

BPJS Patient Satisfaction Reviewed Based on Nurses' Caring

Kepuasan Pasien BPJS Ditinjau Berdasarkan Caring Perawat

Yustina^{1*}, Youla Agnes Lontaan², Monica Sri Rejeki Suparlan³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon

*Corresponding Author: brigitteyustina@gmail.com

Received: 19-05-2024, Revised: 30-05-2024, Accepted: 31-05-2024

ABSTRAK

Perilaku *caring* perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan, memberikan rasa puas bagi pasien. Pelayanan keperawatan pada rumah sakit menjadi posisi kunci dalam pelayanan karena dari segi jumlah, perawat merupakan tenaga kerja yang terbanyak yang menyediakan pelayanan 24 jam penuh tanpa henti. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang prima dari seluruh perawat di semua ruangan untuk terciptanya rasa puas dari pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. Populasi dalam penelitian yakni pasien BPJS sebanyak 923 pasien BPJS. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan sampel 100 responden, menggunakan rumus Slovin. Kriteria inklusi yakni seluruh pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap yang telah dirawat setelah 3 hari atau lebih dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi yakni pasien umum dan pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0.001$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yg signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis nol (H_0) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Temuan penelitian ini menunjukkan signifikansi hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. Temuan dari hasil penelitian ini yakni jika *caring* perawat baik maka pasien akan merasa puas, demikian juga sebaliknya.

Kata Kunci: *Caring* perawat; Kepuasan pasien; BPJS

ABSTRACT

Nurses' caring behavior can influence patient satisfaction. Nurses who care in providing nursing care provide a sense of satisfaction for patients. Nursing services in hospitals are a key position in service because in terms of numbers, nurses are the largest workforce who provide 24-hour service without stopping. Therefore, excellent service is needed from all nurses in all rooms to create a sense of satisfaction from patients. The aim of this study was to analyze the relationship between caring nurses and BPJS patient satisfaction at the Gunung Maria General Hospital, Tomohon. The population in the study was 923 BPJS patients. Sampling used a non-probability sampling method with a purposive sampling technique with a sample of 100 respondents, using the Slovin formula. The inclusion criteria were all BPJS patients treated in the inpatient room who had been treated after 3 days or more and were willing to become respondents. Exclusion criteria are general patients and outpatients. The research results show that caring nurses is related to BPJS patient satisfaction at the Gunung Maria Tomohon General Hospital. The statistical test results obtained a value of $p = 0.001$ below $\alpha = 0.05$, using the Chi Square Test. Based on the results of this research, the null hypothesis (H_0) is rejected, while the alternative hypothesis (H_a) is accepted. The findings of this research show the significance of the relationship between caring nurses and BPJS patient satisfaction at the Gunung Maria General Hospital, Tomohon. The findings from the results of this research are that if the nurse's caring is good, the patient will feel satisfied, and vice versa.

Keywords: *Nurse caring; Patient satisfaction; Hospital.*



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

1. PENDAHULUAN

Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan, memberikan rasa puas bagi pasien (Langingi, 2022). Setelah memperoleh layanan asuhan keperawatan yang ideal, maka pasien dapat menentukan tingkat kepuasan terhadap asuhan keperawatan yang diberikan. Akan tetapi jika asuhan keperawatan yang diberikan tidak optimal atau ideal maka pasien akan merasa tidak puas (Ginting et al., 2022). Perilaku *caring* juga merupakan sentral praktek dengan cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja dengan cara meningkatkan kepeduliannya kepada pasien dan dapat dikatakan bahwa semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Surya et al., 2022).

Mutu pelayanan keperawatan terlihat saat perawat melaksanakan asuhan keperawatan yang profesional. Perawat yang profesional serta berkualitas wajib mempunyai ketrampilan *hard skill* dan *soft skill*, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh *soft skill* (80%) dan *hard skill* (20%) (Aisyah et al., 2022). Pelayanan keperawatan pada rumah sakit menjadi posisi kunci dalam pelayanan karena dari segi jumlah, perawat merupakan tenaga kerja yang terbanyak yang menyediakan pelayanan 24 jam penuh tanpa henti, dan sekitar lebih dari 50% anggaran rumah sakit diserap (Asmirajanti, 2020). Berdasarkan data survei kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, khususnya pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang dimaksud, dimana perawat dalam memberikan asuhan keperawatan mampu menerapkan perilaku *caring* sebagai salah satu pendekatan dinamis dalam mencukupi pelayanan kesehatan pada pasien. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperoleh (Apsari & Wati, 2023).

Menurut data di negara Eropa (Italia), sebagian besar praktisi perawat yang bertugas di layanan kesehatan puskesmas memberikan perawatan di pusat perawatan primer, tetapi juga di pusat komunitas, departemen rawat jalan, rawat inap, rumah, dan sekolah. Luasnya tanggung jawab perawat mencakup spektrum yang beragam dari berfokus pada kondisi medis hingga menangani kesehatan dan kesejahteraan secara umum pasien melalui pendekatan komprehensif. Intervensi dilakukan di tingkat individu pasien dan komunitas, dengan hasil yang mencakup peningkatan akses terhadap perawatan, biaya tabungan, dan pemberdayaan yang bermanfaat untuk perubahan sosial. Hal inilah yang membuat pasien, terutama pasien di komunitas merasa puas (Santomauro et al., 2024). Persepsi perawat tentang keinginan dan kebutuhan pasien serta harapan diukur dalam lima pertanyaan untuk melihat kepuasan mereka. Salah satu aspek yang menunjang kepuasan pasien yakni perawatan spiritual (Vlasblom et al., 2012).

Berdasarkan data di Indonesia menunjukan bahwa banyak perawat yang berperilaku *caring*, yaitu dari hasil studi di pulau Jawa tepatnya di Kota Jakarta menunjukkan sebanyak 64,2% dari 81 orang perawat melakukan *caring*. Penelitian lainnya di pulau Jawa yakni di Kota Semarang diperoleh hasil sebanyak 60% dari 50 perawat berperilaku *caring* (Wuwung et al., 2020). Pengukuran tingkat kepuasan perlu dilakukan secara berkala dan akurat, untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan yang maksimal (Haskas, 2021). Berdasarkan hasil diskusi dengan kepala bidang keperawatan Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, diperoleh keterangan bahwa penilaian perilaku *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sudah pernah dilakukan sebelumnya, akan tetapi terhenti akibat jadwal perawat yang penuh dan kekurangan tenaga penilai (Surya et al., 2022).

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien yang terfokus pada instalasi rawat inap A sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih lanjut. Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak rumah sakit (Tandris et al., 2015). Kemudian data hasil penelitian yang dilakukan di pulau Sulawesi khususnya Kota Manado, telah dilaksanakan di ruangan perawatan anak, wanita dewasa dan pria dewasa Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dan hasil yang didapatkan sebanyak 56,4% perawat berperilaku *caring* dan pasien merasa puas akan pelayanan perawat (Wuwung et al., 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Reliability* atau keandalan adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien (Handayani et al., 2024).

Ada banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien diantaranya adalah perilaku *caring* perawat. *Caring* adalah pendekatan dinamis, di mana perawat bekerja untuk meningkatkan perawatan mereka untuk pasien. Perilaku *caring* mempengaruhi kualitas kerja perawat, diantaranya perawat berperilaku manusiawi (*humanity*), mimpi dan harapan kepercayaan (menanamkan kepercayaan), kepekaan (*social*) kepercayaan (*self-confidence*), (mengungkapkan perasaan) pemecahan masalah (*solve problem*), mengajar

(belajar), *support* (dukungan, kebutuhan manusia serta eksistensial) dan semua itu dibutuhkan perawat agar tercapainya pelayanan yang berkualitas demi kepuasan pasien (Faridasari et al., 2021).

Berdasarkan hasil survei, ternyata pasien masih kurang puas dengan pelayanan perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Dari hasil wawancara terhadap 10 pasien, 8 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan perawat yang dinilai lambat dalam memberikan pelayanan, sebagai contoh dalam pemberian obat sering terlambat, keluhan pasien tidak di respon cepat dan sebagainya. Ketidakpuasan lainnya yakni dalam hal bukti fisik (*tangible*) seperti penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, tempat parkir yang sulit diperoleh, kerapihan ruangan dan sebagainya. Sementara 2 pasien merasa puas dengan pelayanan perawat. Data jumlah perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon berjumlah 130 perawat. Perawat dengan pendidikan D3 sebanyak 117 orang dan pendidikan Ners berjumlah 13 orang, dengan jumlah 183 tempat tidur untuk semua ruangan. Sementara jumlah pasien yang dirawat per Februari 2024 sebanyak 923 pasien BPJS di semua ruang rawat inap, sedangkan pasien rawat jalan sebanyak 7639 pasien dan total pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Gunung Maria per Februari 2024 sebanyak 8562 pasien (Rekam Medis RS Gunung Maria Tomohon, 2024).

Oleh sebab itu berdasarkan fenomena dan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat *cross sectional study* dengan cara observasional analitik. Pengambilan sampel bersifat *probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling* (Sugiyono, 2013). Responden yang digunakan sesuai kriteria inklusi yaitu pasien BPJS. Kriteria eksklusi responden yakni responden atau pasien umum dan pasien rawat jalan. Sampel berjumlah 100 pasien yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin, karena populasi berjumlah 923 pasien. Seluruh pasien sudah terwakili karena seluruhnya bersedia menjadi responden. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon bulan Maret 2024. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel *caring* perawat sebagai variabel independen dan kepuasan pasien BPJS sebagai variabel dependen. Setelah data dari masing-masing variabel diperoleh, diolah, distribusi frekuensinya dipelajari dan dianalisa. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisa dimulai dari karakteristik responden yang meliputi umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin, kemudian analisa univariat yakni tiap variabel baik independen maupun dependen setelah itu dianalisa bivariat dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 27. Analisa bivariat dengan cara *cross tabulation* atau tabulasi silang dengan table 2 x 2. Uji statistik yang digunakan yaitu uji *Chi Square* karena kedua variabel bersifat kategorik. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner untuk kedua variabel (*caring* perawat dan kepuasan pasien BPJS). Kuesioner *caring* perawat sebanyak 11 pernyataan dan kepuasan pasien BPJS sebanyak 13 pertanyaan. Variabel *caring* perawat menggunakan nilai median 20. Jika nilai 20 keatas maka dikatakan *caring* baik, demikian sebaliknya jika nilai dibawah 20 maka dinilai *caring* perawat kurang baik. Demikian juga variabel kepuasan pasien BPJS menggunakan nilai median 26. Jika nilai 26 maka pasien dikatakan puas demikian sebaliknya jika dibawah 26 maka dikatakan kurang puas.

3. HASIL

3.1. Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N=33)

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
Kategori Umur 17-25	10	11,1
Kategori Umur 26-35	21	23,3
Kategori Umur 36-45	27	30
Kategori Umur 46-55	27	30
Kategori Umur 56-65	3	3,3
Kategori Umur 66-75	2	2,2
Pendidikan		
SD	1	1,1
SMP	1	1,1
SMA	71	78,9
D3	5	5,6
S1	12	13,3
Pekerjaan		
Petani	33	36,7
Pegawai swasta	14	15,6

ASN	4	4,4
Sopir	6	6,7
IRT	20	22,2
Belum Bekerja	10	11,1
Pensiunan	3	3,3
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	55	61,1
Perempuan	35	38,9

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat dilihat distribusi frekuensi karakteristik responden dimana: umur responden mayoritas berada pada umur 36-45 tahun dan 46-55 tahun masing-masing sebesar 27 responden (30%) sementara minoritas berada pada kategori 66-75 tahun, sebanyak 2 responden (2,2%). Untuk pendidikan responden paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 71 responden (78,9%) dan pendidikan responden SD dan SMP paling sedikit, masing-masing 1 responden (1,1%) Pada karakteristik berdasarkan pekerjaan responden paling banyak sebagai IRT sebanyak 20 responden (22,2%) dan responden sebagai pensiunan sebanyak 3 responden (3,3%). Adapun distribusi jenis kelamin mayoritas berada pada jenis kelamin laki-laki sebesar 55 responden (61,1%) sementara minoritas berada pada jenis kelamin perempuan sebesar 35 responden (38,9%).

3.2. Variabel *Caring* Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel *Caring* Perawat di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.

Variabel <i>Caring</i> Perawat	Jumlah	Persentase (%)
Baik	61	67,8
Kurang Baik	29	32,2
Total	90	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa berdasarkan variabel *caring* perawat, paling banyak responden menilai bahwa *caring* perawat baik sebanyak 61 responden (67,8%), sementara *caring* perawat yang kurang baik sebanyak 29 responden (32,2%).

3.3. Variabel Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.

Variabel Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Puas	61	67,8
Kurang Puas	29	32,2
Total	90	100

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan variabel kepuasan pasien BPJS, paling banyak responden merasa puas akan pelayanan perawat, sebanyak 61 responden (67,8%), sementara yang kurang puas sebanyak 29 responden (32,2%)

3.4. Analisis Bivariat

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Analisis Bivariat (Hasil Tabulasi Silang) Variabel *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.

<i>Caring Perawat</i>	Kepuasan Pasien BPJS						<i>p-value</i>	CI (95%)	<i>Odds Ratio</i>
	Kurang Puas		Puas		Total				
	n	%	n	%	n	%			
Kurang Baik	18	20	11	12,2	29	32,2	0,001	(2,752-20,104)	3,442
Baik	11	12,2	50	55,6	61	67,8			
Total	29	32,2	61	67,8	90	100			

Berdasarkan tabel 4, dapat dikatakan bahwa dari 61 responden yang memiliki *caring* yang baik, terdapat 50 responden yang merasa puas, sedangkan dari 29 responden dengan *caring* yang kurang baik, terdapat 11 responden yang puas. Ketidakpuasan pasien itu muncul karena di awal pendaftaran di UGD

karena keterlambatan pelayanan perawat, tetapi meskipun demikian responden merasa puas karena setelah di ruang rawat inap sudah mendapatkan pelayanan yang baik oleh perawat. Ketidakpuasan juga muncul karena saat di UGD perawat tidak memperkenalkan diri sehingga untuk meminta pertolongan, pihak keluarga pasien agak sulit menemukan perawat karena tidak tahu nama perawat. Dari tabel diatas juga diperoleh nilai $p=0,001$ yang $< \alpha=0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon atau Hipotesis nul (H_0) di tolak dan Hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini juga diperoleh nilai *odds ratio* sebesar 3,442 yang artinya bahwa jika perawat memiliki *caring* yang baik maka akan berpeluang menyebabkan kepuasan pasien sebesar 3 kali. Demikian juga sebaliknya jika *caring* perawat kurang baik maka akan berpeluang menyebabkan ketidakpuasan pasien sebesar 3 kali.

4. DISKUSI

Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden yang merasa puas, karena perawat memiliki *caring* yang baik. Demikian sebaliknya responden merasa kurang puas karena perawat dinilai memiliki *caring* yang kurang baik. Ketidakpuasan pasien itu muncul karena di awal pendaftaran di UGD karena keterlambatan pelayanan perawat, tetapi meskipun demikian responden merasa puas karena setelah di ruang rawat inap sudah mendapatkan pelayanan yang baik oleh perawat. Ketidakpuasan juga muncul karena saat di UGD perawat tidak memperkenalkan diri sehingga untuk meminta pertolongan, pihak keluarga pasien agak sulit menemukan perawat karena tidak tahu nama perawat. berdasarkan hal tersebut maka peneliti menyatakan *caring* perawat berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

Penelitian ini sejalan dengan (Rahmadewi, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan keluarga pasien yang di rawat inap di bangsal Cempaka RSUD Wates. Dalam memenuhi kepuasan pasien *caring* perawat sangat penting dan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien melalui *caring*.

Menurut Tjiptono, (2012) pelayanan (*service*) bukan saja bermanfaat sebagai pelengkap produk yang ditawarkan, namun juga merupakan kunci diferensiasi setiap perusahaan. Meminjam konsep *The Flower of Services* rumusan almarhum Christopher Lovelock, layanan bisa dianalogikan sebagai delapan daun bunga yang melekat pada setiap penawaran produk: informasi, konsultasi, *order taking*, *hospitality*, *caretaking*, *exceptions*, *billing*, dan pembayaran. Dengan demikian, isu-isu berkenaan dengan layanan, seperti kualitas layanan (*service quality*), merupakan faktor krusial bagi setiap Perusahaan atau institusi, apa pun bentuk produk atau pelayanan yang dihasilkan.

Berdasarkan penelitian Nurlette et al., (2022) dimana hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu diketahui terdapat hubungan *caring* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS TK.II Pelamonia Makassar. Hasil penelitian juga menyatakan pernyataan dari responden yang mengatakan perawat yang tidak *caring* adalah perawat tidak meluangkan waktu untuk berbincang dengan pasien (komunikasi). Komunikasi sebagai modal dasar dalam melaksanakan *caring*, dan sangat penting untuk memberikan pelatihan komunikasi efektif yang bersifat terapeutik kepada semua perawat demi kepuasan pasien.

Menurut Tjiptono, (2014) kepuasan pasien akan membantu hal-hal sebagai berikut: mengetahui, tidak menebak atau mengira-ngira, tingkatan kepuasan pasien, keluarga atau temannya, dan staff; monitor kepuasan sepanjang waktu akan mengetahui adanya peluang untuk perbaikan, apabila terjadi penurunan kepuasan; identifikasi aspek/masalah dalam praktek yang meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat merasa senang, meneruskannya, memberikan hadiah pada staff yang berjasa dan memperkuat kebersamaan mereka serta mempersempit aspek yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien, sehingga mengetahui adanya aspek yang tidak memuaskan, sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Indrawati et al., (2022), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien dan hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien dan hubungan tersebut berpola positif artinya semakin tinggi *caring* perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitiannya juga menyatakan bahwa umumnya pasien yang berumur diatas 35 tahun sebanyak 27 orang (52%) mengatakan merasa puas akan pelayanan perawat.

Menurut Nursalam, (2014) “kepuasan merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh seseorang. Karenanya kepuasan menjadi salah satu indikator mutu suatu pelayanan kesehatan”. Selain itu juga faktor pengetahuan akan perawatan bagi pasien juga sangat penting karena dengan pengetahuan yang baik menyangkut penjelasan akan pertanyaan permasalahan pasien akan memberikan kenyamanan bagi pasien sehingga menurunkan kecemasan pasien terkait masalah kesehatan yang dihadapi.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Karo et al., (2022), dimana hasil penelitiannya sebagian besar responden menilai perilaku *caring* dengan baik, tingkat kepuasan sebagian besar responden merasa sangat puas, serta uji korelasi *Spearman Rank* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,038 ($p < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan perilaku *caring* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aek Habil Sibolga tahun 2021. Hal ini dikatakan berhubungan karena hampir semua responden menilai pelayanan kesehatan memiliki perilaku *caring* yang baik. Peneliti memiliki asumsi bahwa dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, harus memiliki *caring* yang baik. Sebagai sebuah pelayanan kesehatan tentunya akan berhubungan langsung dengan yang namanya manusia yang merupakan makhluk sosial tentunya tidak lepas dari bagaimana sebuah pelayanan kesehatan memiliki rasa kepedulian untuk menciptakan sikap dan hubungan pribadi dengan pasien sehingga hubungan pelayanan kesehatan dan pasien terjalin dengan baik.

Hasil penelitian dari skripsi Lesmana, (2021) Dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa ada hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. Pelayanan keperawatan yang baik serta kepuasan pasien dapat dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di pusat layanan kesehatan. Kepuasan pasien akan selalu terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan *expectacy* pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yakni Sebagian besar *caring* perawat di ruang rawat inap dinilai baik, Sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan perawat ruangan, serta terdapat hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.

REFERENSI

- Aisyah, S., Imani, C. M. W., & Rahayu, P. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), 236–244. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.30651/jkm.v7i2.14474>
- Apsari, A., & Wati, N. M. . (2023). Penerapan Perilaku Caring Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada Kabupaten Badung. *Repository Stikes Wira Medika Bali*, 1(9), 1–13. <https://repository.stikeswiramedika.ac.id/590/>
- Asmirajanti, M. (2020). Pengaruh Pelaksanaan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bandung. *Jurnal Inohim*, 2(2), 140–144. <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/112>
- Faridasari, I., Herlina, L., Supriatin, S., & Pirianiti, F. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 137–144. <https://doi.org/10.38165/jk.v12i2.252>
- Ginting, A. A. Y., Pakpahan, R. E., & Karo, M. B. (2022). Hubungan Caring Behavior dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKI) PPNI*, 10(2), 385–392. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.385-392>
- Handayani, G., Manampiring, A. E., & Posangi, J. (2024). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUD Prof. dr. R. D. Kandou Manado. *Kesehatan Tambusai*, 5(1), 47–61. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31004/jkt.v5i1.18008>
- Haskas, Y. (2021). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 296–299. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/367>
- Indrawati, L., Meliyana, E., Malik, F. A., & Toko, S. O. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Hermina Galaxy. <http://e-repository.stikesmedistra-indonesia.ac.id/xmlui/handle/123456789/501>
- Karo, M. B., Ginting, A., & Harefa, I. (2022). Perilaku Caring berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Asuhan Keperawatan*, 11(4), 917–926. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.32583/pskm.v11i4.1636>
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 46–51. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Lesmana Iwan Setyo. (2021). *Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien* [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendikia Medika Pangkalan Bun]. https://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/113/1/SKRIPSI_revisi_09-04-21_2.pdf
- Nurlette, N., Kadrianti, E., & Sabil, F. A. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(6), 841–847. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35892/jimpk.v1i6.725>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Salemba Medika. http://repository.stikesrspadgs.ac.id/377/1/0_Buku_Manajemen-Mak_165_197.pdf
- Rahmadewi, T. (2022). Hubungan Caring Perawat Anak Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Bangsal Cempaka RSUD Wates. 1, 19–21. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.55426/ikars.v1i1.180>
- Rekam Medis RS Gunung Maria Tomohon. (2024). Data Pasien yang Berkunjung di RS Gunung Maria bulan Maret

2024. *RS Gunung Maria Tomohon*.

- Santomauro, I., Bassi, E., Durante, A., Bracco, C., Busca, E., Caristia, S., & Dal Molin, A. (2024). Nurses' Roles in Caring for Older People in Domiciliary Settings: A Scoping Review Protocol. *Nursing Reports*, 14(2), 744–752. <https://doi.org/10.3390/nursrep14020057>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RnD* (1st ed.). Penerbit Alfabeta. <https://digilib.stekom.ac.id/ebook/view/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-DAN-RND>
- Surya, N. A., Hastuti, M. F., & Winarianti. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pontianak. *ProNers Untan*, 7(2), 1–8. <https://doi.org/DOI>: <http://dx.doi.org/10.26418/jpn.v7i2.64119>
- Tandris, L. A., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Manado Kelima faktor tersebut terdiri : Tangible (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik , kesehatan , Rumah Sakit merupakan bagian tingkat kepuasan pasien pada pelayanan satunya Badan L. *JIKMU*, 5(4), 345–353. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jikmu/article/view/7457>
- Tjiptono. (2014). *Service management : mewujudkan layanan prima* (Edisi 2). Andi. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/202276/service-management-mewujudkan-layanan-prima>
- Vlasblom, J. P., Van der Steen, J. T., & Jochemsem, H. (2012). Spiritual care in a hospital setting: nurses' and patients' perspectives. *Nursing Reports*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.4081/nursrep.2012.e7>
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan (JKp)*, 8(1), 113–120. <https://doi.org/DOI>: <https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>