

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 (Shaw, 2010). Penampilan perawat merupakan cerminan kepribadian serta konsep diri sebagai seorang tenaga kesehatan yang berkaitan dengan sifat dan sikap dalam mengambil suatu tindakan (Kathleen, 2010).

Penampilan perawat yang baik dapat memberikan kesan positif pada pasien. Kesan positif pada pasien dapat membantu meningkatkan status kesehatan pasien sehingga kondisi pasien akan menjadi lebih stabil, selain itu juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat maupun rumah sakit. Kesan pertama pasien timbul dalam 20 detik sampai 4 menit pertama, dan 84% kesan yang timbul berdasarkan penampilan. Selain hal tersebut, penampilan perawat yang baik juga dapat menunjang kepercayaan diri serta kesuksesan dalam pekerjaan. 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 (Shaw, 2010; Coluccio & Meenk, 2012).

Standar penampilan perawat yang terdapat dalam *Nurses and Midwife Dress Code Guideline* (2013) diantaranya perawat tidak diperkenankan menggunakan jeans selama bertugas, rok atau celana yang digunakan tidak boleh terlalu pendek, tidak diperbolehkan menggunakan pakaian casual, dan atasan harus dipastikan tidak terlalu rendah saat bersandar. Uniform policy (Cheshire, 2012) juga menjelaskan bahwa semua petugas kesehatan harus menjaga kebersihan diri, rambut dan kuku harus rapi, tidak menggunakan perhiasan, serta tidak menggunakan parfum dan *make-up* yang berlebihan. Begitu juga dalam Islam. Islam memiliki standar tersendiri dalam berpenampilan.

Penampilan perempuan dalam Islam diantaranya harus menutup aurat seluruh tubuh kecuali telapak tangan dan wajah, busana yang digunakan tidak boleh terlalu tipis yang dapat memperlihatkan kulit, serta busana yang longgar dan tidak boleh ketat yang dapat menampakkan bentuk tubuh. Sedangkan standar penampilan laki-laki ialah laki-laki juga diwajibkan menutup aurat, (Boulanouar, 2009).

Standar pakaian diatas juga sejalan sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-A'raf ayat 26 :

يَدْبِنِي ۖ ءَادَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤْوِرِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا ۗ وَلِبَاسُ
 التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ ءَايَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

”Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya telah Kami turunkan kepada kalian pakaian untuk menutup aurat dan perhiasan bagi kalian. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah. Mudah-mudahan mereka ingat.” (Al-Quran dan terjemahan, 2000).

Kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa hal. Barry and Parasuraman (2001) (dalam Nursalam, 2011) menjelaskan terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien dalam menilai mutu jasa pelayanan, yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian.

Otani (2011) (dalam *Oman Medical Journal*, 2013) 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.

Dari studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 12 Desember 2015 ke pasien di RS PKU Muhammadiyah tentang kepuasan pasien terhadap penampilan perawat, didapatkan data bahwa 7 dari 10 pasien mengatakan puas dengan penampilan perawat, dan 3 lainnya mengatakan

sangat puas dengan penampilan perawat yang bertugas di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, mengingat begitu penting penampilan perawat terhadap kepuasan pasien, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat disusun rumusan masalah : “Adakah hubungan penampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

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

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik penampilan perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Mengetahui kepuasan pasien dan penampilan perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

- c. Menganalisis hubungan antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dalam dunia pendidikan serta dapat digunakan sebagai bacaan atau referensi terkait dengan mutu pelayanan keperawatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan penampilan perawat guna memenuhi kepuasan pasien yang dapat menciptakan kepercayaan pasien dalam memilih rumah sakit.

- b. Bagi Perawat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menjaga serta meningkatkan perawat dalam berpenampilan baik penampilan secara fisik maupun secara non-verbal.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan telah banyak dilakukan, namun penelitian mengenai kepuasan

pasien terhadap penampilan perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sepanjang pengetahuan peneliti belum pernah diteliti. Adapun penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang pernah dilakukan :

1. Nova (2010), meneliti tentang “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 pasien dengan pengambilan sample menggunakan teknik penelitian *proportional random sampling*, dengan klasifikasi jawaban (1-1,8) sangat rendah, (>1,8-2,6) rendah, (>2,6-3,4) sedang, (>3,4-4,2) tinggi, (>4,2-5) sangat tinggi. Hasil penelitian menunjukkan variabel *Tangibel* sebesar (5), variabel *Responsiveness* sebesar (4,8), variabel *Reliability* sebesar (4,05), variabel *Emphaty* sebesar (1,9) dan variabel *Assurance* sebesar (4,2) yang berarti bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini adalah peneliti berfokus pada dimensi kualitas yang difokuskan pada penampilan perawat, sedangkan peneliti Nova meneliti dimensi kualitas secara keseluruhan. Lokasi penelitian ini adalah d RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan peneliti Nova di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Khairani (2011), dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pasaman Barat”. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 92 responden dengan pengambilan sampel secara estimasi proporsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73% responden puas dengan variabel bukti fisik, 67,4% responden puas dengan variabel kehandalan, 58,7% responden puas dengan variabel ketanggapan, dan 71,7% responden puas dengan variabel perhatian. Persamaan penelitian meneliti tentang kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini bertempat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling*.
3. Widyastuti (2013), melakukan penelitian tentang “hubungan antara mutu pelayanan tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap puskesmas wonosegoro 1. Penelitian widyastuti menggunakan sampel penelitian sebanyak 82 responden dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di puskesmas 1 Wonosegoro Boyolali. Persamaan penelitian yaitu meneliti tentang kepuasan pasien rawat inap. Perbedaan penelitian yaitu penelitian yang oleh Widyastuti dilakukan dilakukann di puskesmas Wonosegoro Boyolali, sedangkan peneliti melakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.