HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS LIMBOTO

Fadli Syamsuddin[1*], Rini Asnawati[2], Ririn Anggraini Tolohula[3]
Program Studi Ilmu Keperawatan, Jurusan Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

ABSTRAK

Pendahuluan: Perilaku *caring* perawat mempunyai nilai ekonomi bagi puskesmas karena perilaku *caring* berdampak bagi kepuasan pasien BPJS sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien BPJS ke puskesmas dan pada akhirnya dapat memberikan keuntungan finansial bagi puskesmas, hal ini menunjukkan bahwa *caring* yang diterapkan perawat tidak hanya memberikan manfaat untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS, namun *caring* juga dapat meningkatkan citra yang baik bagi puskesmas dan tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien pengguna BPJS di Puskesmas Limboto. **Metode:** Desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, populasi seluruh pasien BPJS sebanyak 1.259 orang, jumlah sampel 43 orang menggunakan tekhnik sampling *accidental sampling* dalam penelitian ini. **Hasil:** diperoleh melalui analisis uji statistik *chi-square* diperoleh perilaku *caring* perawat yang kurang keseluruhan responden menyatakan kurang puas sebanyak 12 responden, perilaku *caring* perawat yang cukup dengan tingkat kepuasan yang dinyatakan kurang puas sebanyak 12 responden dan puas sebanyak 8 responden, perilaku *caring* perawat yang baik keseluruhan responden menyatakan puas sebanyak 11 responden. Kemudian, didapatkan *p-value* adalah 0,000 yaitu < 0,05 (5%). **Simpulan:** ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien pengguna BPJS di Puskesmas Limboto, sehingga diharapkan meningkatkan perilaku *caring* perawat dengan memberikan pelatihan ataupun edukasi mengenai *caring* kepada perawat di puskesmas maupun tenaga kesehatan lainnya agar pelayanan dapat diberikan semaksimal mungkin.

Kata kunci: *Caring*, Kepuasan, Pasien BPJS, Perawat

ABSTRACT

Nurses' caring behavior has economic value for the health center because caring behavior has an impact on BPJS patient satisfaction therfore it will increase BPJS patient visits to the health center and ultimately can provide financial benefits for the health center, this shows that caring applied by nurses does not only provide benefits to increase patient satisfaction. BPJS, but caring can also improve a good image for the health center. The aim of this research is to determine the relationship between nurses' caring behavior and the patients satisfaction level using BPJS at the Limboto Health Center. Analytical survey research design with a cross sectional study approach, the population of all BPJS patients was 1,259 people, the sample size was 43 people using accidental sampling technique in this study. The results were obtained through chi-square statistical test analysis, it was found that the nurses' caring behavior was less than 12 respondents stated that they were not satisfied, the nurses' caring behavior was sufficient with the level of satisfaction being expressed as less than 12 respondents and 8 respondents were satisfied, the nurses' caring behavior was adequate. Overall, 11 respondents expressed satisfaction. Then, it was found that the p-value was 0.000, namely <0.05 (5%). The conclusion is that there is a relationship between nurses' caring behavior and the level of satisfaction of patients using BPJS at the Limboto Community Health Center. Thus expected nurses' caring behavior will be improved by providing training or education about caring to nurses at community health centers and other health workers so that services can be provided as optimally as possible.

Kata kunci: *Caring, BPJS Patients, Nurses , Satisfaction,*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat yang disediakan oleh pemerintah adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat terbagi menjadi berbagai bentuk pelayanan yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) (Mustofa, et al., 2020).

Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas dari pelayanan kuratif hingga rehabilitatif ini diharapkan dapat diakses dan dijangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya termasuk dalam hal ini pasien yang termasuk dalam program BPJS (Anita, et al., 2019). BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program sistem jaminan sosial nasional (Pradnyani, 2020).

Manfaat program BPJS bagi pasien yaitu agar pasien BPJS menerima kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan mengurangi pemeriksaan, serta penggunaan alat medis yang berlebihan. BPJS ini tidak hanya bermanfaat untuk pasien, namun juga untuk penyelenggaraan pelayan kesehatan di puskesmas yaitu salah satunya untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing tenaga kesehatan di puskesmas (Mustofa, et al., 2020).

Kualitas dari pelayanan kesehatan diukur dari mutu pelayanan keperawatan karena perawat merupakan profesi dengan jumlah yang terbanyak di pelayanan kesehatan (Siregar et al., 2022). Selain itu, pelayanan keperawatan juga merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spritual dan kultural yang komprehensif yang tidak hanya ditujukan kepada pasien BPJS, namun juga untuk keluarga dan masyarakat, baik yang sakit maupun sehat (Kamalia et al., 2020).

Mutu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien BPJS akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, kepuasan pasien secara umum terkait dengan pengalaman pasien atas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki pasien atas pelayanan yang diberikan, sikap dari pasien mengenai jasa yang diterima melalui evaluasi pasien dan persepsi pasien atas kinerja layanan terkait dengan harapan pasien (Talib, 2022).

Di lima negara berkembang di dunia, dimana 90% masyarakatnya menerima perawatan saat dibutuhkan atau kualitas pelayanan yang efisien sehingga ketercapaian derajat kesehatan yang baik ditandai dengan seluruh masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan yang diderita sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Tetapi, di Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47% yang menyebabkan pasien kurang merasa puas terhadap perawatan yang diberikan (Soumokil et al., 2021).

Di Indonesia telah dilakukan survey kepuasan pasien di 42 rumah sakit yang terdiri atas 7 rumah sakit rujukan provinsi, 7 rumah sakit rujukan regional, 14 RSUD dan 14 rumah sakit swasta diperoleh total kepuasan pasien di RS Kabupaten sebesar 82,7%, total kepuasan pasien di RS Regional sebesar 78,6% dan total kepuasan pasien di RS Provinsi sebesar 87%. Dilihat dari data tersebut tingkat kepuasan terendah berada di RS Regional terutama pada dimensi kepuasan *tangible* atau daya tanggap empati yang hanya mencapai 72,9% dan belum mencapai standar kepuasan pasien di Indonesia yaitu ≥95% (Ayu et al., 2018). Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dan dirasakan masih kurang sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan pasien.

Pelayanan yang diberikan perawat apabila dirasakan puas oleh pasien, jika terpenuhinya kebutuhan pasien atau keluarga terhadap pelayanan keperawatan yang diharapkan (Hidaya et al., 2020). Maka dari itu, hubungan perawat dan pasien dalam *caring* ditunjukkan melalui perhatian perawat pada pasien, intervensi untuk mempertahankan kesehatan pasien dan energi positif yang diberikan pada pasien, serta kepuasan pasien (Maria et al., 2019).

Caring yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan kesehatan individu dan memfasilitasi pemberian pelayanan kepada pasien, mendorong kesehatan dan pertumbuhan pasien. Oleh karena itu, *caring* ini sangat penting diterapkan oleh perawat sebagai aspek yang paling banyak memberi pelayanan keperawatan pada pasien (Herwanti & Maria, 2022).

Perilaku *caring* perawat mempunyai nilai ekonomi bagi puskesmas karena perilaku *caring* berdampak bagi kepuasan pasien sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien ke puskesmas dan pada akhirnya dapat memberikan keuntungan finansial bagi puskesmas, hal ini menunjukkan bahwa *caring* yang diterapkan perawat tidak hanya memberikan manfaat untuk meningkatkan kepuasan pasien, namun *caring* juga dapat meningkatkan citra yang baik bagi puskesmas (Paramitha et al., 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunita dan Hariadi (2019) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien Tahun 2019 yang menyebutkan bahwa perilaku *caring* yang kurang baik mayoritas memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas sebesar 11,9%, sebaliknya perilaku *caring* perawat yang dikategorikan sangat baik secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien dikategorikan sangat puas sebesar 88,1%. Hal ini dikarenakan semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, maka pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian lainnya yang dilakukan Roufuddin et al., (2021) tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan orang tua di ruang rawat inap anak diperoleh bahwa terdapat korelasi yang positif antara perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan, dimana perilaku *caring* yang cukup mayoritas responden merasa puas yakni sebesar 16,2% dan perilaku *caring* yang baik mayoritas responden merasa sangat puas yakni sebesar 54,1%. Berarti semakin baik perilaku *caring*, maka pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil pengambilan data awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Limboto bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS yang ke puskesmas mengalami peningkatan dari bulan Februari-April 2023 yaitu sebanyak 1.259 pasien. Kemudian, melalui hasil wawancara diperoleh bahwa pada 5 pasien BPJS di Puskesmas Limboto menyatakan bahwa masih ada perawat yang kurang merespon panggilan pasien dengan cepat, kurang menunjukkan perhatian kepada beberapa pasien lainnya, perawat ada yang memberikan semangat kepada pasien untuk sembuh, kadang menggunakan suara yang halus dan lembut ketika berbicara dengan pasien, semua perawat nampak percaya diri dalam memberikan pelayanan, menggunakan alat yang sesuai ketika memberikan tindakan pada pasien, ada perawat yang kurang memberikan instruksi atau penjelasan dan merasa masih ada perawat yang kurang peka terhadap rasa sakit yang dialami, serta perawat jarang sekali bertanya apa yang dibutuhkan pasien selama dilayani.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti juga dengan perawat di Puskesmas Limboto menyatakan belum ada data mengenai tingkat kepuasan pasien dan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 5 pasien, menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Semua isi naskah ditulis menggunakan TNR 12, 1 spasi. Pendahuluan ditulis tanpa subtitle, termasuk latar belakang, masalah inti, dan tujuan penelitian. Masukkan referensi

(literatur yang relevan atau hasil penelitian) yang digunakan dalam setiap kalimat seperti yang disediakan dalam Referensi

METODE

Desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, penelitian dilakukan di Puskesmas Limboto dengan waktu penelitian 06-18 September 2023, populasi seluruh pasien BPJS bulan April tahun 2023 sebanyak 1.259 orang, sampel sebanyak 43 orang, metode pengambilan sampel *accidental sampling*, variabel bebas adalah perilaku *caring* perawat dan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien BPJS, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data uji statistik *chi-square*.

HASIL

Bagian ini berisi hasil penelitian yang disampaikan dalam bentuk narasi, tabel, dan atau gambar dan hasil uji statistik dengan penjelasan tanpa diskusi. Judul tabel tertulis di atasnya sementara judul gambar ditulis di bawahnya.

Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat Di Puskesmas Limboto

Perilaku *Caring* Perawat	Jumlah	Persentase (%)
Kurang	12	27,9
Cukup	20	46,5
Baik	11	25,6
Total	**43**	**100**

Tabel 1 dapat dilihat bahwa perilaku *caring* perawat di Puskesmas Limboto mayoritas mempunyai perialku *caring* yang cukup sebanyak 20 responden (46,5%) dan terendah perilaku *caring* perawat di Puskesmas Limboto mempunyai perilaku *caring* yang baik sebanyak 11 responden (25,6%).

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Limboto

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Limboto

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	Jumlah	Persentase (%)
Kurang puas	24	55,8
Puas	19	44,2
Total	**43**	**100**

Tabel 2 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Limboto mayoritas menyatakan kurang puas sebanyak 24 responden (55,8%) dan paling sedikit menyatakan puas sebanyak 19 responden (44,2%).

Hubungan Perilaku *Caring* Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Limboto

Tabel 3. Tabulasi Silang Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Limboto

Variabel		Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS		Total	*p-value*
		Kurang puas	Puas		
Perilaku *caring*	Kurang	12	0	12	0.000
	Cukup	12	8	20	
	Baik	0	11	11	
Total		**24**	**19**	**43**	

Tabel 3 dapat dilihat dari hasil analisi uji statistik *chi-square* diperoleh perilaku *caring* perawat yang kurang keseluruhan responden menyatakan kurang puas sebanyak 12 responden, perilaku *caring* perawat yang cukup dengan tingkat kepuasan yang dinyatakan kurang puas sebanyak 12 responden dan puas sebanyak 8 responden, perilaku *caring* perawat yang baik keseluruhan responden menyatakan puas sebanyak 11 responden. Kemudian, didapatkan *p-value* adalah 0,000 yaitu < 0,05 (5%) yang artinya ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien pengguna BPJS di Puskesmas Limboto.

PEMBAHASAN

1. Perilaku *Caring* Perawat Di Puskesmas Limboto

Perilaku *caring* perawat di Puskesmas Limboto berdasarkan hasil penelitian diperoleh perilaku *caring* yang kurang sejumlah 12 responden (27,9%), perilaku *caring* yang cukup sejumlah 20 responden (46,5%) dan perilaku *caring* yang baik sejumlah 11 responden (25,6%). Data tersebut menunjukkan paling banyak pasien pengguna BPJS yang merasakan perilaku *caring* yang cukup pada perawat di Puskesmas Limboto.

Perilaku *caring* perawat yang cukup ini karena berdasarkan pernyataan responden dalam kuesioner bahwa responden menyatakan perawat memberikan perhatian kepada responden selama melakukan pelayanan di puskesmas, perawat menjelaskan kepada responden tentang tindakan atau prosedur yang akan dilakukan kepada responden, perawat nampak memantau kondisi responden secara sukarela (tidak terpaksa), perawat dengan penuh perhatian mendengarkan keluhan responden, perawat cukup memberikan informasi yang lengkap mengenai keadaan responden, perawat terlihat cukup senang ketika responden menyampaikan keluhannya, perawat cukup menanyakan kepada responden tentang pengalaman perawatan yang pernah responden alami sebelumnya, perawat cukup memberi penjelasan kepada responden dengan bahasa yang mudah dimengerti, perawat membuat responden merasa nyaman secara fisik atau emosional, perawat memprioritaskan kebutuhan pasien selama di puskesmas, perawat juga menganjurkan kepada responden melaksanakan hal-hal yang berhubungan dengan keyakinan responden dan perawat membantu responden dalam menentukan koping yang efektif dalam menghadapi masalah yang dihadapi responden. Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa perilaku *caring* perawat sudah mencakup 10 indikator *caring* menurut Watson, namun ada beberapa sub indikator pada setiap indikator masih dirasakan kurang oleh responden sebagai pasien pengguna BPJS sehingga perilaku *caring* perawat dirasakan cukup oleh pasien.

Pasien BPJS dapat memperoleh pelayanan BPJS kesehatan harus memenuhi ketentuan yang diatur dalam undang-udang yang berlaku mengenai BPJS kesehatan (Pradnyani, 2020). Pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS kesehatan banyak dilakukan oleh perawat yang merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien, harus

dapat melayani pasien dengan sepenuh hati dan memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain yaitu pasien, keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku *caring*, hal ini menjadi kemampuan dasar yang harus dimiliki seorang perawat (Maria et al., 2019).

Penelitian yang terkait dengan hasil penelitian ini dilakukan Adnan & Kahar (2020) didapatkan sebagian besar pasien menilai bahwa perilau *caring* perawat dalam kategori yang cukup dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Wotu. Selanjutnya, penelitian dari Ummah et al (2020) juga mendapatkan perilaku *caring* perawat di Puskesmas Lamongan sebagian besar masih dikategorikan cukup.

Asumsi peneliti masih banyak perawat di puskesmas yang mempunyai perilaku *caring* yang cukup yang berdasarkan penilaian atau persepsi pasien pengguna BPJS, perilaku *caring* yang cukup ini telah mencakup sepuluh faktor perilaku *caring* yang dikembangkan oleh Watson yang artinya perawat di puskesmas telah mempunyai kemampuan dasar yang harus dimiliknya dengan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, memperhatikan pasien, kemampuan dalam memberikan penanganan atau mengatasi masalah yang dialami pasien yang merupakan cerminan dari perilaku *caring* itu sendiri. Namun, masih ada beberapa perilaku yang belum dilakukan maksimal oleh perawat.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Limboto

Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas limboto didapatkan dalam hasil penelitian yaitu responden yang merasa kurang puas sebanyak 24 responden (55,8%) dan responden yang merasa puas sebanyak 19 responden (44,2%). Hasil ini dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dinyatakan puas oleh responden sehingga kepuasan pasien pengguna BPJS ini sudah baik terhadap pelayanan di Puskesmas Limboto.

Kepuasan pasien yang dikategorikan puas oleh responden dikarenakan pasien menyatakan dalam kuesioner bahwa pada indikator *tangibles* (kenyataan) mayoritas sudah baik terutama yaitu perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya, indikator *reability* (keandalan) sudah baik terutama perawat memberitahukan dengan jelas mengenai hal-hal yang dilarang dalam perawatan responden atau yang dijauhi oleh pasien agar tidak memperburuk masalah kesehatannya, indikator *responsiveness* (tanggung jawab) sudah baik terutama perawat segera atau merespon dengan cepat ketika responden tiba di puskesmas, indikator *assurance* (jaminan) sudah baik terutama perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan responden dan selalu memberikan salam dan senyum saat bertemu pasien, serta indikator *empathy* (empati) juga sudah baik terutama perawat selalu menanggapi keluhan yang dialami responden. Berdasarkan pernyataan responden-responden tersebut indikator untuk menilai kepuasan pasien sudah terpenuhi yang dirasakan pasien sehingga responden banyak yang merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Limboto.

Pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dapat bermanfaat untuk meningkatkan mutu dan efisien pelayanan puskesmas dan pasien BPJS dapat diberikan pengobatan yang tepat untuk pelayanan yang lebih baik berdasarkan derajat keparahan, maka dari itu dengan adanya manfaat ini bagi pasien BPJS dapat meningkatkan kepuasan pasien (Mustofa et al., 2020). Kepuasan pasien yang dinilai puas oleh pasien timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya yang artinya sebanding antara yang dirasakan dan harapan pasien, apabila sebanding dengan harapan, maka pasien puas dan apabila melebihi harapan, maka pasien amat puas atau senang

Temuan penelitian yaitu Belladona et al (2022) diperoleh paling banyak kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan dinyatakan puas oleh pasien. Penelitian lainnya oleh Triyoso & Sari (2020) bahwa mayoritas pasien menyatakan tingkat kepuasan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat di UPT Puskesmas Rawat Inap Bukit Kemuning Kabupaten Lampung Utara.

Asumsi peneliti bahwa pelayanan atau kinerja sesuai atau melebihi harapan pasien, maka menyebabkan pasien memperoleh manfaat dari penggunaan BPJS, dimana pasien merasa puas karena sesuai dengan yang diharapkan pasien baik dari segi kenyataan, keandalan, tanggung jawab, jaminan dan empati sehingga hal ini dapat meningkatkan kunjungan pasien pengguna BPJS ke puskesmas.

3. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Limboto

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Limboto karena perilaku *caring* perawat yang kurang keseluruhan responden menyatakan kurang puas sebanyak 12 responden, perilaku *caring* perawat yang cukup dengan tingkat kepuasan yang dinyatakan kurang puas sebanyak 12 responden dan puas sebanyak 8 responden, perilaku *caring* perawat yang baik keseluruhan responden menyatakan puas sebanyak 11 responden.

Data tersebut menunjukkan semua responden atau sebanyak 12 responden yang merasa perilaku *caring* perawat kurang, juga menyatakan kurang puas karena berdasarkan pernyataan responden dalam kuesioner banyak responden yang menyatakan perawat kurang memberikan motivasi kepada responden untuk sembuh, kurang berempati terhadap permasahan responden sehingga pada indikator kepuasan pasien yang empati responden merasakan kurang puas dalam menanggapi keluhan responden. Dalam menanggapi keluhan pasien, perawat juga harus memberikan dukungan kepada pasien dalam meningkatkan motivasi pasien untuk menerima dan melakukan tindakan yang telah diberikan oleh perawat agar keluhan yang dirasakan berkurang sehingga pasien mencapai tujuannya dalam hal ini meningkatkan kesembuhan pasien BPJS.

Caring sangat penting pada profesi keperawatan karena membantu proses penyembuhan pasien BPJS, ini adalah cara bagi perawat untuk menunjukkan empati dan kasih sayang terhadap pasien BPJS. Perawat dapat memberikan dukungan kepada pasien dengan dukungan ini terjadi peningkatan rasa keterhubungan sosial antara perawat dan pasien sehingga kepuasan pasien BPJS meningkat. sebaliknya, apabila perawat kurang menunjukkan perilaku *caring* misalnya kurang menunjukkan simpat empati terhadap pasien BPJS, maka akan berpengaruh pada penilaian kepuasan pasien (Susanto et al., 2022).

Penelitian ini didukung dengan penelitian Ilkafah dan Harniah (2017) didapatkan perilaku *caring* yang kurang, sebagian besar kepuasan pasien dikategorikan tidak puas dan dimensi yang paling banyak dirasakan kurang puas oleh pasien adalah dimensi empati. Penelitian lainnya oleh Wuwung et al (2020) diketahui dari hasil penelitiannya yaitu perilaku *caring* perawat yang kurang mayoritas pasien menyatakan tidak puas.

Asumsi peneliti *caring* perawat tidak hanya ditunjukkan dengan tindakan atau penanganan yang diberikan, namun dengan adanya dukungan yang diberikan kepada pasien BPJS juga dapat meningkatkan kesembuhan karena pasien BPJS dapat termotivasi untuk menjaga maupun memelihara kesehatannya sehingga dengan adanya perilaku *caring* ini pasien dapat merasakan perawat di puskesmas empati terhadap kondisi kesehatannya yang menyebabkan meningkatknya kepuasa pasien karena telah menilai dengan baik pelayanan yang diberikan perawat.

Hasil penelitian diperoleh adanya perilaku *caring* perawat yang baik semua responden menyatakan tingkat kepuasan yang puas sebanyak 11 responden dikarenakan perilaku *caring* sudah dilakukan dengan baik oleh perawat di puskesmas terutama perawat merespon panggilan responden dengan cepat, perawat memberikan motivasi atau semangat kepada responden untuk sembuh, perawat nampak memperlihatkan ketulusan dengan tersenyum saat melakukan pelayanan, perawat mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan responden, perawat banyak memberikan informasi yang lengkap mengenai keadaan responden dengan bahasa yang mudah dimengerti respnden sehingga dari perilaku *caring* ini responden

menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti semakin baik perilaku *caring* perawat yang diberikan perawat kepada pasien pengguna BPJS, maka cenderung meningkatkan tingkat kepuasan pasien, begitupun sebaliknya.

Caring mempunyai banyak manfaat untuk pasien seperti ketenangan jiwa, membina rasa percaya dan mengurangi kecemasan pasien terhadap kondisi kesehatan yang dialaminya sehingga akan membantu kesembuhan dan menimbulkan kepuasan pasien, dengan demikian perilaku *caring* yang ditampilkan oleh seorang perawat akan mempengaruhi kepuasan pasien (Halimatussakidah et al., 2022). *Caring* yang dapat dirasakan oleh pasien BPJS di puskesmas dapat diperoleh pasien dari pelayanan administrasi kesehatan, pelayanan kesehatan dalam bentuk promotif dan preventif, pelayanan kesehatan dalam pemeriksaan kesehatan, pemberian obat-obatan dan konsultasi (Mustofa et al., 2020). Pasien BPJS yang merasa puas terhadap pelayanan di puskesmas tersebut akan memilih puskesmas atau pelayanan kesehatan yang sama yang dipandang oleh pasien dapat memberikan kepuasan yang maksimal, membangun citra positif dan nama baik puskesmas karena pasien puas tersebut akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, secara akumulatif menguntungkan puskesmas karena menciptakan upaya promosi secara tidak langsung (Siregar, 2021).

Temuan hasil penelitian yang sama oleh penelitian Belladona et al (2022) diketahui bahwa *caring* perawat yang baik sebagian besar kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Komangaan dikategorikan puas. Diperkuat dengan hasil penelitian Riski et al (2022) yaitu adanya perilaku *caring* perawat yang baik sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang puas di RSUD Palembang Bari.

Asumsi peneliti semakin baik *caring* perawat yang diterima pasien, cenderung meningkatkan kepuasan pasien karena dengan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dapat menenangkan pasien yang datang ke puskesmas dalam keadaan sakit yang dapat mengurangi rasa khawatir pasien terhadap sakit yang dideritanya, membangun rasa percaya pasien terhadap perawat puskesmas sebab *caring* tidak hanya mengenai sikap perawat yang ditunjukkan, namun juga berkaitan dengan bagaiman perawat memberikan penanganan kepada pasien sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien. Sehingga, dengan perilaku *caring* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada adanya kunjungan kembali pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut dan memberitahukan rasa puas yang diterimanya melalui perilaku *caring* yang baik kepada orang lain yang yang secara tidak langsung hal ini merupakan upaya promosi puskesmas yang bersangkutan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Perilaku *caring* perawat mayoritas dikategorikan cukup sebanyak 20 responden (46,5%) di Puskesmas Limboto. Tingkat kepuasan pada pasien pengguna BPJS mayoritas dikategorikan kurang puas sebanyak 24 responden (55,8%). Ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien pengguna BPJS di Puskesmas Limboto (*p-value*=0,000).

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada kepala Puskesmas Limboto yang sudah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Limboto dan kepada responden-responden dalam penelitian ini yang bersedia berpartisipasi untuk menjadi responden penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Adnan, Y., & Kahar, H. (2020). Efektivitas Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *5*(3), 88–95.

Anita, B., Febriawati, H., & Yandrizal. (2019). *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta: Deepublish.

Ayu, M., Suratri, L., Suryati, T., & Edwin, A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, *46*(4), 239–246.

Belladona, V., Istichomah, I., & Monika, R. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, *1*(2), 1–6.

Halimatussakidah, Arbaiyah, Nuraskin, Satrinawati, Hermansyah, Salfiyadi, T., & Abdurrahman. (2022). *Book Chapter: Inovasi Teknologi Kesehatan dalam Penanganan Masalah Kesehatan Di Masyarakt*. Aceh: Poltekkes Kemenkes Aceh.

Herwanti, E., & Maria, Y. (2022). *Monograf Caring*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Hidaya, N., Alfianur, & Handayani, F. (2020). *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Keperawatan*. Indramayu: CV Adanu Abimata.

Ilkafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *E Journal Umm*, *8*(2), 138–146.

Kamalia, L. O., Said, A., & Risky, S. (2020). *Manajemen Keperawatan*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Maria, I., Zubaidah, Rusdiana, Pusparina, I., & Norfitri, R. (2019). *Caring dan Comfort Perawat dalam Kegawatdaruratan*. Yogyakarta: Deepublish.

Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.

Paramitha, D. S., Mariani, N. K., Hidayat, R., Ashri, A. Al, Tauhidah, N. I., & Nurman, M. (2021). *Nilai Esensial dalam Praktik Keperawatan*. Cirebon: Insania.

Pradnyani, N. N. A. R. (2020). *Tanggung Jawab Hukum dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Riski, M., Desvitasari, H., & Latifah, Yurika, T. (2022). Analisis Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Palembang Bari. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, *12*(02), 88–95.

Roufuddin, R., Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap Anak. *Indonesian Journal of Professional Nursing*, *2*(2), 77.

Siregar, H. K., Andini, F. T., Tahu, S. K., & Supriyadi. (2022). *Ilmu Keperawatan Dasar*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Siregar, N. S. (2021). *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *10*(2), 543–551.

Susanto, W. H. A., Rachman, N., Situmeang, L., Suriyani, & Panjaitan, N. (2022). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.

Talib, M. T. (2022). *Manajemen Rekam Medis Rumah Sakit*. Pasaman: CV Azka Pustaka.

Triyoso, & Sari, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Rawat Inap. *Holistik Jurnal Kesehatan*, *14*(3), 486–493.

Ummah, F., Vica, N., & Anggung, S. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Complaint Handling Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Turi Lamongan. *Journal of Health Care*, 1–6.

Wuwung, E., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, *11*(1), 57–66.

Yunita, S., & Hariadi, P. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, *2*(1), 162–169.