

**Tiara Indah Saputri. (2016).** *Correlation between Nurse Appearance with Patient's Satisfactions in Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Student Research Project. School of Nursing. Muhammadiyah University of Yogyakarta.*

**Adviser :**

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

## **ABSTRACT**

**Background:** 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 communication 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.

**Research Method:** 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.

**Results:** The results showed that the correlation between the nurse appearance with patient satisfaction with the statistic tests is  $p \text{ value} = 0.00$  ( $0.00 < 0.05$ ). 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.

**Conclusion:** 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

**Tiara Indah Saputri. (2016).** Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

**Pembimbing :**

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

## INTISARI

**Latar Belakang:** 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:** 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:** penelitian menunjukkan bahwa terdapat 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.

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

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