

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DALAM PELAYANAN
MEDICAL CHECK UP DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

AMA MUBAROKAH
NIM. 2023080026P

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DALAM PELAYANAN
MEDICAL CHECK UP DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Gresik



Oleh :

AMA MUBAROKAH
NIM. 2023080026P

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ama Mubarakah

NIM : 2023080026P

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Ilmu Kperawatan

Jenjang : Strata 1(S1)

Judul Skripsi : Hubungan *Response time* Perawat Dalam Pelayanan *Medical check up* Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut kan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terdapat didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan prundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 06 Februari 2025

Yang menyatakan


Ama Mubarakah
2023080026P

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan *Respon time* Perawat Dalam Pelayanan *Medical Check Up* Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik

Nama mahasiswa : Ama Mubarokah

NIM : 2023080026P

Telah selesai melakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan menyetujui untuk di uji pada tim penguji. Tugas akhir pada program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik.

Gresik, 29 Januari 2025

Pembimbing I



Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep.,Ns., M. Ked
NIPY. 107102020060036

Pembimbing II



Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202024236

Ketua Program Studi
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Gresik



Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202024236

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan *Response time* Perawat Dalam Pelayanan *Medical check up* Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik

Nama Mahasiswa : Ama Mubarakah

NIM : 2023080026P

Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal: 06 Februari 2025

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU
KESEHATAN UNIVERSITAS GRESIK
2025**

TIM PENGUJI

1. **Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns.,M.Kep**
NIPY 107102020070043
Ketua
2. **Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep.,Ns., M. Ked**
NIPY. 107102020060036
Anggota I
3. **Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep**
NIPY 10710202022186
Anggota II

1. 
2. 
3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Gresik



Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY 107102020070043

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DALAM PELAYANAN *MEDICAL CHECK UP* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK”** dapat terselesaikan. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankalah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
2. Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
3. Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan pembimbing II yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
4. Ibu Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep.,Ns., M. Ked selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dengan penuh kesabaran sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.

5. dr. Hendrawan Widjanarko Sp.Rad selaku Kepala Rumah Sakit Semen Gresik yang telah memberikan ijin dan menyediakan fasilitas untuk Kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Bpk. Suhartoyo, selaku Manajer Penunjang Medis Rumah Sakit Semen Gresik yang telah membantu dan memberikan fasilitas kepada Kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Ibu Riesmiati Shabariyah S.Kep.Ns selaku Manajer Pelayanan Perawatan dan Umum yang telah memberikan ijin dan membimbing Kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. dr. Meyta Rini Astuti, SpPA selaku Kepala Instalasi Laboratorium – *Medical check up* Rumah Sakit Semen Gresik yang telah memberikan ijin dan menyediakan fasilitas kepada Kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Bpk. Soebiyantoro, Amd. Kep selaku Kepala Ruangan *Medical check up* Rumah Sakit Semen Gresik yang telah memberikan ijin dan menyediakan fasilitas serta membimbing Kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
10. Teman - teman sejawat Ruang *Medical check up* Rumah Sakit Semen Gresik yang telah membantu dan memfasilitasi Kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
11. Rekan – rekan Angkatan B17 program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik yang telah membantu Kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
12. Suami, Anak, Orang tua dan keluarga tersayang yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan pengorbanan baik dari segi moril maupun material sehingga Kami dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

13. Seluruh responden atau pasien *medical check up* RS Semen Gresik yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi keperawatan.

Gresik, 06 Februari 2025

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DALAM PELAYANAN *MEDICAL CHEK UP* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK

Oleh : Ama Mubarokah

Pendahuluan: Waktu respon perawat dalam pelayanan *medical check-up* dapat memengaruhi kepuasan pasien. Respons yang lambat berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, sementara respons cepat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dalam melakukan *medical chek up* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.

Metode: Metode penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional engan jumlah populasi yaitu 616 didapatkan sampel yaitu 176 dengan teknik purposive sampling. Instrumen menggunakan kuesioner dengan analisis uji rank spearman.

Hasil: Hasil penelitian ini didapatkan bahwa *response time* menunjukkan hampir seluruhnya direspon 5 menit yaitu 170 orang (96,6%). Kepuasan pasien menunjukkan hampir seluruhnya puas yaitu 172 orang (84,3%). Ada hubungan *response time* dengan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik dengan p value 0,000 ($<0,05$).

Diskusi: *Respon time* perawat yang cepat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi di RS Semen Gresik. Semakin cepat respon diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, *medical chek up*, perawat, *response time*

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' RESPONSE TIME IN MEDICAL CHECK-UP SERVICES AND PATIENT SATISFACTION AT SEMEN GRESIK HOSPITAL

By: Amamubarokah

Introduction: Nurses' response time in medical check-up services can affect patient satisfaction. A slow response may cause discomfort, while a fast response enhances patient satisfaction and experience. This study aims to determine the relationship between nurses' response time in conducting medical check-ups and patient satisfaction at Semen Gresik Hospital.

Methods: This research employs a correlational analytical design with a population of 616, from which a sample of 176 was selected using purposive sampling. The research instrument used was a questionnaire, and data were analyzed using the Spearman rank test.

Results: The results showed that almost all responses were given within 5 minutes, accounting for 170 respondents (96.6%). Patient satisfaction results indicated that nearly all patients were satisfied, with 172 respondents (84.3%). A significant relationship was found between response time and patient satisfaction at Semen Gresik Hospital, with a p-value of 0.000 (<0.05).

Discussion: A faster nurse response time is associated with a higher level of patient satisfaction at Semen Gresik Hospital. The quicker the response, the greater the patient satisfaction.

Keywords: medical check-up, nurse, patient satisfaction, response time

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORSINILITAS	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
CEK PLAGIASI.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR SIMBOL	xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Medical Chek Up.....	7
2.2 Konsep Dasar <i>Respon time</i>	17
2.3 Konsep Dasar Kepuasan.....	22
2.4 Konsep Teori Lawrance Green	28
2.5 Hubungan <i>Respon time</i> Dengan Kepuasan	30
2.6 Keaslian Penelitian.....	31
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	
3.1 Kerangka Konsep.....	36
3.2 Hipotesis	37
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian	38
4.2 Kerangka Kerja.....	38
4.3 Variabel.....	40
4.4 Definisi Operasional	40
4.5 Waktu dan Tempat.....	41
4.6 Populasi, Sampel, Sampling	41
4.7 Teknik Pengumpulan Data	44
4.8 Analisa Data	45
4.9 Etika Penelitian.....	47

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
5.2 Hasil Penelitian.....	52
5.3 Pembahasan.....	53
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel	Halaman
4.1 Definisi operasional.....	40
4.2 Interpretasi korelasi.....	45

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Konsep.....	36
4.1 Kerangka Kerja.....	38

DAFTAR SIMBOL

%	: Persen
>	: lebih dari
<	: Kurang dari
α	: Alpha
ρ	: Rho
N	: Nilai yang di dapat
π	: Phi
β	: Beta
&	: dan

DAFTAR SINGKATAN

KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SIP	: Surat Izin Praktik
WHO	: <i>World Health Organisation</i>
Dkk	: Dan Kawan-kawan
SOP	: Standar Operasional Prosedur
Dinkes	: Dinas Kesehatan
Jatim	: Jawa Timur
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
RI	: Republik Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Permohonan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 2 : Balasan Permohonan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 3 : Kuesioner