekerja mempersepsikan penampilan perawat sudah baik dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja. Menurut asumsi peneliti, individu yang bekerja merupakan seseorang yang produktif dan memiliki tuntutan yang lebih besar. Sementara individu yang tidak bekerja umumnya memiliki tuntutan yang lebih kecil karena

tidak ingin terbebani oleh biaya maka pekerjaan dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Menurut Wulandari¹¹ pekerjaan dapat mempengaruhi persepsi pasien dimana berhubungan dengan besar kecilnya penghasilan serta daya beli seseorang terutama dalam pelayanan kesehatan, yang jika pendapatan meningkat maka harapan akan jasa kesehatan juga ikut meningkat yang akhirnya dapat mempengaruhi pasien dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya termasuk penampilan perawat. Supranto¹² menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap layanan kesehatan ditentukan oleh pekerjaan, dimana semakin

¹⁰ Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.

¹¹ Wulandari, A., Sidin. A.I., Maidin.A. (2013). *Gambaran Persepsi Pasien Dalam Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2013*.

¹² Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Harga Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

tinggi tingkat pekerjaan seseorang maka semakin tinggi pula tuntutan terhadap suatu pelayanan.

2. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden laki-laki cenderung menyatakan puas dibandingkan dengan responden perempuan. Menurut asumsi peneliti, hal ini dikarenakan perempuan lebih peka terhadap lingkungan sekitar, sehingga perempuan lebih memperhatikan hal-hal yang tidak diperhatikan oleh laki-laki, yang menyebabkan lebih tinggi ketidakpuasan yang dirasakan perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Loundon & Brita¹³ yang mengatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih mudah

puas dibanding dengan perempuan. Abdillah juga mengatakan bahwa laki-laki cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan dari pada perempuan.

Berdasarkan usia, lebih banyak responden dengan usia $\geq 50,75$ tahun yang menyatakan puas dengan penampilan perawat dibandingkan dengan responden yang berusia $< 50,75$ tahun. Menurut asumsi peneliti, responden yang berusia $< 50,75$ tahun lebih aktif dan tanggap mengenai pelayanan keperawatan yang diperoleh dibandingkan dengan responden yang berusia $\geq 50,75$ sehingga usia $< 50,75$ memiliki tuntutan yang lebih besar dibanding usia $\geq 50,75$. Hal ini sejalan dengan Meebon¹⁴ yang menyebutkan bahwa pasien yang berusia lebih tua lebih mudah merasa puas dalam menerima perlakuan orang lain

¹³ Loundon & Brita. (2008). *Quality improvemet in Primary are and the improvement of patient perceptions.*

¹⁴ Meebon. (2006). *The effect of patients and nursing units characteristic on outcomes among hospitalized patient with chronic illnes in Thailand.*

dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda. Dimana pendapat ini sama dengan pendapat Mardini yang menyatakan bahwa usia tua lebih puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan usia muda, dikarenakan pasien yang berusia tua cenderung lebih menerima dibandingkan pasien yang lebih muda. Mardini juga berpendapat bahwa semakin bertambahnya usia seseorang maka akan semakin bijak dalam menanggapi suatu permasalahan, sehingga kekurangan-kekurangan selama masa perawatan di RS bisa di maklumi. Koberich¹⁵ menjelaskan bahwa usia berpengaruh terhadap persepsi seseorang dimana usia yang lebih tua membuat seseorang lebih toleren dan lebih menghormati otoritas profesional serta tidak banyak menuntut dan mengeluh.

Berdasarkan pendidikan, sebagian besar responden yang tamat SMA/ sederajat menyatakan puas dengan penampilan perawat. Menurut asumsi peneliti, hal ini dikarenakan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepuasan seseorang, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin baik dalam menilai dan menganalisa lingkungan sekitarnya, termasuk dalam hal penampilan perawat. Ini didukung oleh pernyataan dari Notoadmojo¹⁰ yang mengatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Trisnantoro¹⁶ juga mengatakan bahwa pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan

¹⁵ Koberich, S., Feuctinger, J., Farin, E. (2016). Factors Influencing Hospitalized of Individualized Nursing Care. *BMC Nursing Journal*.

¹⁶ Trisnantoro, L. (2006). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

konsekuensinya dalam penggunaan pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan yang tinggi memiliki pengetahuan yang lebih, sehingga akan menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Berdasarkan pekerjaan, sesuai hasil penelitian lebih banyak responden bekerja yang menyatakan puas dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja. Menurut asumsi peneliti, orang yang bekerja memiliki tuntutan pelayanan yang lebih dibanding orang yang tidak bekerja. Pada umumnya orang yang bekerja akan memiliki tuntutan pelayanan kesehatan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Dimana semakin besar biaya pelayanan, maka semakin memuaskan pelayanan yang didapat. Hal ini sesuai dengan pendapat Brata¹⁷ yang menyebutkan bahwa pekerjaan

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antar pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Nilaika¹⁸ juga berpendapat bahwa pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dikarenakan pasien yang bekerja merupakan individu dalam masa produktif dimana orang produktif lebih peka terhadap lingkungan sekitar.

3. Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien, dimana semakin baik penampilan perawat maka semakin puas yang pasien rasakan. Hasil penelitian

¹⁷ Brata, A.A (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Mediakomputido.

¹⁸ Nilaika, N. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. *Karya Tulis Ilmiah Strata Satu*. Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta.

menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan penampilan perawat sudah baik, dan sudah merasa puas, namun masih ada sebagian kecil responden yang menilai penampilan perawat masih kurang serta masih merasa sangat tidak puas terhadap penampilan perawat. Menurut asumsi peneliti perbedaan tingkat kepuasan yang terjadi pada beberapa orang responden disebabkan karena adanya perbedaan usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan antar para responden, mengingat kepuasan yang pasien rasakan bersifat subjektif tergantung dari latar belakang yang dimiliki, sehingga responden bisa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda meskipun mendapat pelayanan yang sama.

Hasil penelitian yang menunjukkan terdapat hubungan antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien ternyata mendukung hasil-hasil penelitian

terdahulu. Nova¹⁹ melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta, penelitian ini menyimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibel, Responsiveness, Reliability, Emphaty, Assurance* memiliki pengaruh dan signifikansi terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Widyastuti²⁰ tentang hubungan antara mutu pelayanan tenaga perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap puskesmas Wonosegoro 1 Boyolali. Hasil pada penilitian ini menunjukan

¹⁹ Nova, R.F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi* Strata satu. Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta.

²⁰ Widyastuti, A.S. (2013). Hubungan antara Mutu Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap Puskesmas Wonosegoro 1 Boyolali. *Skripsi strata satu*, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, yaitu semakin baik mutu pelayanan perawat, maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 72 responden pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penampilan perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta baik sebanyak 62,5%.
2. Tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta puas sebanyak 56,9%.
3. Terdapat hubungan yang kuat antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien.