

**HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM  
GUNUNG MARIA TOMOHON**

**Tinggogoy, Julita<sup>1</sup>., Kerangan, Johanis<sup>2</sup>., Helly, Budiawan<sup>3</sup>**  
**Universitas Katolik De Salle Manado**  
Email : julitatinggogoy78@gmail.com

**Abstrak**

**Latar belakang** : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit. Jadi dapat diartikan bahwa kepuasan pasien adalah penilaian yang mereka dapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas di rumah sakit, jika pelayanan yang mereka dapatkan berdasarkan dengan yang harapan pasien, maka kemungkinan besar pasien akan datang kembali, namun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka kemungkinan juga pasien tidak akan kembali lagi.

**Tujuan** : Untuk mengetahui hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD RS Gunung Maria Tomohon.

**Metode** : Penelitian kuantitatif desain penelitian menggunakan *deskriptif statistik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien dirawat inap masuk melalui IGD RS Gunung Maria Tomohon pada tgl 29 Juni 2022 s/d tgl 12 Juli 2022. Teknik pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling*. Pengambilan data menggunakan lembar observasi rekam medik pasien dan kuesioner kepuasan pasien

**Hasil** : Hasil analisis menggunakan *uji statistik chi-square*. Hasil analisa univariat respon time lambat 85 orang (65.4) dan *respon time* cepat 45 orang (34.6). Kuesioner kepuasan pasien tidak puas 79 orang (60.8) dan puas 51 (39.2). Didapati hasil signifikan kepuasan pasien dengan *P-Value* 0,000 (*p-value* <0,05).

**Kesimpulan** : Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon

**Kata Kunci**: Kepuasan Pasien, *Respon Time*

**THE RELATIONSHIP RESPONSE TIME AND PATIENT  
SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF  
GUNUNG MARIA TOMOHON HOSPITAL**

**Tinggogoy, Julita<sup>1</sup> ., Kerangan, Johanis<sup>2</sup> ., Budiawan, Helly<sup>3</sup>**

**Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De Salle Manado**

Email : [julitatinggogoy78@gmail.com](mailto:julitatinggogoy78@gmail.com)

**Abstract**

Background: Patients' satisfaction is an indicator in assessing the quality of services provided by a hospital. So, it can be interpreted that patients' satisfaction is the assessment they get from the service provided by hospital staff. If the service they get is based on the patients' expectations, then it is likely that the patients will come back, but if the service provided is not as expected, then it is also possible that the patients will not come back again.

Objective: To determine the relationship between the response time and the patients' satisfaction in the ER at Gunung Maria Hospital, Tomohon.

Method: Quantitative research design by using descriptive statistics with a cross sectional approach. The population of this study were inpatients admitted through the ER at Gunung Maria Hospital Tomohon from 29 June 2022 to 12 July 2022. The sampling technique was Accidental Sampling. The data was collected using patients medical record observation sheets and patient satisfaction questionnaires.

Results: The results of the analysis used the chi-square statistical test showed that the univariate analysis of slow response time were 85 people (65.4) and fast response time were

45 people (34.6). In the patients' satisfaction questionnaires, 79 people (60.8) were dissatisfied and 51 (39.2) were satisfied. Significant patients' satisfaction results were found with a P-Value of 0.000 (p-value <0.05).

Conclusion: In this study it can be concluded that there was a significant relationship between the response time and the patients' satisfaction in the ER at Gunung Maria General Hospital, Tomohon

Keywords: Patients' Satisfaction, Response Time

This translation has been checked and proven accurate.



**Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.**  
*Head of Language Development Office*