

KARYA TULIS ILMIAH  
HUBUNGAN PENAMPILAN PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

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 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

Dosen Penguji



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

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

**NIK : 19811117 200510173075**

Mengetahui

Kaprodi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

**NIK: 19770313200104173046**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Indah Saputri

NIM : 20120320125

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Keokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang penulis tulis ini benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks yang dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 16 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,

Tiara Indah Saputri

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat-Nya dan dengan didorong semangat dan daya upaya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.”

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan program pendidikan sarjana Ilmu Keperawatan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan, dukungan serta masukan dari berbagai pihak oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Hasanuddin Usman, S.pd., M.Si. dan Niema Mustari. yang tiada henti mendoakan, serta selalu memberikan dukungan moril dan materil untuk peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Kedua adik tersayang, Rangga Rizky Ramadhan dan Fajar Alfa Addafi, yang selalu menyemangati peneliti.
3. Dr. H. Ardi Pramono, Sp.An., M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Sri Sumaryani, Ns., M.Kep, Sp. Mat. HNC selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Novita Kurnia Sari, S.Kep.,Ns.,M.Kep sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, dorongan pengarahan yang sangat berguna dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Al Afik, S.Kep.,Ns.,M.Kep sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga menjadi lebih baik.
7. Rekan-rekan seperjuangan, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis harapkan semoga Karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama bagi ilmu keperawatan.

Amiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 16 Agustus 2016

Penulis

Tiara Indah Saputri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian .....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Pasien.....	8
2. Penampilan Perawat dalam Islam.....	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pasien.....	13
B. Karangka Konsep.....	16
C. Hipotesis.....	17
BAB III. METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	18

C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	20
E. Instrumen Penelitian.....	21
F. Cara Pengumpulan Data.....	23
G. Uji Validitas dan Realibilitas.....	24
H. Pengolahan dan Metode Analisa Data.....	26
I. Etika Penelitian.....	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	32
B. Hasil.....	33
C. Pembahasan.....	38
D. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	48
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Kisi-kisi Kuesioner Penampilan Perawat 22
Tabel 3.2	Kriteria Pengukuran Instrumen Penampilan Perawat 23
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien 23
Tabel 3.4	Kriteria Pengukuran Instrumen Kepuasan Pasien 24
Tabel 3.5	Uji Normalitas Karakteristik Responden 30
Tabel 3.6	Normalitas Penampilan Perawat 30
Tabel 3.7	Uji Normalitas Kepuasan Pasien 30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 35
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 36
Tabel 4.5	Frekuensi dan Prosentase Penampilan Perawat 36
Tabel 4.6	Frekuensi dan Prosentase Kepuasan Pasien 36
Tabel 4.7	Tabulasi Silang antara Karakteristik Responden dengan Penampilan Perawat 37
Tabel 4.8	Tabulasi Silang antara Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien 38
Tabel 4.9	Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien 39
Tabel 4.10	Korelasi <i>Spearman's rho</i> antara Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien 39



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

16

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 3. Lembar Kuesioner Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Lembar Kuesioner Penampilan Perawat
- Lampiran 5. Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6. Surat Izin Survei Pendahuluan
- Lampiran 7. Surat Izin Uji Validitas
- Lampiran 8. Surat Keterangan Kelayakan Etik
- Lampiran 9. Permohonan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10. Surat Ijin Penelitian