

ORIGINAL ARTICLE

Literature Review; Analisis Karakteristik Perawat Yang Dibutuhkan Guna Menunjang Tercapainya Kepuasan Pasien

Taufan Agung Prasetya* | Dedi Irawandi¹ | Dya Sustrami¹

*¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

*Corresponding Author: taufan@stikeshangtuah-sby.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history

Received (January 7th, 2021)

Revised (February 9th, 2021)

Accepted (March10th, 2021)

Keywords

Pelayanan perawat;
kepuasan pasien

ABSTRACT

Introduction: Nurses in a health institution are important. Nurses are health workers who have the most direct interactions with patients, so the figure of a good nurse is certainly expected by patients or their families. In this case, the assessment of the figure of a good nurse is not only seen from her scientific ability to provide nursing care, but also must pay attention to other factors, such as friendliness, appearance and ways of communicating. **Objectives:** The purpose of this review literature is to analyze the characteristics of nurses needed to support patient satisfaction. **Methods:** In writing this literature review, using the method of searching literature from international articles using the ScienceDirect, Goggle Scholar, and ProQuest databases. An initial search using key words: "Nurse service and patient satisfaction" resulted in 26,008 international articles from 2020, 2021 and 2020 that match the inclusion criteria. **Results:** The results of the literature review show that this empathy factor can be found in 11 of the 14 articles studied. The next dominant factor found in the 6 articles was the ability to establish good relationships with patients, reliability and communication. Meanwhile, the responsiveness and assurance factors were not dominant factors respectively. **Conclusions:** The conclusion is that there are several characteristics of nurses that affect patient satisfaction, namely: the ability of nurses to have good relationships with patients, responsive, reliable, empathetic, able to communicate well and able to provide assurance. From the existing articles, it can be seen that empathy is a dominant factor in influencing patient satisfaction.

Jurnal Ilmiah Keperawatan is a peer-reviewed journal published by Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya (STIKES Hang Tuah Surabaya).

This journal is licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Website: <http://journal.stikeshangtuah-sby.ac.id/index.php/JIK>

E-mail: jurnalilmiahkeperawatan.sht@gmail.com

Introduction

Perawat adalah sebuah profesi yang mulia. Tidak semua orang sanggup untuk menjadi seorang perawat. Berawal dari seorang Florence Nightingale sebagai peletak dasar keperawatan profesional, saat ini profesi perawat telah berkembang dengan pesat.

Jumlah perawat di dunia saat ini berjumlah . Di Indonesia jumlah tenaga perawat mencapai 345.508 pada tahun 2019 ("persebaran-perawat-di-indonesia-2019," 2019). Lebih lanjut, dalam Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019 yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan didapatkan data bahwa tenaga perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak yaitu sebanyak 29,23% dari jumlah tenaga kesehatan di Indonesia. Dari jumlah tersebut, proporsi Provinsi Jawa Timur menempati posisi pertama untuk



This is an Open Access article
Distributed under the terms of the
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

jumlah perawat yaitu sebanyak 158.128 tenaga (13,38%) (*Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020*).

Berdasarkan jumlah diatas, maka keberadaan perawat dalam sebuah instansi kesehatan merupakan sesuatu yang penting. Perawat adalah tenaga kesehatan yang memiliki interaksi paling sering dengan pasien secara langsung, maka sosok seorang perawat yang baik tentunya sangat diharapkan oleh pasien ataupun keluarganya. Dalam hal ini, penilaian terhadap sosok seorang perawat baik, tidak hanya dilihat dari kemampuannya dalam keilmuannya saja dalam memberikan asuhan keperawatan, tetapi juga harus memperhatikan faktor-faktor lainnya, misalnya keramahmataman, penampilan, cara berkomunikasi, dll.

Pelayanan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien bisa menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap instansi pelayanan kesehatan. Penelitian berjudul Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *responsiveness* perawat terhadap kepuasan pasien (Nanda, 2018).

Berdasarkan pada latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian berjudul Analisis Karakteristik Perawat yang Dibutuhkan Guna Menunjang Tercapainya Kepuasan Pasien.

Ulasan mempertimbangkan literatur global tentang topik pelayanan perawat. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi karakteristik perawat yang dibutuhkan guna menunjang tercapainya kepuasan pasien

Methods

Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode PICOS.

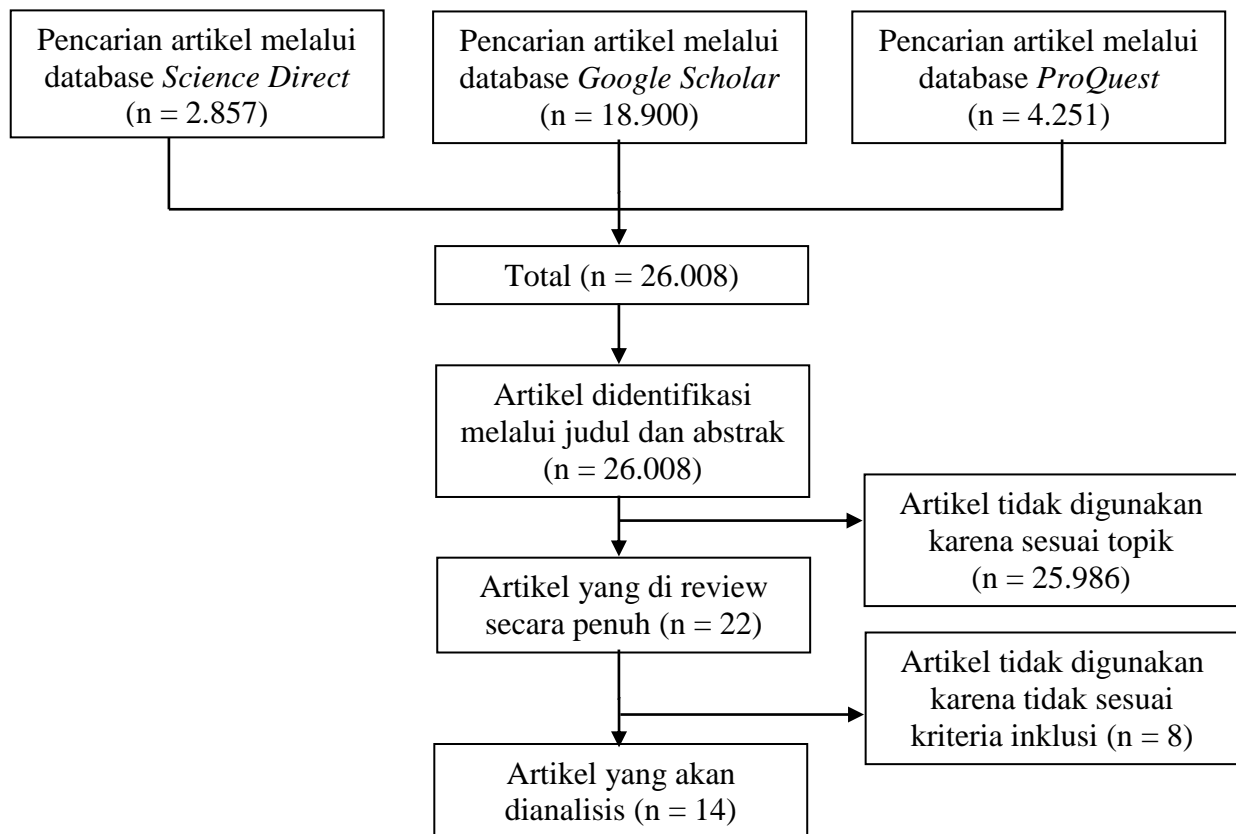
Tabel 1. Format PICOS Dalam Literatur Review

Kriteria	Inklusi	Ekklusi
<i>Population/Problem</i>	<i>Research related to the characteristics of nurses that affect patient satisfaction</i>	<i>Publications that only contain abstracts.</i>
<i>Intervensi</i>	<i>No treatment</i>	-
<i>Comparators</i>	<i>No Comparator</i>	-
<i>Outcomes</i>	<i>Nurse Characteristics Needed To Support Patient Satisfaction</i>	<i>results that do not meet the criteria in the analysis of results</i>
<i>Study Design</i>	<i>All designs can be used</i>	<i>No Exclusion</i>

Dalam penulisan literature review ini, menggunakan metode pencarian literatur-literatur dari artikel internasional menggunakan database ScienceDirect, Goggle Scholar, dan ProQuest. Pencarian pada tahap awal dengan menggunakan key-words : "Nurse service and patient satisfaction" didapatkan hasil 26.008 artikel internasional dari rentang waktu 2020, 2021 dan 2020 yang sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditetapkan.



Sebanyak 26.008 artikel diperoleh dari penelusuran awal. Berdasarkan identifikasi terhadap judul dan abstrak didapatkan 22 artikel. Selanjutnya dilakukan review secara penuh terhadap sisa 22 artikel yang tersisa. Dari hasil review didapatkan 8 artikel yang tidak sesuai kriteria inklusi sehingga pada tahap akhir, hanya terdapat 14 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi.



Gambar 1. Proses pelaksanaan pencarian artikel

Metode penelitian ini menggunakan PRIS-MA dengan alur sebagai berikut: mendefinisikan kriteria kelayakan, menjelaskan sumber berita, seleksi referensi, kolektif data serta seleksi item data seperti terlihat pada Gambar 1.

Result

Tabel 2. Studi Karakteristik

No	Source	Objective	Type of resech	Responden	Metode	Result
1	(Mobolaji-olajide, Chinma, Omonigho, & Olabisi, 2020)	maksud penelitian ini untuk mengevaluasi ukuran kepuasan pasien rawat inap dan menentukan faktor yang	Penelitian Deskriptif Kuantitatif	Subyek berusia 18-65 tahun. Responden sebanyak 131 orang	Desain yang digunakan cross-sectional. Alat ukurnya kuesioner	Mayoritas responden (81,7%) memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap asuhan keperawatan.



		mempengaruhi kepuasan mereka dengan asuhan keperawatan.				Faktor yang mempengaruhi pasien 'Kepuasan dengan asuhan keperawatan meliputi asuhan individual, Perasaan pasien diterima oleh perawat, perawat 'kepastian, Rencana pulang awal, respon cepat terhadap pasien 'kebutuhan, pengetahuan yang baik tentang kondisi, hubungan perawat / pasien yang baik, peningkatan harga diri, pengobatan tepat waktu, keterlibatan relatif pada pasien 'Perawatan dan perawat pendekatan ceria & lembut untuk perawatan
2	(Yulviana, Harnani, & Oktaviani, 2020)	Tujuan penelitian mengidentifikasi korelasi komunikasi efektif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap RSUD Sabre Duri	Kuantitatif	Subyek merupakan perawat di RSUD Sabre Duri sebanyak 85 responden	Desain cross-sectional. Alat ukur berupa kuesioner dan selanjutnya membandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal kepuasan pasien diatas 95%.	Proporsi kepuasan pasien tidak puas sebanyak 53 responden (55,8%) merasa puas 42 responden (44,2%). Hasil analisis bivariat terhadap enam variabel terdapat lima diantaranya ditemukan hubungan yang signifikan antara sikap ($\rho = 0,046$). $< \alpha = 0,05$), komunikasi ($\rho = 0,011 < \alpha < = 0,05$), persepsi ($\rho = 0,001 < \alpha = 0,05$), fasilitas ($\rho = 0,004 < \alpha = 0,05$), dan lingkungan ($\rho = 0,025 < \alpha = 0,05$),



						sedangkan variabel tidak ada korelasi antar jenis kelamin ($\rho = 0,239 < \alpha < = 0,05$) dengan kepuasan pasien
3	(Wasik, 2020)	Tujuan penelitian untuk mempresentasikan tugas dan kompetensi keperawatan serta peran profesi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien.	Penelitian analisis literatur	-		Perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas perawatan kesehatan dan fungsi seluruh fasilitas. Institusi perawatan kesehatan adalah bagian dari organisasi di mana kualitas layanan diterjemahkan ke dalam kesehatan dan kehidupan pasien. Oleh karena itu, perawatan harus menjadi prioritas bagi seluruh staf, terutama bagi perawat yang pertama kali bertemu dengan pasien dan menghabiskan banyak waktu bersamanya. Pasien mengharapkan pengetahuan medis dari perawat pertama dan terutama, tetapi juga keamanan, kepercayaan dan komunikasi yang tepat
4	(Funke Felicitas, Ezekiel O., & Kehendile Bukola, 2020)	Tujuan penelitian ini adalah menyelidiki perilaku perawat sebagai korelasi dengan kepuasan perawatan klien di antara orang berusia yang lebih tua yang dirawat di dua rumah sakit	Kuantitatif	Subyek berumur >60 tahun. Jumlah responden sejumlah 177 orang \	Rancangan penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui instrumen dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial	Perilaku caring fisik ($r = .615, p = .000$), perilaku caring psikologis, perilaku peduli sosial ($r = 0,628, p = .000$), dan kepedulian spiritual ($r = .628, p = .000$) perawat berhubungan positif dengan



		tersier di Osun State, Nigeria				kepuasan perawatan pasien.
5	(Rahimi & Borhani, 2020)	Tujuan riset ini merupakan mengevaluasi ikatan antara sikap caring perawat serta kepuasan penderita transplantasi ginjal terhadap asuhan keperawatan di beberapa rumah sakit tertentu dari Shahid Beheshti University of Medical Sciences tahun 2016.	Penelitian kuantitatif	194 pasien transplantasi ginjal dirawat di pusat pengajaran dan terapi di Shahid Beheshti University of Medical Sciences	Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wolf Caring Behavior Inventory dan Nancy Risser Patient Satisfaction Questionnaire	Hasil penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan pasien dalam memuaskan pasien. Selain itu, untuk mendapatkan kepercayaan pasien, perhatian juga harus diberikan pada keberadaan perawat yang manusiawi serta perilaku serta komunikasi yang positif dan rasa hormat kepada penderita
6	(Bock, 2019)	Artikel in press	Penelitian eksplorasi	Subyek berusia > 25 tahun. Responden sebanyak 60 orang	Pengambilan data dilakukan melakukan kuesioner tertutup dan terbuka melalui tautan	Pengalaman perawat, Ciri kepribadian : welas asih, empati, kesadaran diri, dan keaslian semuanya telah diidentifikasi dalam literatur sebagai ciri kepribadian yang memiliki pengaruh signifikan pada persepsi pasien tentang kualitas perawatan yang mereka terima. Ciri kepribadian juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan perawat untuk bekerja dalam tim, dan tim yang efektif merupakan komponen kunci dalam penyampaian asuhan yang berkualitas.
7	(Piotrkowska, Jarzynkowski,	Tujuan penelitian ini adalah untuk	Penelitian kuantitatif	Subyek berusia 52 -86	Pengumpulan data	Tingkat keseluruhan



	Kobylarz, & Ksia, 2020)	mengevaluasi kualitas asuhan keperawatan ditinjau dari manajemen nyeri pasca operasi pada pasien yang menjalani prosedur vaskuler.		tahun. Responden 100 orang pasien yang dirawat di Klinik Bedah Jantung dan Vaskular, Pusat Klinik Universitas, Gdansk, Polandia.	menggunakan kuesioner wawancara	kualitas asuhan keperawatan dalam hal manajemen nyeri pasca operasi seperti yang dilaporkan oleh pasien setelah prosedur vaskular tidak sepenuhnya memuaskan, dan asuhan keperawatan harus ditingkatkan. Hal ini menunjukkan kebutuhan untuk mendidik perawat dalam manajemen nyeri pasca operasi, pemantauannya, serta teknik komunikasi dengan pasien
8	(Ng, 2020)	Tujuan penelitian ini untuk memahami bagaimana keterampilan lunak (layanan) dirasakan oleh pasien dan anggota keluarga mereka. Tinjauan pustaka tentang pedagogi keperawatan ditambah dengan survei yang mengumpulkan persepsi berkaitan dengan keterampilan lunak (layanan) dalam asuhan keperawatan; yaitu dimensi kehandalan, jaminan, berwujud, empati dan daya tanggap.	Penelitian eksplorasi	Subyek berusia > 19 tahun. Responden sebanyak 73 orang	Pengambilan data dilakukan melakukan kuesioner tertutup dan terbuka melalui tautan	Berdasarkan data kuantitatif, pasien dan anggota keluarga menilai keterampilan lunak (layanan) keandalan dan daya tanggap menjadi sangat penting untuk asuhan keperawatan. Selain itu, komentar para peserta menunjukkan pentingnya empati, jaminan, dan daya tanggap.



9	(Coleman et al., 2020)	Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi perawatan sebagai indikator kepuasan pasien	Penelitian kuantitatif	Subyek adalah anak usia 7-17 tahun dan orang tua. Responden sebanyak 600 orang yang terdiri atas anak berjumlah 362 orang dan orang tua berjumlah 328 orang	Desain penelitian adalah kohort acak dua lengan (Lengan 1: anak dan orang tua, lengan 2: hanya orang tua), untuk membandingkan secara langsung apakah peringkat kepuasan orang tua berbeda dengan apakah anak mereka juga memberikan peringkat kepuasan atau tidak	Keramahan perawat, kesopanan, dan perasaan dirawat dengan baik termasuk di antara item dengan nilai tertinggi yang dinilai anak-anak dan orang tua.
10	(Nasirin & Asrina, 2020)	Tujuan riset ini merupakan buat mengenali mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan penderita di Puskesmas Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat	Penelitian kuantitatif	Subyek adalah pasien berusia 12-65 tahun di Puskesmas Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat. Responden berjumlah 68 orang	Desain observasional analitik dengan pendekatan cross sectional	Terdapat pengaruh yang akurat antara mutu layanan keperawatan terhadap kepuasan penderita di Puskesmas Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat. Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup reliabilitas, kehandalan dan empati perawat merupakan
11	(Dawood, El, Al, & Ashour, 2020)	Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi pasien geriatri rawat inap terhadap perilaku caring perawat dan hubungannya dengan kepuasan pasien terhadap kualitas asuhan keperawatan	Penelitian kuantitatif	Subyek berusia > 60 tahun. Responden berjumlah 150 orang pasien geriatri yang dirawat di bagian rawat inap medis dan bedah Rumah Sakit Universitas Utama di Alexandria, Mesir	Desain penelitian korelasional deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan 3 alat yaitu Data Sosial-Demografis dan Klinis Terstruktur untuk wawancara terstruktur, Inventaris Perilaku Peduli untuk Sesepuh (CBI-E): dan Kepuasan Pasien dengan Kuesioner	Perilaku caring yang diberikan oleh perawat dan persepsi pasien geriatri berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien geriatri terhadap kualitas asuhan keperawatan. Penelitian menunjukkan bahwa 90,0% dari pasien geriatri yang dirawat di rumah sakit cukup merasa bahwa perawat mereka mempraktikkan



					Kualitas Asuhan Keperawatan (PSNCQQ)	perilaku merawat perawat. 55,3% pasien geriatri rawat inap memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap asuhan keperawatan dan kurang dari setengah (44,7%) memiliki tingkat kepuasan yang sedang
12	(Zhang et al., 2020)	Tujuan riset ini merupakan buat memeriksa tingkat kepuasan penderita dengan asuhan keperawatan dan mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dari perspektif penderita rawat inap di wilayah terbelakang di Cina.	Penelitian kuantitatif	Responden berjumlah 291 orang dengan kriteria inklusi : Usia \geq 18 tahun, dirawat di bangsal setidaknya selama 48 jam, mampu berkomunikasi secara mandiri dan partisipasi sukarela	Rancangan penelitian menggunakan survei cross-sectional yang dilakukan pada tahun 2018. Untuk tujuan pelaporan digunakan checklist Penguatan Pelaporan Studi Observasional dalam Epidemiologi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien lebih puas dengan perawat yang menghormati privasi mereka dan memperlakukan mereka sebagai individu (67,7%). Pasien paling tidak puas dengan jenis informasi yang diberikan perawat (11,7%) dan dengan kesadaran yang cukup akan kebutuhan mereka. Pasien yang sudah menikah, memiliki riwayat rawat inap, pembedahan dan diasuh oleh perawat junior memiliki kepuasan yang lebih tinggi.
13	(Petronio-coia & Schwartz-barcott, 2020)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan persepsi dan deskripsi perawat yang bisa didekati oleh anak-anak	Penelitian deskriptif kualitatif	Tujuh anak usia sekolah (usia 8 - 12, empat perempuan dan tiga laki-laki) dalam layanan onkologi pediatrik	Desain penelitian deskriptif kualitatif, termasuk wawancara semi-terstruktur	Anak-anak memiliki pengalaman dengan lebih dari satu perawat yang dapat didekati dan menggambarkan perawat yang mudah didekati sebagai perawat yang tersenyum dan bahagia, ceria, kreatif, kompeten dan



						bersedia untuk berbicara dan mendengarkan mereka
14	(Valiee, Mona, & Valian, 2020)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi citra perawat yang sempurna dari perspektif penerima layanan.	Penelitian deskriptif kualitatif	Subyek berusia 23-73 tahun. Responden berjumlah 12 orang dan tidak memiliki anggota keluarga sebagai perawat/siswa perawat	Pengambilan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur	Empat tema muncul dari perspektif dan pengalaman peserta tentang perawat yang sempurna, antara lain: Sebuah sanggup (penyayang, simpatik dan baik hati), responsif (menjawab pertanyaan, menjawab permintaan), menara kekuatan (pendengar, sabar, pengertian dan perhatian) dan efficient (memberikan perawatan yang cermat, memberikan perawatan tepat waktu, memberikan perawatan yang tepat).

Discussion

Artikel penelitian yang diambil menggunakan responden di berbagai umur sejak dari usia kecil hingga lanjut usia. 14 artikel dipakai di riset ini terdiri atas 10 riset kuantitatif, 2 riset kualitatif, 1 literatur review, dan 1 eksplorasi.

Berdasarkan 14 artikel penelitian yang diambil ditemukan beberapa karakteristik perawat yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu :

Perawat yang memiliki hubungan baik dengan pasien. Hal ini tercermin dari perasaan pasien yang dirawat dengan baik atau perasaan diterima oleh perawat dan juga bagaimana pasien merasakan sikap peduli dari perawat. (Mobolaji-olajide et al., 2020), (Rahimi & Borhani, 2020), (Ng, 2020), (Coleman et al., 2020), (Zhang et al., 2020), (Petronio-coia & Schwartz-barcott, 2020). Dalam (Mobolaji-olajide et al., 2020) didapatkan hasil penelitian bahwa perawatan individu, penerimaan pasien oleh perawat, kebaikan dan pertimbangan perawat, hubungan bagus antar perawat dengan penderita dan keterlibatan pasien dalam proses perawatan merupakan alasan yang berpengaruh terhadap kepuasan penderita.

Perawat yang responsif, termasuk didalamnya daya tanggap dan kecepatan merespon (Mobolaji-olajide et al., 2020), (Ng, 2020), (Valiee et al., 2020). Dalam (Valiee et al., 2020) ditemukan hasil bahwa daya tanggap dan kecepatan respon dari seorang perawat terhadap pertanyaan atau permintaan dari pasien merupakan salah satu faktor



dari kepuasan pasien. Hal ini tampak dari salah satu hasil wawancara yang menyatakan bahwa perawat harus menanggapi pertanyaan dan permintaan pasien.

Perawat yang handal, termasuk didalamnya perawat yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan kreatifitas serta menciptakan rasa aman (Mobolaji-olajide et al., 2020), (Wasik, 2020), (Piotrkowska et al., 2020), (Nasirin & Asrina, 2020), (Petronio-coia & Schwartz-barcott, 2020), (Valiee et al., 2020). Dalam (Piotrkowska et al., 2020) ditemukan bahwa kurangnya kemampuan perawat dalam manajemen nyeri pasca operasi, pemantauan dan profilaksis memberikan dampak ketidakpuasan. Selain itu dalam (Petronio-coia & Schwartz-barcott, 2020) ditemukan bahwa kemampuan kreatifitas perawat dapat memberikan efek kepuasan pada pasien anak-anak. Keandalan dan rasa aman yang dimaksudkan dapat dilihat dalam penelitian (Nasirin & Asrina, 2020), yang menampilkan hasil wawancara dengan salah satu pasien yang mendapatkan penanganan di IGD Puskesmas Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat. Pasien menyatakan bahwa ketika berada di IGD, yang melakukan pengurusan registrasi adalah perawat. Selain itu ketika melihat kondisi pasien yang lemas, maka perawat segera memasang infus dan memberikan saran untuk melakukan rawat inap. Kepastian perawatan, pengetahuan yang baik tentang kondisi pasien, kemampuan perawat menetapkan tujuan perawatan yang realistis, dan pengobatan tepat waktu merupakan yang mendukung kepuasan pasien (Mobolaji-olajide et al., 2020).

Perawat yang memiliki empati, termasuk didalamnya sikap ceria, lemah lembut, ramah tamah, sopan santun, rasa hormat, senyum dan perasaan bahagia yang ditunjukkan oleh perawat (Mobolaji-olajide et al., 2020), (Yulviana et al., 2020), (Funke Felicitas et al., 2020), (Rahimi & Borhani, 2020), (Bock, 2019), (Ng, 2020), (Coleman et al., 2020), (Nasirin & Asrina, 2020), (Dawood et al., 2020), (Petronio-coia & Schwartz-barcott, 2020), (Valiee et al., 2020). Empati merupakan salah satu karakteristik mayoritas yang ada. Oleh karena itu empati merupakan sesuatu yang penting yang wajib ada dalam diri perawat. Empati ditunjukkan oleh seorang perawat bisa dirasakan oleh semua responden dari berbagai tingkatan usia.

Selanjutnya perilaku peduli yang ditunjukkan oleh perawat terhadap kondisi fisik, psikologis, sosial, dan spiritual pasien berhubungan positif dengan kepuasan perawatan pasien (Funke Felicitas et al., 2020). Lebih jauh, dalam (Dawood et al., 2020) didapatkan bahwa perilaku peduli perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku peduli perawat berada pada tingkat rendah dan sedang. Faktor perawat yang perhatian, mengenali perasaan pasien, mampu melakukan perawatan secara luas dan terampil sesuai dengan prosedur secara profesional, dan mengikuti jadwal perawatan pasien dengan tepat merupakan faktor yang mendukung penilaian perilaku peduli perawat. Disisi yang lain, penghargaan perawat terhadap pasien sebagai pribadi yang unik, usaha untuk melakukan yang terbaik terhadap penyakit, berbicara dengan suara yang jelas dan ramah, menghormati pasien dan keluarganya dalam membuat keputusan, dan termasuk pada saat merencanakan perawatan pasien, merupakan faktor yang kurang mendukung perilaku peduli perawat.

Perawat yang mampu berkomunikasi dan memberikan informasi dengan baik (Yulviana et al., 2020), (Wasik, 2020), (Rahimi & Borhani, 2020), (Ng, 2020), (Piotrkowska et al., 2020), (Zhang et al., 2020). Seorang perawat yang mampu berkomunikasi dan memberikan informasi dengan baik merupakan salah satu



karakteristik yang diharapkan oleh pasien. Kemampuan perawat yang kurang baik dalam memberikan informasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Zhang et al., 2020).

Perawat yang mampu memberikan assurance atau jaminan termasuk didalamnya kepercayaan dan kepastian kepeulangan (Mobolaji-olajide et al., 2020), (Ng, 2020). Faktor rencana kepeulangan lebih awal adalah hal yang mempengaruhi terhadap rasa puas penderita (Mobolaji-olajide et al., 2020).

Conclusion

Artikel yang ditemukan dapat disimpulkan, karakteristik perawat yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu : perawat yang bisa membina ikatan baik dengan penderita, responsif, handal, empati, mampu komunikasi dengan baik dan mampu memberikan jaminan. Dari artikel yang ada dapat diketahui bahwa faktor empati menjadi faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor empati ini dapat ditemukan dalam 11 artikel dari 14 artikel yang diteliti. Faktor dominan selanjutnya yang ditemukan dalam 6 fartikel adalah faktor kemampuan menjalin hubungan baik dengan pasien, kehandalan dan komunikasi. Sedangkan faktor responsif dan jaminan secara berturut-turut menjadi faktor tidak dominan

References

- A. S Nanda,. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya, 6(2).
- B. J., Petronio-coia & D Schwartz-barcott. (2020). A description of approachable nurses : An exploratory study , the voice of the hospitalized child. *Journal of Pediatric Nursing*, 54, 18–23. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2020.05.011>
- Bock, L. (2019). Nurse Characteristics and the Effects on Quality. <https://doi.org/10.1016/j.cnur.2019.10.007>
- C., Nasirin & Asrina, H. (2020). Quality of nursing services and inpatient satisfaction, 10, 2169–2174. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.3.020>
- Dawood, S. S., El, A., El, G., Al, M., & Ashour, A. (2020). Nurses' Caring Behaviors as Perceived by Hospitalized Geriatric Patients' and its Relation to their Satisfaction with the Quality of Nursing Care, 9(1), 24–34. <https://doi.org/10.9790/1959-0901132434>
- F Felicitas, O A Ezekiel,& Kehendile Bukola A,. (2020). Caring Behaviour of Nurses as A Correlate to Client Care Satisfaction Among Older- Adult Admitted in The Two Tertiary Hospitals in Osun State , Nigeria, (March), 14–27. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3735464>
- L. N Coleman,,K Wathen,,Waldron, M., Mason, J. J., Houston, S., Y Wang., & P. S. Hinds, (2020). The child's voice in satisfaction with hospital care. *Journal of Pediatric Nursing*, 50, 113–120. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2019.11.007>
- Mobolaji-olajide, O. M., Chinma, S., Omonigho, P., & Olabisi, P. (2020). International Journal of Africa Nursing Sciences In-patient satisfaction with nursing care : Outcome measurement



in a tertiary health facility in Lagos , Nigeria. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 13(October), 100264. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100264>

Ng, L. K. (2020). Nurse Education Today The perceived importance of soft (service) skills in nursing care : A research study. *Nurse Education Today*, 85(October 2019), 104302. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.104302>

Persebaran-perawat-di-indonesia-2019. (2019). Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/03/26/persebaran-perawat-di-indonesia-2019>

Piotrkowska, R., Jarzynkowski, P., Kobylarz, A., & Ksia, J. (2020). Assessment of the Quality of Nursing Care of Postoperative Pain in Patients Undergoing Vascular Procedures, (xxxx). <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2020.03.010>

Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Jakarta.

Rahimi, N., & Borhani, F. (2020). Investigation of Patient Satisfaction with Nursing Care at Hospital, 5(1), 16–22.

Valiee, S., Mona, S., & Valian, D. (2020). Exploration of service recipients' image of a perfect nurse : A qualitative descriptive study. *Applied Nursing Research*, 54(September 2019), 151272. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151272>

Wasik, M. (2020). The role of the nurse in improving the quality of healthcare, 10(4), 68–74.

Yulviana, R., Harnani, Y., & Oktaviani, W. (2020). The Relationship between Effective Communication of Nurses and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Mandau Duri Regional Hospital in 2019, 2(2), 268–278.

Zhang, J., Yang, L., Wang, X., Dai, J., Shan, W., Wang, J., & Wang, X. (2020). Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region : a cross- - sectional study from northwestern China. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034196>

