

Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Salsabilla Mega Muliana Dewi*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masyitoh.

Progam Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta
salsabilla.mega21@gmail.com, rosiana@unisayogya.ac.id, titin_rsd@yahoo.com

Abstrak

Latar belakang: Pasien BPJS Kesehatan sering kali merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit seperti waktu tunggu yang lama, tidak mendapatkan penjelasan yang memadai tentang kondisi kesehatan mereka, dan sikap ramah dari perawat. Salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan adalah *response time* dari perawat. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik pengambilan sample yaitu *accidental sampling* dengan jumlah sampel 71 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner Nursalam (2015) yang sudah di Uji *Expert* dan Observasi perawat yang dilakukan oleh peneliti. Teknik analisis data menggunakan uji *Kendall's Tau*. **Hasil:** Analisis Univariat diperoleh *response time* perawat sebagian besar pada kategori baik (74,6%) dan kepuasan pasien pada kategori cukup puas (74,6%). Hasil uji korelasi *Kendall's Tau* meunjukkan ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai (P Value = 0,000 dan koefisien korelasi 0,554). **Simpulan dan Saran:** Terdapat hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Bagi perawat untuk meningkatkan proses pelayanan keperawatan sesuai dengan SOP terutama di ruang Instalasi Gawat Darurat.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; *Response Time* Perawat; Instalasi Gawat Darurat

The Correlation Between Nurse Rerponse Time And BPJS Kesehatan Patient Satisfaction In Er Of PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Abstract

Background: *BPJS Kesehatan* (National Health Insurance) patients often feel dissatisfied with the services available at the Emergency Room (ER), such as long waiting times, not receiving adequate explanations about their health conditions, and the friendly attitude of nurses. One of the factors that influences *BPJS Kesehatan* patient satisfaction is the response time of nurses. **Objective:** The aim of this research is to determine the correlation between nurse response time and *BPJS Kesehatan* patient satisfaction in the emergency room at PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. **Method:** This research was descriptive correlational with a cross-sectional design. The population in this study were *BPJS Kesehatan* patients in the emergency room at PKU Muhammadiyah Hospital, Yogyakarta. The sampling technique was accidental sampling with a sample size of 71 respondents. This research instrument used the Nursalam (2015) questionnaire which has been tested by experts and nurse observations carried out by researchers. The data analysis technique employed the *Kendall's Tau* test. **Result:** Univariate analysis showed that nurse response time was mostly in the good category (74.6%) and patient satisfaction was in the quite satisfied category (74.6%). The results of the *Kendall's Tau* correlation test show that there is a relationship between nurse response time and *BPJS Kesehatan* patient satisfaction in the Emergency Room at PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta with a value (P Value = 0.000 and correlation coefficient 0.554). **Conclusion and Suggestion:** There is a correlation between nurse response time and *BPJS Kesehatan* patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. Nurses are suggested to improve the nursing service process in accordance with SOPs, especially in the Emergency Room.

Keywords: *Patient Satisfaction; Nurse Response Time; Emergency Room*

1. Pendahuluan

Lini terdepan Unit Pelayanan Rumah Sakit adalah Instalasi Gawat Darurat atau IGD, dimana pelayanan yang diberikan adalah segera, yaitu cepat, tepat dan cermat. Memiliki keunikan sendiri dibandingkan pelayanan yang lain di rumah sakit. Pasien yang ditangani serta dilayani tidak berdasarkan nomor urut atau antrian seperti halnya pelayanan yang ada di poli rawat jalan atau puskesmas. Pasien yang datang memerlukan pertolongan segera dan mengancam nyawa, tetapi tingkat kepentingan dan kegawatan yang dipahami pasien berbeda-beda. Sehingga tidak semua pasien yang berobat ke IGD adalah pasien yang membutuhkan pertolongan segera. (Kumalasari, 2016). Jaminan Kesehatan pun tidak menentukan untuk pasien bisa langsung ditangani atau tidak dan semua tergantung pada kegawadaruratan pasien itu sendiri.

Salah satu program jaminan Kesehatan adalah BPJS, Program BPJS Kesehatan (JKN) memberikan hak yang sama untuk semua peserta baik dalam akses sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sehingga menjamin kesejahteraan warga Negara Indonesia agar mereka dapat berproduktivitas dengan baik dan tidak berpikir dirinya miskin ketika jatuh sakit.

Di Kota Palembang sendiri kepesertaan BPJS Kesehatan yang tercatat sebanyak 2,47 juta jiwa atau 60% dari penduduk di Kota Palembang, sedangkan target yang harus dicapai sebanyak 2,87 juta jiwa atau 70% dari penduduk di Kota Palembang. Hal ini terlihat bahwa upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan seoptimal mungkin untuk melaksanakan peran pentingnya bagi kesejahteraan penduduk. Selain kepesertaan tercatat juga fasilitas kesehatan yang bermitra dengan BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 385 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) meliputi 152 Puskesmas, 97 Dokter Perorangan, 15 Dokter Gigi Praktik Perorangan, dan 104 Klinik Utama. Sedangkan untuk Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTRL) terdiri atas 34 Rumah Sakit, 10 Apotek, dan 12 Optik (BPJS Kesehatan, 2021)

Layanan gawat darurat sebagai salah satu pintu pertama masuknya pasien ke rumah sakit, secara tidak langsung akan memberikan gambaran tentang pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Bentuk layanan gawat darurat bertujuan untuk menyelamatkan kehidupan penderita (*life saving*), menyelenggarakan pelayanan penyaringan untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan intensif dan menyelenggarakan informasi medis darurat dalam bentuk menampung serta menjawab semua pertanyaan masyarakat yang ada hubungannya dengan keadaan medis darurat (*emergency medical questions*) (Permenkes RI No. 47 tahun 2018).

Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal kehandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, dan penampilan dari perawat kepada pasien (Muninjaya, 2015). Berdasarkan hasil survei Kepuasan masyarakat tahun 2019 terhadap pelayanan RSUD Dr Abdul Rivai Kabupaten Berau diperoleh nilai survei kepuasan untuk Instalasi gawat Darurat sebesar 76,80 dengan pencapaian 6 indikator dari total 8 indikator dalam survei. Salah satu indikator yang belum tercapai adalah pemberian pelayanan kegawat daruratan yang tepat waktu.

Menurut Alam yang dikutip dari Moewardi (2015) salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Keberhasilan waktu tanggap atau *response time* sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit. *Response time* adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai pada pasien Gawat Darurat, waktu tanggap pelayanan merupakan gabungan dari waktu tanggap

saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat atau response dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu uang di perlikan pasien sampai selesai (Rusma et al., 2017).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 20 Tahun 2015 Pasal 5 tentang standar pelayanan keperawatan di rumah sakit khusus yaitu yang pertama meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan management pelayanan keperawatan di rumah sakit khusus dan di rumah sakit umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan dan yang kedua mengembangkan pelayanan keperawatan dan management pelayanan keperawatan di rumah sakit khusus dan di rumah sakit umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan yang efisien dan efektif.

Studi pendahuluan dilakukan pada tanggal 14 dan 15 Desember 2023 di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta kepada 7 pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan mencangkup peserta PBI dan non PBI dengan dilakukan wawancara. Hasil dari wawancara didapatkan 6 pasien merasa puas akan pelayanan di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan 1 pasien merasa kurang puas dengan pelayanan di IGD.

Terdapat 1 pasien kurang puas dikarenakan salah satu perawat di IGD kurang menjaga privasi dan kurang perhatian (empati) kepada pasien sedangkan 6 pasien merasa puas karena pelayanan, kecepatan pemeriksaan dan ketepatan Tindakan sesuai dengan apa yang pasien inginkan. 6 pasien yang merasa puas terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan rasa senang dan akan kembali lagi untuk melakukan pengobatan apabila pasien sakit. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional, melibatkan pasien BPJS Kesehatan peserta PBI dan Non PBI dengan triase P1 (merah) dan P2 (merah) di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pengambilan sample menggunakan teknik accidental sampling dengan rumus Slovin dan ditambahkan drop out 10% menjadi 71 responden dengan kriteria inklusi pasien yang sudah dipindahkan dari IGD ke bangsal dan belum mendapatkan intervensi bangsal tersebut serta pasien yang sadar dan mampu mengisi kuesioner. Data pasien dikumpulkan melalui kuesioner Nursalam (2015) yang sudah dimodifikasi dan diuji Expert oleh Pakar Ahli sedangkan data perawat dikumpulan melalui observasi oleh peneliti dan asisten peneliti. Analisis data dilakukan dengan metode univariat untuk deskripsi variable dan bivariat menggunakan Uni Kendall's Tau. Tahapan penelitian meliputi administrasi dan ethical clearance (No. 00051/KT.7.4/II/2024), pelaksanaan pemberian kuesioner, observasi perawat, analisis data menggunakan SPSS, dan pelaporan hasil. Prinsip etika penelitian termasuk informed consent, anonymity dan confidentiality dijaga selama proses penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Sub Bab 1

A. Analisa Univariat

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1. Jenis Kelamin		
a. Perempuan	43	60.6%
b. Laki laki	28	29.4%
2. Usia		
a. 12-25 tahun (Remaja Akhir)	9	12.7%
b. 26-35 tahun (Dewasa Awal)	20	28.2%
c. 36-45 tahun (Dewasa Akhir)	14	19.7%
d. 46-65 tahun (Lansia Awal)	26	36.6%
e. >66 tahun (Lansia Akhir)	2	2.8%
3. Tingkat Pendidikan		
a. SD	13	18.3%
b. SMP	21	29.6%
c. SMA	14	19.7%
d. Diploma	9	12.7%
e. Sarjana	14	19.7%
4. Jenis Pekerjaan		
a. Buruh	23	32.4%
b. IRT	10	14.1%
c. Wiraswasta	17	23.9%
d. Guru	2	2.8%
e. Petani	3	4.2%
f. Pelajar/Mahasiswa	4	5.6%
g. Pedagang	9	12.7%
h. Lain-lain	3	4.2%
Total	71	100%

Berdasarkan table 4.1 diatas frekuensi karakteristik jenis kelamin mayoritas adalah Perempuan yaitu sebanyak 43 (60.6%), berdasarkan karakteristik Usia mayoritas berusia 46-65 tahun (Lansia Awal) yaitu sebanyak 26 (36.6%) responden, berdasarkan karakteristik Tingkat Pendidikan mayoritas adalah adalah SMP yaitu sebanyak 21 (29.6%) responden dan berdasarkan karakteristik Jenis Pekerjaan adalah mayoritas bekerja sebagai Buruh yaitu sebanyak 23 (32.4%) responden.

B. Analisa Bivariat

1) *Response Time* Perawat

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSPKU Muhammadiyah Yogyakarta

<i>Response Time</i> Perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
< 5 menit (Baik)	53	74.6%
> 5 menit (Kurang Baik)	18	25.4%
Total	71	100.0%

Berdasarkan tabel 4.2 memberikan gambaran bahwa observasi pada perawat

terdapat 53 perawat Sebagian besar dengan *Response Time* baik yaitu kurang dari 5 menit dengan (74.6%).

2) Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKUMuhammadiyah Yogyakarta

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	12	16.9%
Cukup Puas	53	74.6%
Kurang Puas	6	8.5%
Total	71	100.0%

Berdasarkan table 4.3 memberikan gambaran bahwa terdapat 53 (74.6%) pasien mayoritas menyatakan Cukup Puas dengan pelayanan yang ada di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

3) Hasil Uji Kendall;s Tau

Tabel 4.3

Uji Kendall's Tau

Kepuasan Pasien	<i>Response Time</i>						p value	Koefisien korelasi
	Baik		Kurang Baik		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Tidak Puas	5	83.3%	1	16.7%	6	100.0%	0.000	0.554**
Cukup Puas	47	88.7%	6	11.3%	53	100.0%		
Puas	1	8.3%	11	91.7%	12	100.0%		
Total	53	74.6%	18	25.4%	71	100.0%		

Berdasarkan table 4.4 menunjukkan hasil perhitungan statistik menggunakan uji Kendall Tau diperoleh nilai Sig (0,000) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Nilai koefisien korelasi (t) sebesar 0,554** menunjukkan keeratan hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah sedang karena terletak pada rentang 0,400-0,599. Besarnya nilai koefisien nilai korelasi bernilai positif maka hubungan kedua variabel dikatakan searah.

Nilai korelasi diperoleh nilai 0.000 dinyatakan korelasi hubungan yang berbentuk signifikan. Disimpulkan Ha diterima yang artinya ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Tingkat keeratan hubungan *response time* dengan kepuasan BPJS Kesehatan dari output diatas diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.554** artinya menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara dua variable, dalam hal ini *response time* dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Nilai 0,554 menandakan korelasi yang sedang hingga kuat, menunjukkan bahwa ketika *response time* meningkat atau menurun, kepuasan pasien BPJS Kesehatan juga cenderung mengikuti pola yang serupa.

3.2. Pembahasan

A. *Response Time* Perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Berdasarkan table 4.2 tentang distribusi frekuensi *response time* perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan bahwa *response time* perawat terbanyak pada kategori < 5 menit (baik) sebanyak 53 responden dengan persentase 74.6% sedangkan pada kategori > 5 menit (kurang baik) sebanyak 18 responden dengan presentase 25,4%.

Response time perawat cukup baik dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan seorang perawat, menurut Budiman dan Riyanto (2016) mengatakan tingkat pengetahuan seorang perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu, pendidikan, pengalaman, dan usia. Faktor pertama pendidikan yaitu dimana semakin tinggi pendidikan, maka semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang Kesehatan. Pengetahuan berkaitan erat dengan pendidikan dimana diharapkan seseorang dengan Pendidikan tinggi mempunyai pengetahuan yang semakin luas.

Hal ini didukung oleh penelitian Gawat (2021) yaitu Pendidikan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi persepsi seseorang dan lebih mudah menerima ide-ide dan teknologi. Semakin tinggi Pendidikan, manusia akan membuahakan pengetahuan baik yang menjadikan hidup berkualitas. Factor kedua pengalaman sebagai sumber pengetahuan merupakan suatu cara untuk mendapatkan kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang didapat dalam memecahkan masalah yang pernah dihadapi di msala lalu.

Hal ini dikuatkan oleh penelitian Adam (2018) mengatakan pengalaman yang sering dalam menangani situasi darurat meningkatkan kecepatan *response time* perawat. Perawat yang sering terpapar pada situasi darurat memiliki waktu *response time* yang lebih cepat karena mereka leboh terlatih dan terbiasan dengan tekanan dan kompleksitas situasi tersebut. Factor yang terakhir yaitu usia mempengaruhi terhadap daya tangkap dan cara berfikir seseorang. Semakin bertambah usia, maka semakin pula daya tangkap dan cara berpikinya, sehingga pengetahuan yang diperoleh semakin membaik.

Hal ini didukung oleh pernyataan Notoadmodjo (2018) semakin dewasa seseorang maka semakin meningkat pengetahuannya dan pengalamannya, menurut Gawat (2021) pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh usia dimana semakin tinggi usia seseorang akan bertambah ilmu dan pengetahuannya.

B. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Hasil penelitian didapatkan bahwa pasien menyatakan kepuasan pasien dalam kategori cukup puas, dikarenakan perawat belum memberikan perhatian yang tinggi pada pasien dan kurang dalam mendampingi memenuhi kebutuhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien paling banyak dalam kategori cukup puas yaitu 53 (74,6%) dan kategori puas sebanyak 12 (16,9%) serta kategri kurang puas 6 (8.5%).

Kepuasan yang dirasakan pasien BPJS Kesehatan ini menunjukkan bahwa perawat di dapat memenuhi harapan-harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas baik dari sisi kejelasan informasi, pelayanan yang tepat waktu, kesediaan perawat dalam mendengarkan keluhan atau permasalahan pasien dan kesediaan membantu mengatasi permasalahan tersebut. Hal tersebut dikuatkan oleh teori Hartati (2020) bahwa factor yang mempengaruhi rasa puas yaitu kesesuaian harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa, perilaku, suasana dan kondisi fisik.

Tingkat kepuasan responden BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ini memperoleh presentase sebesar 74,6% dengan kriteria penilaian cukup puas. Hal ini menandakan masih ada beberapa hal seperti keramahan perawat, tingkat peduli perawat dan pelayanan yang diberikan perawat untuk pasien yang kurang maksimal. Hal ini dikuatkan oleh penelitian Pohan (2018) empati dan keramahan perawat menjadi salah satu hal penting yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Keramahan sangat berguna untuk menciptakan atmosfer komunikasi yang kondusif antara perawat dan pasien rawat inap sehingga antara pasien dan perawat lebih terdorong untuk berinteraksi. Keramahan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan senyuman dan menunjukkan perasaan yang positif, memperhatikan perasaan pasien, menawarkan bantuan, menghargai saat pasien berbicara, dan sebagainya. Perawat merupakan tenaga kerja yang memiliki intensitas waktu lebih sering bertemu pasien dibandingkan tenaga kesehatan lainnya, karenanya menciptakan atmosfer komunikasi yang kondusif dengan pasien sangat dibutuhkan (Santoso, 2017).

Menurut Utari (2021) sikap profesionalisme perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien melalui komunikasi yang efektif, empati dan kompetensi klinis yang mumpuni. Pelatihan dan pengembangan profesionalisme perawat harus menjadi prioritas dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

C. Hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Hasil uji statistik uji Kendall's Tau diperoleh angka signifikan sebesar 0,000. Hasil Analisa tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian didapatkan *response time* baik yaitu < 5 menit sebanyak 53 orang tetapi mayoritas pasien menilai cukup puas pada pelayanan yang ada di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikarenakan pasien tidak terlalu puas akan pelayanan yang diberikan, perawat yang kurang ramah dan sikap peduli yang kurang.

Dikuatkan dengan penelitian Cahyono (2020) yang mengatakan faktor empati selama proses pelayanan berupa verbal dan nonverbal memegang faktor kunci utama yang akan menentukan keberhasilan pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan (kesembuhan pasien). Interaksi positif timbal balik antara pasien, petugas dan keluarga juga perlu dijaga dan dikembangkan serta tanggung jawab moral memberikan tanggapan yang cepat, akurat dan dilandasi dengan empati dari petugas kesehatan.

Menurut Aprilia (2021) bahwa sikap ramah, perhatian dan empati dari tenaga medis khususnya perawat yang pertama kali menangani pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien menghargai ketika mereka merasa diperlakukan dengan baik dan penuh perhatian.

Berdasarkan penelitian, peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien BPJS Kesehatan disini masih kurang puas dikarenakan oleh pelayanan yang diberikan dan tingkat kepedulian perawat terhadap pasien yang menggunakan asuransi BPJS Kesehatan dibandingkan dengan yang menggunakan biaya pribadi atau mandiri. Waktu tunggu pasien untuk dipindahkan dari IGD ke bangsal perawatan juga cukup lama dibandingkan untuk pasien yang menggunakan biaya mandiri. Hal itu dikarenakan oleh sarana fasilitas untuk pasien BPJS Kesehatan tidak begitu banyak jika dibandingkan dengan pasien yang datang.

Dikuatkan oleh penelitian Fajar Alam (2023) pasien yang menunggu lama cenderung menganggap layanan perawatan Kesehatan kurang dapat diakses dan waktu tunggu kurang dapat diterima. Jaminan waktu tunggu yang cepat akan memberikan penilaian yang baik terhadap layanan yang diberikan, semakin cepat waktu tunggu yang diberikan dapat meningkatkan rasa puas pasien dan keluar terhadap suatu layanan begitu sebaliknya semakin lama waktu tunggu maka pasien dan keluarga akan merasa kurang puas terhadap suatu layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menemukan keeratan hubungan yang sedang pada nilai korelasi, hal ini dikarenakan *response time* perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Selain dari *response time* perawat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh keramahan, faktor komunikasi yang baik dan tingkat peduli perawat. Hal ini yang menyebabkan *response time* perawat tinggi namun kepuasan pasien berada pada kategori cukup puas.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ini dipengaruhi oleh *response time* dari perawat, dengan nilai p-value yang signifikan $(0,00) < (0,05)$.

5. Ucapan terimakasih

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing saya dan dosen penguji, atas bimbingan serta saran yang sangat berarti, kepada perawat IGD di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta atas bantuan selama pengumpulan data, serta kepada semua responden atas partisipasinya. Dukungan dan kerjasama dari semua pihak ini sangat penting bagi keberhasilan penelitian ini, dan saya sangat menghargai setiap kontribusi yang telah diberikan.

Daftar Pustaka

- Menteri Kesehatan RI. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
- BPJS. (2021). INFO BPJS Kesehatan Kota Palembang. BPJS Kesehatan
- Kumaladewi, RI., Prasetyo J., Aziz, A.N. (2021). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Edukasi Nursing*
- Hartati, S. (2020). Response Time Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan & Kebidanan - Stikes Dian Husada Mojokerto*, 4(3), 1–7.
- Suhartati, & et al. (2021). Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI
- Apriani, & Febriani, S. (2017). Hubungan Kegawatdaruratan dengan Waktu Tanggap pada Pasien Jantung Koroner. *Jurnal Kesehatan*
- Utari. (2020). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (Ats) 5 Di Igd Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta
- Cahyono, A. E. (2020). Hubungan Beban Kerja dengan Response Time Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Tipe C di Kabupaten Jember. Universitas Jember
- Aprillia, M., Afiani, N., Apriyanto, F. (2021). Hubungan Respon Time Perawat terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal of Nursing Science*.
- Wiyadi., dan Rahman, Gawat. (2021) Analisis Faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap Pada Pasien Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD A. Wahab
- Maghfiroh. S, Priyanti. R. P, Mubarrok. A. S. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 4.