

Hubungan *Response Time* Perawat dalam Pelayanan *Medical Chek Up* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik

Amamubarokah^{1✉}, Roihatul Zahroh², Natalia Christin Tiara Revita³

mubarokah.ama76@gmail.com¹

¹ Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik

² Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik

³ Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik

✉ **Korespondensi Penulis:** Amamubarokah, (email: mubarokah.ama76@gmail.com)

Informasi Artikel

Diterima : 04/05/2025

Revisi : 25/05/2025

Diterbitkan : 29/05/2025

Kata kunci:

Response time; perawat;
medical chek up; Kepuasan
pasien

ABSTRAK

Waktu respons 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 *respon time* perawat dalam melakukan medical chek up dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. 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 penelitian ini didapatkan bahwa respon 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 respon time dengan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik dengan p value 0,000 ($<0,05$). *Respon time* perawat yang cepat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi di RS Semen Gresik. Semakin cepat respon diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas layanan fasilitas kesehatan, dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga medis, keramahan staf, kecepatan penanganan, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses, dan kemampuan memberikan penjelasan yang jelas. Salah satu indikator penting adalah *response time*, yaitu waktu tanggap sejak pasien datang hingga mendapat tindakan medis, yang idealnya sekitar 5 menit dan dipengaruhi oleh jumlah tenaga kesehatan serta ketersediaan sarana prasarana (Putra et al., 2021).

Data WHO menunjukkan bahwa sekitar 80% pasien global merasa puas dengan layanan kesehatan, sementara di Indonesia tingkat kepuasan mencapai 75%. Di Jawa

Timur, Dinas Kesehatan mencatat pada 2023 bahwa kepuasan pasien rumah sakit mencapai 78,5%, dengan 72% puas terhadap kebersihan dan fasilitas serta 68% terhadap komunikasi tenaga medis. Namun, standar nasional menurut Permenkes RI tahun 2016 menetapkan ambang minimal kepuasan pasien sebesar 95%, sehingga angka di bawahnya dianggap belum memenuhi standar pelayanan (Kemenkes RI, 2016; Istiana et al., 2019). Studi pendahuluan di RS Semen Gresik menunjukkan fluktuasi jumlah pasien medical check-up dari Januari hingga Agustus, dengan jumlah tertinggi pada Juni (1.089 pasien). Hasil wawancara dengan 10 pasien menunjukkan bahwa sebagian besar cukup puas dengan keramahan perawat dan fasilitas, namun berharap adanya peningkatan kecepatan layanan.

Kepuasan pasien dalam layanan medical check-up sangat dipengaruhi oleh response time perawat, yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan sejak awal pemeriksaan. Faktor-faktor seperti jumlah perawat, efisiensi alur kerja, ketersediaan alat, dan koordinasi tim medis berperan penting dalam menentukan cepat atau lambatnya respons. Response time yang cepat membuat pasien merasa diperhatikan dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan (Wahyuni, 2019). Sebaliknya, keterlambatan dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kecemasan, hingga penurunan kepercayaan terhadap rumah sakit, yang berdampak pada menurunnya kunjungan dan reputasi layanan. Sebaliknya, respon cepat memperkuat pengalaman positif, loyalitas, dan citra fasilitas kesehatan (Hufaizah & Apriani, 2022).

Untuk meningkatkan response time perawat dalam pelayanan medical check-up, diperlukan langkah strategis seperti penambahan jumlah perawat sesuai kebutuhan agar beban kerja berkurang dan respons lebih cepat. Penerapan sistem alur kerja berbasis teknologi, seperti Electronic Medical Record (EMR), juga dapat mempercepat koordinasi layanan. Selain itu, pelatihan rutin terkait komunikasi dan manajemen waktu penting untuk meningkatkan responsivitas perawat. Evaluasi berkala terhadap waktu tanggap dan umpan balik pasien juga membantu rumah sakit mengidentifikasi dan memperbaiki aspek pelayanan yang belum optimal (Purwacaraka & Hidayat, 2022).

METODE PENELITIAN

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilaksanakan di Ruang MCU RS Semen Gresik pada bulan Oktober 2024 dengan jumlah responden 176 orang. Peneliti membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian dan karakteristik penelitian berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, respon time pelayanan perawat, kepuasan pasien dilanjutkan dengan identifikasi hasil penelitian sesuai dengan variabel yang telah ditetapkan pada tujuan penelitian.

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik pada bulan Oktober 2024

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki-laki	127	72,2
Perempuan	49	27,8
Total	176	100.0

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa distribusi jenis kelamin menunjukkan sebagian besar dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 127 orang (72,2%). Dan hampir setengahnya berjenis kelamin perempuan yaitu 49 orang (27,8%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik pada bulan Oktober 2024

Usia	Frekuensi	Persentase %
36-45 tahun	88	50,0
>45 tahun	88	50,0
Total	176	100.0

Sumber data primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa distribusi usia menunjukkan setengahnya dengan usia 36-45 tahun yaitu 88 orang (50,0%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik pada bulan Oktober 2024

Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
SD	8	4,5
SMP	15	8,5
SMA	106	60,2
Perguruan Tinggi	47	26,7
Total	176	100.0

Sumber data primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa distribusi pendidikan menunjukkan sebagian besar dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 106 orang (60,2%).

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik pada bulan Oktober 2024

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
Pegawai swasta	142	80,7
Pelaut	84	2,3
PNS	15	8,5
Wiraswasta	7	4,0
IRT	8	4,5
Total	176	100.0

Sumber data primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa distribusi pekerjaan menunjukkan hampir seluruhnya sebagai pegawai swasta yaitu 142 orang (80,7%).

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan *respon time* pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik pada bulan Oktober 2024

	<i>Respon time</i>	Frekuensi	Persentase %
>5 menit		6	3,4
<5 menit		170	96,6
Total		176	100.0

Sumber data primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa distribusi *respon time* menunjukkan hampir seluruhnya direspon <5 menit yaitu 170 orang (96,6%).

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik pada bulan Oktober 2024

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase %
Tidak puas	4	2,3
Puas	172	97,7
Total	176	100.0

Sumber data primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa distribusi kepuasan pasien menunjukkan hampir seluruhnya puas yaitu 172 orang (84,3%).

Tabel 7. Hubungan *respon time* dengan kepuasan pada pasien pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik pada bulan Oktober 2024

Respon Time	Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	%
>5 menit	4	2,3	2	1,1	6	3,4
<5 menit	0	0	170	96,6	170	96,6
Total	4	2,3	172	97,7	176	100
Uji rank spearman					<0,05	0,000

Sumber data primer 2024

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan dengan *respon time* >5 menit yaitu 6 orang (3,4%), menunjukkan tidak puas 4 orang (2,3%), dan puas 2 orang (1,1%). Responden yang mendapatkan pelayanan <5 menit yaitu 170 orang (96,6%), menunjukkan seluruhnya puas mendapatkan pelayanan. Hasil uji statistik menggunakan *rank spearman* didapatkan *p value* = 0,000 (<0,05) artinya, ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.

Respon time perawat berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien, di mana semakin cepat dan efektif respons yang diberikan oleh perawat, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. *Respon time* yang cepat dapat mengurangi rasa cemas dan ketidakpastian pasien, yang berdampak positif pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Menurut teori yang diungkapkan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2023), pelayanan yang cepat dan responsif merupakan salah satu dimensi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, responsifitas perawat dalam memberikan pertolongan atau menjawab keluhan pasien dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dalam hal ini, kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien bukan hanya tentang waktu, tetapi juga bagaimana kualitas interaksi tersebut dapat mempengaruhi perasaan pasien secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian oleh Liao dan Chien (2024) menegaskan pentingnya komunikasi efektif dan ketepatan waktu dalam merespons permintaan pasien sebagai faktor penentu kepuasan pasien. Ketika perawat mampu merespon dengan cepat dan tepat, pasien merasa dihargai dan diperhatikan, yang mengarah pada peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Dalam teori pelayanan, *respon time* yang baik mencerminkan adanya efisiensi dalam manajemen waktu serta komitmen

terhadap pelayanan yang berkualitas. Pengalaman positif pasien akan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, perawat yang memiliki kemampuan untuk memberikan respons yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien akan berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Penelitian yang relevan dilakukan oleh Ahmed et al. (2023), yang menemukan bahwa kecepatan respons perawat memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum. Studi ini melaporkan bahwa waktu respons kurang dari 5 menit meningkatkan kepuasan hingga 85%. Penelitian lain oleh Yoon et al. (2022) juga mendukung temuan tersebut, di mana pasien yang menerima layanan responsif melaporkan pengalaman yang lebih baik dan merasa lebih dihargai oleh tenaga kesehatan.

Dalam penelitian ini, terdapat dua responden yang mendapatkan respon time perawat lebih dari 5 menit namun tetap merasa puas. Kepuasan mereka dapat dijelaskan melalui faktor pelayanan lainnya, seperti sikap perawat yang ramah dan empati, kualitas komunikasi yang baik, serta ketepatan tindakan medis yang diberikan. Menurut teori Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh faktor lain seperti keandalan (reliability), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Meskipun waktu respons lebih lama, jika perawat menunjukkan perhatian yang tulus, menjelaskan prosedur dengan jelas, dan memberikan perawatan yang tepat, pasien tetap merasa dihargai dan aman, sehingga tingkat kepuasan tetap tinggi.

Peneliti berpendapat bahwa kecepatan respons perawat tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan efisiensi sistem pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Semen Gresik telah menunjukkan keberhasilan dalam memastikan waktu respons yang cepat, namun evaluasi berkelanjutan dan pelatihan berbasis teknologi perlu diterapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan integrasi sistem digital, seperti *real-time tracking* untuk permintaan pasien, kecepatan dan akurasi respons dapat lebih ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis di Rumah Sakit Semen Gresik, diperoleh temuan bahwa: (1) hampir seluruh pasien mendapatkan respon time <5 menit, (2) tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori puas, dan (3) terdapat hubungan antara response time dengan kepuasan pasien, di mana kecepatan pelayanan berkontribusi positif terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Saran

Disarankan agar Rumah Sakit Semen Gresik mempertahankan kecepatan respon time di bawah 5 menit dan terus meningkatkan kualitas pelayanan, karena kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien terbukti berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan dan persepsi terhadap mutu layanan.

REFERENSI

Ahmed, R., Ali, N., & Khan, S. (2023). Nurse response time and its impact on patient satisfaction in public hospitals: A cross-sectional study. *Journal of Health Services Research*, 26(1), 14–22. <https://doi.org/10.1016/j.hsres.2023.01.003>

- Hufaizah, N., & Apriani, I. (2022). Hubungan kecepatan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Terapan*, 9(2), 45–51. <https://doi.org/10.31290/jkt.v9i2.3012>
- Istiana, R., Handayani, S., & Nugroho, W. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan standar pelayanan minimal. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 62–71. <https://doi.org/10.15294/kemas.v15i1.17965>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Liao, Y.-T., & Chien, T.-W. (2024). Effective communication and prompt response in nursing services: A key to patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 39(1), 19–26. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000650>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwacaraka, R., & Hidayat, D. (2022). Penerapan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(3), 58–67. <https://doi.org/10.14710/jaki.10.3.58-67>
- Putra, W. Y., Sari, M. Y., & Nugraha, R. A. (2021). Analisis waktu tanggap perawat dalam pelayanan medis dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9(1), 22–30. <https://doi.org/10.5430/jnep.v9n1p22>
- Wahyuni, S. (2019). Pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(2), 95–102. <https://doi.org/10.14710/jmpk.22.2.95-102>
- Yoon, J., Kim, M., & Lee, H. (2022). Patient satisfaction in hospitals: The role of nurse responsiveness and communication quality. *BMC Health Services Research*, 22, Article 1042. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08256-7>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education