

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM
RATULANGI (JMBI UNSRAT)

**ANALISIS INFORMATION OF DELAYS, DOCTOR'S PERFORMANCE, WAITING
TIME DAN ACCESSIBILITY TERHADAP TRUST MELALUI PATIENT
SATISFACTION DAN PERCEIVED QUALITY OF HEALTHCARE PADA PASIEN DI
UNIT GAWAT DARURAT RS SILOAM MANADO**

Liany Theresia Mokoginta, Hananiel M. Gunawan
Universitas Pelita Harapan

ARTICLE INFO	
<p>Keywords: <i>Waiting Time, Patient Satisfaction, Quality of Healthcare</i></p> <p>Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan</p> <p>Corresponding author:</p> <p>Liany Theresia Mokoginta</p>	<p>Abstract. <i>This study aims to examine the effects of information about delays, doctor performance, Waiting Time, and Accessibility on Trust in the emergency department (ED), with Patient Satisfaction and Perceived Quality of Healthcare acting as mediators, among adult patients at the Siloam Manado Hospital ED. Employing a quantitative survey design, data were collected from 127 patients who received ED services between January and May 2025.</i></p> <p>Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Information of Delays, Doctor's Performance, Waiting Time, dan Accessibility terhadap Trust in the emergency department (ED) melalui Patient Satisfaction dan Perceived Quality of Healthcare pada pasien dewasa di UGD RS Siloam Manado. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 127 responden pasien yang mendapatkan pelayanan di UGD selama Januari–Mei 2025.</p>

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan adalah industri yang mempengaruhi kehidupan manusia pada masa paling rentan. Penting untuk diperhatikan bahwa persepsi terhadap layanan kesehatan hampir sama pentingnya dengan kualitas layanan itu sendiri. Puasan pasien terhadap layanan gawat darurat adalah salah satu indikator terpenting yang merefleksikan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memainkan peran penting sebagai faktor perantara, yang dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan, dan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan pasien (Abidova et al., 2021). Dalam konteks pelayanan gawat darurat, kepuasan pasien dipertimbangkan sebagai indikator sentral yang menunjukkan hubungan antara kebutuhan pasien, ekspektasi pasien, dan pengalaman pasien (Boudreaux & O’Hea, 2004).

Menurut Abidova et al. (2021), kepercayaan pasien dianggap sebagai sebuah hasil yang penting dan telah dihubungkan dengan kualitas layanan kesehatan yang dirasakan (PQHC), produk kesehatan, dan kepuasan pasien. Namun, kepercayaan pasien berbeda dari kepuasan pasien, karena kepuasan pasien melihat ke belakang sedangkan kepercayaan pasien melihat ke depan dan dipengaruhi oleh komponen emosional yang kuat. Idahor et al. (2025) mengemukakan bahwa kepuasan pasien memainkan peran penting dalam meningkatkan hasil pengobatan pasien karena di dalamnya ada kepercayaan dan komunikasi terbuka antara pasien dan tenaga kesehatan, beberapa solusi yang disarankan antara lain optimalisasi proses triase, meningkatkan komunikasi, praktek patient-centered care, mengaplikasikan mekanisme patient feedback, dan mengintegrasikan teknologi. Demikian juga menurut Farida et al. (2024) yang menemukan bahwa dengan meningkatkan kualitas layanan akan berkontribusi secara langsung meningkatkan brand image yang positif, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien. Menurut penelitian Takele et al. (2021) di Ethiopia, terdapat hubungan antara waktu respon layanan unit gawat darurat dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Ullah (2022) menemukan adanya hubungan antara akurasi proses triase dan kepuasan pasien dan keluarga.

Ng & Luk (2019) menekankan beberapa atribut penting dari kepuasan pasien, antara lain aksesibilitas dan efikasi, perilaku penyedia layanan, dan kompetensi teknis. Kepercayaan pasien menggabungkan empat dimensi yaitu kompetensi, kerahasiaan, kejujuran dan kesetiaan. Ketidakpercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan memiliki konsekuensi negatif, seperti pasien menolak mengikuti anjuran tenaga kesehatan, rekomendasi perawatan dan resep dokter. Kurangnya kepercayaan pasien diasosiasikan juga dengan rendahnya penilaian diri terhadap kesehatan, yang berpengaruh pada keterlambatan seorang pasien untuk mencari pelayanan kesehatan walaupun sudah membutuhkannya. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan bukan hanya mencakup proses dan prosedur kesehatan saja, tapi juga para tenaga kesehatan (Abidova et al., 2021). Penelitian Yang et al. (2021) yang dilakukan di rumah sakit China menemukan walaupun medical dispute di unit gawat darurat lebih jarang terjadi dibanding di departemen pediatri, namun angka masih cukup tinggi. Medical dispute ini menyebabkan kurangnya kepercayaan antara dokter dengan pasien yang dirawat. Bahkan, demi meningkatkan kepuasan pasien, pernah dilakukan penelitian oleh Shuaib et al. (2021) yang mencoba mengimplementasikan scribe program di unit gawat darurat, dan terbukti layak dan efektif.

Menurut UU Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Gawat Darurat adalah keadaan klinis Pasien yang membutuhkan tindakan medis dan/ atau psikologis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kedisabilitas. Unit gawat darurat menyediakan beragam servis untuk pasien, antara lain menyediakan layanan untuk kondisi medis yang memerlukan penanganan segera. Walaupun beberapa pasien tidak bisa memilih dimana mereka akan dirawat karena terbatas pada kemampuan finansial dan geografik, kebanyakan pasien akan mencari pertolongan pertama

ke rumah sakit tempat mereka pernah berobat (Soremekun et al., 2011). Melihat peran penting kepercayaan pasien terhadap layanan unit gawat darurat, peneliti menemukan bahwa masih sedikit penelitian tentang kepercayaan pasien terhadap unit gawat darurat yang dilakukan di rumah sakit yang berlokasi di wilayah timur Indonesia, dengan karakteristik yang berbeda dengan rumah sakit di kota besar. Penelitian yang dilakukan Grafstein et al. (2013) menemukan bahwa waiting time adalah salah satu poin penting yang mempengaruhi pasien memilih unit gawat darurat yang mana untuk berobat, dimana penelitian ini dilakukan di enam rumah sakit yang semuanya berafiliasi dengan universitas. Rumah sakit yang berafiliasi dengan universitas mendapat suplai tenaga kerja dari universitas tersebut dan memiliki banyak pekerja magang sehingga jarang memiliki masalah kekurangan tenaga. Sedangkan penelitian ini dilakukan di rumah sakit swasta yang tidak memiliki afiliasi dengan universitas manapun. Penelitian dari Blackburn et al. (2019) menyimpulkan bahwa komunikasi dan pemberian informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan wawancara terfokus kepada pasien dan staf rumah sakit. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebar kuesioner kepada pasien-pasien unit gawat darurat RS Siloam Manado.

Penelitian ini menggunakan konsep teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry untuk mengukur kualitas layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. SERVQUAL berfokus pada lima dimensi utama kualitas layanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Pada penelitian ini dimensi reliability diwakili oleh variabel waiting time, dimensi responsiveness diwakili oleh variabel information of delays, dimensi assurance dan empathy diwakili oleh variabel doctor's performance, dan dimensi tangible diwakili oleh variabel accessibility.

Penelitian yang dilakukan Dávila Vigil & Chirinos Ríos (2022) menekankan pada pemberian pelatihan kepada staf administrasi unit gawat darurat agar mereka bisa lebih peka dan memberi informasi dan petunjuk yang adekuat, juga melatih kemampuan sosial tenaga kesehatan agar bisa memberi penanganan manusiawi untuk menjamin hak-hak pasien mendapatkan layanan berkualitas. Selain itu peneliti juga menyarankan adanya evaluasi berkala yang mengukur kepuasan pasien dan analisis terhadap hasil penanganan. Senada dengan penelitian yang dilakukan Rasyid et al. (2025) yang mengusulkan penetapan standar waktu respon pelayanan kegawatdaruratan, penataan ulang ruangan dan fasilitas medis, penambahan jumlah tenaga medis di waktu sibuk dan pembuatan SPO tata cara penyampaian informasi. Dari Literature Review yang dilakukan oleh Rowe & Knox (2023), ditemukan ada tiga faktor utama penentu pengalaman pasien di unit gawat darurat yaitu waktu tunggu, privasi, dan komunikasi. Selain itu ditemukan juga bahwa intervensi kecil berbasis bukti seringkali lebih berdampak dibanding renovasi besar. Menurut Islam et al. (2019), pengelolaan waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang menegaskan penambahan sumber daya manusia, pengaturan jadwal, dan alur kerja yang baik. Penelitian melibatkan quality-driven framework oleh Saleh et al. (2021), mengemukakan perbaikan terstruktur dapat mengatasi masalah overcrowding dan meningkatkan kepuasan pasien secara nyata.

Menurut penelitian yang dilakukan Takele et al. (2021), ditemukan semakin cepat waktu tunggu pasien sebelum dilihat dokter, maka semakin meningkat tingkat kepuasan sebesar 1,3 kali. Dalam penelitian di Mayo Hospital Lahore, Ali et al. (2020) menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien maka rumah sakit harus juga meningkatkan kebutuhan layanan unit gawat darurat baik itu secara fisik maupun jumlah staf. Ersoy et al. (2021) dalam penelitiannya mengevaluasi tingkat kepuasan pasien-pasien ekspatriat dari Turki ke negara-negara Eropa, menemukan bahwa pasien-pasien ekspatriat lebih puas dengan layanan unit gawat darurat di negara-negara Eropa karena kebersihannya, sikap dokternya, keamanan dan perilaku staf admin dan perawatnya. Penelitian Jameel et al. (2023) menemukan responden akan memberi rekomendasi unit gawat darurat DHQ Hospital kepada keluarga dan teman, walaupun mayoritas merasakan tingkat kepuasan sedang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sikap dari staf yaitu perawat, dokter dan admin. Dalam penelitian Ghazanfar et al. (2025) menemukan bahwa tingkat stres dan burnout perawat tidak secara signifikan berasosiasi dengan kepuasan pasien. Sedangkan untuk dokter, penelitian Gabay et al.

(2022) menganjurkan dokter untuk menggunakan komunikasi efektif kepada pasien di unit gawat darurat, mengingat kondisinya yang cenderung kacau dan kompleksitas pasien. Demikian juga dalam penelitian Viotti et al. (2020) menemukan faktor komunikasi memiliki pengaruh tertinggi dalam meningkatkan pengalaman pasien, Dalam penelitian Holmes et al. (2023) menemukan bahwa pasien yang mengenali dokter yang menangani di unit gawat darurat, berpengaruh terhadap persepsi pasien pada empati dokter yang lebih tinggi dan kepuasan pasien yang lebih tinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

Information of Delays

Variabel ini mengacu pada informasi yang diberikan kepada pasien tentang kemungkinan adanya keterlambatan dalam menerima perawatan atau waktu tunggu di Unit Gawat Darurat (UGD). Variabel ini mencerminkan sejauhmana pasien diberi informasi yang jelas dan transparan mengenai kemungkinan adanya penundaan dalam proses perawatan atau waktu tunggu yang mungkin terjadi (Abidova et al., 2021). Dengan adanya komunikasi yang efektif dari petugas, pasien-pasien di UGD cenderung bersedia menunggu walaupun waktu tunggu memanjang (Shah et al., 2015). Menurut Abidova et al. (2021) indikator-indikatornya dapat mencakup:

1. Ketersediaan informasi tentang kemungkinan keterlambatan dalam menerima perawatan.
 2. Keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai waktu tunggu yang mungkin terjadi.
 3. Kejelasan informasi tentang alasan atau faktor-faktor yang dapat menyebabkan penundaan dalam pelayanan.
 4. Kesempatan bagi pasien untuk bertanya atau memperoleh penjelasan lebih lanjut mengenai kemungkinan keterlambatan yang mungkin terjadi.
 5. Konsistensi dalam memberikan informasi tentang kemungkinan keterlambatan kepada pasien.
- Indikator-indikator ini dapat dituangkan dengan pernyataan yaitu:
1. Saya tidak merasa dibiarkan ketika menunggu pelayanan di UGD RS Siloam Manado
 2. Apabila ada keterlambatan pelayanan, saya diinfokan oleh petugas UGD RS Siloam Manado
 3. Apabila ada keterlambatan pelayanan, pada UGD RS Siloam Manado, saya diberitahu alasan keterlambatan

Indikator INF1 menjelaskan pasien tidak merasa dibiarkan saat menunggu pelayanan diberikan di UGD RS Siloam Manado, indikator INF2 menjelaskan apabila ada keterlambatan pelayanan, pasien akan diinfokan bahwa ada keterlambatan oleh petugas UGD sedangkan indikator INF3 menjelaskan apabila ada keterlambatan pelayanan maka pasien akan diinfokan alasan kenapa terlambat.

Doctor's Performance

Menurut Deji-Dada et al. (2021), sikap dokter ini mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi yang baik, empati, kepedulian, keramahan, profesionalisme, dan kesediaan untuk berinteraksi secara positif dengan pasien. Sikap dokter ini memainkan peran penting dalam memengaruhi pengalaman pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan medis yang diterima. Pasien cenderung merasa lebih puas jika mereka menerima perawatan dari dokter yang memiliki sikap yang baik dan peduli terhadap kebutuhan dan kesejahteraan mereka. Demikian juga menurut Abidova et al. (2021), variabel dokter mencakup faktor-faktor seperti kompetensi dokter, profesionalisme, kemampuan menjelaskan masalah kesehatan, kinerja keseluruhan dokter, dan kepercayaan pasien terhadap dokter yang merawat mereka di unit gawat darurat. Abidova et al. (2021) dan Deji-Dada et al. (2021) mengemukakan indikator-indikator dari variabel ini, yaitu:

1. Komunikasi yang Baik: Kemampuan dokter untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien,

menjelaskan kondisi medis dengan jelas, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan merespons pertanyaan pasien dengan baik, kualitas penjelasan dokter kepada pasien tentang diagnosis, prosedur medis, dan rencana perawatan yang diberikan.

2. Empati: Kemampuan dokter untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pasien, menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kondisi dan pengalaman pasien.
3. Keramahan: Sikap ramah dan sopan dari dokter dalam berinteraksi dengan pasien, menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung bagi pasien.
4. Profesionalisme: Praktik medis yang etis, kepatuhan terhadap standar medis, integritas, dan sikap yang menghormati hak-hak pasien.
5. Ketersediaan untuk Berinteraksi: Ketersediaan dokter untuk berkomunikasi dengan pasien, menjawab pertanyaan, memberikan informasi yang diperlukan, dan terlibat dalam diskusi yang membangun dengan pasien.
6. Kompetensi dokter: Tingkat keahlian dan keterampilan medis dokter dalam memberikan perawatan kepada pasien di Departemen Gawat Darurat.
7. Kinerja keseluruhan dokter: Penilaian pasien terhadap keseluruhan kinerja dokter dalam memberikan perawatan di UGD.

Dari indikator-indikator ini dapat dinyatakan lewat pernyataan:

1. Saya merasa dokter di UGD RS Siloam Manado ramah dalam memberi pelayanan kepada saya
2. Saya merasa dokter di UGD RS Siloam Manado berkompeten dalam memberi pelayanan kesehatan kepada saya
3. Saya merasa dokter di UGD RS Siloam Manado menjelaskan hasil pemeriksaan saya dengan baik

Waiting Time

Abidova et al. (2021) mengemukakan bahwa variabel ini mengacu pada waktu yang dihabiskan oleh pasien untuk menunggu panggilan kembali dari dokter setelah menjalani pemeriksaan atau tes di ED. Variabel ini mencerminkan persepsi pasien tentang seberapa cepat atau lambat mereka dipanggil kembali oleh dokter setelah tahap awal pemeriksaan atau tes untuk mendapatkan hasil atau informasi lebih lanjut mengenai kondisi kesehatan mereka. Indikator-indikator dari variabel ini dapat mencakup:

1. Persepsi pasien tentang waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan kembali setelah menjalani pemeriksaan atau tes di ED.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kecepatan atau ketepatan panggilan kembali dari dokter setelah tahap awal perawatan.
3. Penilaian pasien terhadap ketersediaan informasi atau komunikasi yang diberikan selama proses menunggu panggilan kembali.
4. Tingkat kepercayaan pasien terhadap sistem atau prosedur panggilan kembali yang diterapkan di ED.
5. Persepsi pasien tentang sejauh mana waktu menunggu panggilan kembali memengaruhi pengalaman dan kepuasan mereka selama perawatan di ED.

Dari indikator-indikator ini dituangkan jadi pernyataan-pernyataan untuk kuisioner, yaitu:

1. Setelah diperiksa Perawat UGD RS Siloam Manado, saya merasa waktu menunggu pemeriksaan oleh Dokter cukup cepat.
2. Setelah diperiksa Dokter UGD RS Siloam Manado, saya merasa waktu menunggu pemeriksaan penunjang (contoh: radiologi, laboratorium) di UGD RS Siloam Manado cukup cepat.
3. Di UGD RS Siloam Manado, saya merasa waktu yang dibutuhkan Dokter untuk menyampaikan hasil pemeriksaan kepada saya cukup cepat.

Accessibility

Menurut penelitian Abidova et al. (2021) variabel ini mengacu pada tingkat ketersediaan dan aksesibilitas layanan kesehatan di ED. Variabel ini mencerminkan sejauh mana pasien merasa bahwa layanan medis dan fasilitas di ED mudah diakses dan tersedia untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Ini dapat mencakup aspek seperti ketersediaan staf medis, ketersediaan peralatan medis, kemudahan dalam mendapatkan informasi, dan aksesibilitas fisik ke area perawatan medis. Indikator-indikator dari variabel ini adalah:

1. Persepsi pasien tentang ketersediaan staf medis di ED.
2. Penilaian pasien terhadap ketersediaan peralatan medis yang diperlukan selama perawatan di ED.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi atau bantuan di ED.
4. Persepsi pasien tentang aksesibilitas fisik ke area perawatan medis di ED.
5. Evaluasi pasien terhadap ketersediaan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, toilet, dan area istirahat di ED.

Pernyataan-pernyataan untuk kuisioner yang didapatkan dari variabel ini adalah:

1. Saya merasa lokasi RS Siloam Manado strategis.
2. Saya merasa petunjuk arah di UGD RS Siloam Manado jelas
3. Saya merasa jarak antara UGD RS Siloam Manado dengan ruang penunjang relatif dekat (radiologi, laboratorium)

Patient Satisfaction

Variabel Patient Satisfaction mengacu pada tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima di ED. Variabel ini mencerminkan evaluasi subjektif pasien terhadap pengalaman mereka selama perawatan di ED, termasuk interaksi dengan staf medis, kualitas pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, dan pemenuhan harapan pasien terhadap perawatan yang diterima (Abidova et al., 2021). Variabel Patient Satisfaction ini mencerminkan sejauh mana pasien merasa puas, terpenuhi, dan content dengan perawatan medis yang mereka terima. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sikap petugas kesehatan, kualitas pelayanan, efisiensi layanan, privasi, komunikasi yang baik, dan kesesuaian antara harapan pasien dan pengalaman yang diterima. Dalam konteks penelitian ini, variabel Patient Satisfaction digunakan sebagai indikator utama untuk mengukur sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan gawat darurat yang diterima, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut (Deji-Dada et al., 2021).

Menurut Abidova et al. (2021), indikator-indikator Patient Satisfaction adalah:

1. Evaluasi pasien terhadap interaksi dengan staf medis di ED.
2. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama perawatan di ED.
3. Tingkat kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien selama kunjungan ke ED.
4. Pemenuhan harapan pasien terhadap perawatan medis yang diterima di ED.
5. Evaluasi keseluruhan pasien terhadap pengalaman mereka selama kunjungan ke ED.

Indikator-indikator ini dapat dinyatakan dalam pernyataan-pernyataan sebagai berikut.

1. Saya puas dengan pelayanan medis (pemeriksaan dokter, penyuntikan obat, pemeriksaan lab) di UGD RS Siloam Manado
2. Saya puas dengan pelayanan non medis (pendaftaran, pembayaran) di UGD RS Siloam Manado
3. Perawatan yang saya terima di UGD RS Siloam Manado memenuhi harapan saya.

Perceived Quality of Health Care

Variabel ini mencerminkan evaluasi subjektif pasien terhadap berbagai aspek perawatan medis yang diberikan, termasuk kompetensi dan profesionalisme staf medis, kejelasan informasi yang diberikan, kualitas pelayanan secara keseluruhan, dan kepercayaan terhadap Departemen Gawat Darurat untuk perawatan di masa depan. Persepsi kualitas pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama perawatan, komunikasi dengan tenaga medis, dan pemahaman pasien terhadap prosedur perawatan yang dilakukan (Abidova et al., 2021). Variabel ini mengacu pada informasi yang diberikan kepada pasien tentang kemungkinan adanya keterlambatan dalam menerima perawatan atau waktu tunggu di Unit Gawat Darurat (UGD). Variabel ini mencerminkan sejauh mana pasien diberi informasi yang jelas dan transparan mengenai kemungkinan adanya penundaan dalam proses perawatan atau waktu tunggu yang mungkin terjadi (Abidova et al., 2021). Dengan adanya komunikasi yang efektif dari petugas, pasien-pasien di UGD cenderung bersedia menunggu walaupun waktu tunggu memanjang (Shah et al., 2015).

Menurut Abidova et al. (2021) indikator-indikatornya dapat mencakup:

1. Ketersediaan informasi tentang kemungkinan keterlambatan dalam menerima perawatan.
2. Keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai waktu tunggu yang mungkin terjadi.
3. Kejelasan informasi tentang alasan atau faktor-faktor yang dapat menyebabkan penundaan dalam pelayanan.
4. Kesempatan bagi pasien untuk bertanya atau memperoleh penjelasan lebih lanjut mengenai kemungkinan keterlambatan yang mungkin terjadi.
5. Konsistensi dalam memberikan informasi tentang kemungkinan keterlambatan kepada pasien.

Indikator-indikator ini dapat dituangkan dengan pernyataan yaitu:

1. Saya tidak merasa dibiarkan ketika menunggu pelayanan di UGD RS Siloam Manado
2. Apabila ada keterlambatan pelayanan, saya diinfokan oleh petugas UGD RS Siloam Manado
3. Apabila ada keterlambatan pelayanan, pada UGD RS Siloam Manado, saya diberitahu alasan keterlambatan

Indikator INF1 menjelaskan pasien tidak merasa dibiarkan saat menunggu pelayanan diberikan di UGD RS Siloam Manado, indikator INF2 menjelaskan apabila ada keterlambatan pelayanan, pasien akan diinfokan bahwa ada keterlambatan oleh petugas UGD sedangkan indikator INF3 menjelaskan apabila ada keterlambatan pelayanan maka pasien akan diinfokan alasan kenapa terlambat.

Doctor's Performance

Menurut Deji-Dada et al. (2021), sikap dokter ini mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi yang baik, empati, kepedulian, keramahan, profesionalisme, dan kesediaan untuk berinteraksi secara positif dengan pasien. Sikap dokter ini memainkan peran penting dalam memengaruhi pengalaman pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan medis yang diterima. Pasien cenderung merasa lebih puas jika mereka menerima perawatan dari dokter yang memiliki sikap yang baik dan peduli terhadap kebutuhan dan kesejahteraan mereka. Demikian juga menurut Abidova et al. (2021), variabel dokter mencakup faktor-faktor seperti kompetensi dokter, profesionalisme, kemampuan menjelaskan masalah kesehatan, kinerja keseluruhan dokter, dan kepercayaan pasien terhadap dokter yang merawat mereka di unit gawat darurat. Abidova et al. (2021) dan Deji-Dada et al. (2021) mengemukakan indikator-indikator dari variabel ini, yaitu:

1. Komunikasi yang Baik: Kemampuan dokter untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien, menjelaskan kondisi medis dengan jelas, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan merespons pertanyaan pasien dengan baik, kualitas penjelasan dokter kepada pasien tentang diagnosis, prosedur medis, dan rencana perawatan yang diberikan.

2. Empati: Kemampuan dokter untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pasien, menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kondisi dan pengalaman pasien.
3. Keramahan: Sikap ramah dan sopan dari dokter dalam berinteraksi dengan pasien, menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung bagi pasien.
4. Profesionalisme: Praktik medis yang etis, kepatuhan terhadap standar medis, integritas, dan sikap yang menghormati hak-hak pasien.
5. Kesiediaan untuk Berinteraksi: Ketersediaan dokter untuk berkomunikasi dengan pasien, menjawab pertanyaan, memberikan informasi yang diperlukan, dan terlibat dalam diskusi yang membangun dengan pasien.
6. Kompetensi dokter: Tingkat keahlian dan keterampilan medis dokter dalam memberikan perawatan kepada pasien di Departemen Gawat Darurat.
7. Kinerja keseluruhan dokter: Penilaian pasien terhadap keseluruhan kinerja dokter dalam memberikan perawatan di UGD.

Dari indikator-indikator ini dapat dinyatakan lewat pernyataan:

1. Saya merasa dokter di UGD RS Siloam Manado ramah dalam memberi pelayanan kepada saya
2. Saya merasa dokter di UGD RS Siloam Manado berkompeten dalam memberi pelayanan kesehatan kepada saya
3. Saya merasa dokter di UGD RS Siloam Manado menjelaskan hasil pemeriksaan saya dengan baik

Waiting Time

Abidova et al. (2021) mengemukakan bahwa variabel ini mengacu pada waktu yang dihabiskan oleh pasien untuk menunggu panggilan kembali dari dokter setelah menjalani pemeriksaan atau tes di ED. Variabel ini mencerminkan persepsi pasien tentang seberapa cepat atau lambat mereka dipanggil kembali oleh dokter setelah tahap awal pemeriksaan atau tes untuk mendapatkan hasil atau informasi lebih lanjut mengenai kondisi kesehatan mereka. Indikator-indikator dari variabel ini dapat mencakup:

1. Persepsi pasien tentang waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan kembali setelah menjalani pemeriksaan atau tes di ED.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kecepatan atau ketepatan panggilan kembali dari dokter setelah tahap awal perawatan.
3. Penilaian pasien terhadap ketersediaan informasi atau komunikasi yang diberikan selama proses menunggu panggilan kembali.
4. Tingkat kepercayaan pasien terhadap sistem atau prosedur panggilan kembali yang diterapkan di ED.
5. Persepsi pasien tentang sejauh mana waktu menunggu panggilan kembali memengaruhi pengalaman dan kepuasan mereka selama perawatan di ED.

Dari indikator-indikator ini dituangkan jadi pernyataan-pernyataan untuk kuisioner, yaitu:

1. Setelah diperiksa Perawat UGD RS Siloam Manado, saya merasa waktu menunggu pemeriksaan oleh Dokter cukup cepat.
2. Setelah diperiksa Dokter UGD RS Siloam Manado, saya merasa waktu menunggu pemeriksaan penunjang (contoh: radiologi, laboratorium) di UGD RS Siloam Manado cukup cepat.
3. Di UGD RS Siloam Manado, saya merasa waktu yang dibutuhkan Dokter untuk menyampaikan hasil pemeriksaan kepada saya cukup cepat.

Accessibility

Menurut penelitian Abidova et al. (2021) variabel ini mengacu pada tingkat ketersediaan dan aksesibilitas layanan kesehatan di ED. Variabel ini mencerminkan sejauh mana pasien merasa bahwa layanan medis dan fasilitas di ED mudah diakses dan tersedia untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Ini dapat

mencakup aspek seperti ketersediaan staf medis, ketersediaan peralatan medis, kemudahan dalam mendapatkan informasi, dan aksesibilitas fisik ke area perawatan medis. Indikator-indikator dari variabel ini adalah:

1. Persepsi pasien tentang ketersediaan staf medis di ED.
2. Penilaian pasien terhadap ketersediaan peralatan medis yang diperlukan selama perawatan di ED.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi atau bantuan di ED.
4. Persepsi pasien tentang aksesibilitas fisik ke area perawatan medis di ED.
5. Evaluasi pasien terhadap ketersediaan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, toilet, dan area istirahat di ED.

Pernyataan-pernyataan untuk kuisioner yang didapatkan dari variable ini adalah:

1. Saya merasa lokasi RS Siloam Manado strategis.
2. Saya merasa petunjuk arah di UGD RS Siloam Manado jelas
3. Saya merasa jarak antara UGD RS Siloam Manado dengan ruang penunjang relatif dekat (radiologi, laboratorium)

Patient Satisfaction

Variabel Patient Satisfaction mengacu pada tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima di ED. Variabel ini mencerminkan evaluasi subjektif pasien terhadap pengalaman mereka selama perawatan di ED, termasuk interaksi dengan staf medis, kualitas pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, dan pemenuhan harapan pasien terhadap perawatan yang diterima (Abidova et al., 2021). Variabel Patient Satisfaction ini mencerminkan sejauh mana pasien merasa puas, terpenuhi, dan content dengan perawatan medis yang mereka terima. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sikap petugas kesehatan, kualitas pelayanan, efisiensi layanan, privasi, komunikasi yang baik, dan kesesuaian antara harapan pasien dan pengalaman yang diterima. Dalam konteks penelitian ini, variabel Patient Satisfaction digunakan sebagai indikator utama untuk mengukur sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan gawat darurat yang diterima, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut (Deji-Dada et al., 2021).

Menurut Abidova et al. (2021), indikator-indikator Patient Satisfaction adalah:

1. Evaluasi pasien terhadap interaksi dengan staf medis di ED.
2. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama perawatan di ED.
3. Tingkat kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien selama kunjungan ke ED.
4. Pemenuhan harapan pasien terhadap perawatan medis yang diterima di ED.
5. Evaluasi keseluruhan pasien terhadap pengalaman mereka selama kunjungan ke ED.

Indikator-indikator ini dapat dinyatakan dalam pernyataan-pernyataan sebagai berikut.

1. Saya puas dengan pelayanan medis (pemeriksaan dokter, penyuntikan obat, pemeriksaan lab) di UGD RS Siloam Manado
2. Saya puas dengan pelayanan non medis (pendaftaran, pembayaran) di UGD RS Siloam Manado
3. Perawatan yang saya terima di UGD RS Siloam Manado memenuhi harapan saya.

Perceived Quality of Health Care

Variabel ini mencerminkan evaluasi subjektif pasien terhadap berbagai aspek perawatan medis yang diberikan, termasuk kompetensi dan profesionalisme staf medis, kejelasan informasi yang diberikan, kualitas pelayanan secara keseluruhan, dan kepercayaan terhadap Departemen Gawat Darurat untuk perawatan di masa depan. Persepsi kualitas pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama perawatan, komunikasi dengan tenaga medis, dan pemahaman pasien terhadap prosedur perawatan yang dilakukan (Abidova et al., 2021).

Indikator-indikator dari variabel Perceived Quality of Healthcare menurut Abidova et al. (2021) sebagai berikut.

1. Kompetensi dan profesionalisme staf medis:
Evaluasi pasien terhadap kemampuan dan sikap profesional dari dokter dan perawat yang merawat mereka di Departemen Gawat Darurat.
2. Kejelasan informasi yang diberikan:
Penilaian pasien terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh staf medis terkait diagnosis, prosedur perawatan, dan rekomendasi setelah meninggalkan rumah sakit.
3. Kualitas pelayanan secara keseluruhan:
Penilaian keseluruhan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama perawatan di Departemen Gawat Darurat.
4. Kepercayaan/kepercayaan terhadap Departemen Gawat Darurat:
Tingkat kepercayaan pasien terhadap Departemen Gawat Darurat untuk memberikan perawatan yang baik jika diperlukan di masa depan.
5. Evaluasi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan kesehatan:
Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang diterima selama kunjungan ke Departemen Gawat Darurat.
Indikator-indikator ini dapat dituangkan dalam pernyataan sebagai berikut.
 1. Saya merasa kualitas layanan yang diberikan UGD RS Siloam Manado baik
 2. Saya merasa kualitas tenaga medis di UGD RS Siloam Manado baik.
 3. Saya merasa kualitas peralatan medis di UGD RS Siloam Manado baik

Trust

Variabel Trust mengacu pada tingkat kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap ED di rumah sakit. Variabel ini mencerminkan sejauh mana pasien merasa percaya dan yakin bahwa mereka akan menerima perawatan yang baik dan tepat jika membutuhkan layanan medis di Departemen Gawat Darurat di masa depan. Tingkat kepercayaan dan keyakinan ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama perawatan sebelumnya, interaksi dengan staf medis, pemenuhan harapan, dan kualitas pelayanan yang diterima. Indikator-indikator dari variabel ini dapat mencakup:

1. Kepercayaan terhadap dokter dan perawat:
Tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi, kejujuran, dan perhatian dari dokter dan perawat yang merawat mereka di Departemen Gawat Darurat.
2. Komunikasi dokter:
Evaluasi pasien terhadap kemampuan dokter dalam menjelaskan masalah kesehatan, diagnosis, prosedur perawatan, dan informasi mengenai pengobatan yang diresepkan.
3. Pemenuhan harapan:
Sejauh mana perawatan yang diterima oleh pasien di Departemen Gawat Darurat memenuhi harapan mereka.
4. Evaluasi keseluruhan terhadap dokter:
Penilaian keseluruhan pasien terhadap kinerja dan perilaku dokter yang merawat mereka selama kunjungan ke Departemen Gawat Darurat.
5. Pengalaman menunggu untuk dipanggil kembali oleh dokter:
Penilaian pasien terhadap waktu yang dibutuhkan untuk dipanggil kembali oleh dokter setelah pemeriksaan atau tes di Departemen Gawat Darurat.
Indikator-indikator ini dapat dituangkan dalam pernyataan-pernyataan kuisioner sebagai berikut.
 1. Saya percaya bahwa dokter di UGD RS Siloam Manado kompeten dalam memberikan perawatan medis.
 2. Saya percaya bahwa perawat di UGD RS Siloam Manado kompeten dalam memberikan perawatan medis

3. Saya percaya terapi yang diberikan di UGD RS Siloam Manado tidak berlebihan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Information of Delays terhadap Patient Satisfaction

Informasi tentang kemungkinan keterlambatan dalam menerima perawatan dapat secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, ditemukan bahwa memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang kemungkinan keterlambatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa diinformasikan dengan baik tentang kemungkinan keterlambatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena mereka merasa terlibat dalam proses perawatan mereka dan merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka dipertimbangkan. Dengan demikian, pengaruh informasi tentang kemungkinan keterlambatan terhadap kepuasan pasien dalam konteks penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan transparan mengenai waktu tunggu atau keterlambatan dapat berkontribusi secara positif terhadap pengalaman pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Abidova et al., 2021). Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka ditetapkan hipotesis:

H1: Information of Delays memiliki efek positif dan signifikan terhadap Patient Satisfaction

Pengaruh Doctor's Performance terhadap Patient Satisfaction

Dokter memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kompetensi, profesionalisme, kemampuan menjelaskan masalah kesehatan selama pemeriksaan, memberikan penjelasan tentang hasil pemeriksaan dan tujuan perawatan, serta kinerja keseluruhan dokter dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dokter yang mampu memberikan pelayanan yang kompeten, berkomunikasi dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas dan memadai, serta menunjukkan kepedulian terhadap pasien cenderung meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Interaksi antara dokter dan pasien memiliki dampak yang besar terhadap pengalaman pasien selama perawatan kesehatan dan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Abidova et al., 2021).

Sikap secara keseluruhan dari dokter yang merawat pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang melaporkan pengalaman positif dengan sikap dokter, seperti komunikasi yang baik, empati, dan kepedulian yang tulus, cenderung lebih puas dengan perawatan yang mereka terima. Sebaliknya, pasien yang mengalami sikap dokter yang kurang baik atau kurang ramah cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah (Deji-Dada et al., 2021). Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka ditetapkan hipotesis:

H2: Doctor's Performance memiliki efek positif dan signifikan terhadap Patient Satisfaction

Pengaruh Doctor's Performance terhadap Perceived Quality of Healthcare

Kualitas interaksi antara dokter dan pasien, kemampuan dokter dalam memberikan perawatan yang efektif dan informatif, serta tingkat kepercayaan yang dibangun antara dokter dan pasien dapat memengaruhi bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dokter yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pasien cenderung meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima (Abidova et al., 2021).

Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka ditetapkan hipotesis:

H3: Doctor's Performance memiliki efek positif dan signifikan terhadap Perceived Quality of Healthcare

Pengaruh Waiting Time terhadap Perceived Quality of Healthcare

Waktu tunggu yang panjang untuk dipanggil kembali oleh dokter setelah pemeriksaan atau tes dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kecemasan bagi pasien, serta memberikan kesan bahwa pelayanan tidak efisien atau tidak responsif (Abidova et al., 2021). Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka ditetapkan hipotesis:

H4: Waiting Time memiliki efek positif dan signifikan terhadap Perceived Quality of Healthcare

Pengaruh Accessibility terhadap Perceived Quality of Healthcare

Abidova et al. (2021) mengemukakan ketersediaan layanan yang mudah diakses dan tersedia secara tepat waktu dapat memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Ketika pasien merasa bahwa layanan kesehatan mudah diakses dan tersedia dengan baik, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien, mempercepat proses perawatan, dan memberikan rasa percaya diri bagi pasien terhadap sistem kesehatan. Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka ditetapkan hipotesis:

H5: Accessibility memiliki efek positif dan signifikan terhadap Perceived Quality of Healthcare

Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Trust

Ketika pasien merasa puas dengan pengalaman perawatan mereka, hal ini dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap system Kesehatan dan meningkatkan tingkat kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di Departemen Gawat Darurat. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi selama proses perawatan, dan tingkat kepuasan ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan perawatan yang berkualitas dan responsif (Abidova et al., 2021). Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka ditetapkan hipotesis:

H6: Patient Satisfaction memiliki efek positif dan signifikan terhadap Trust

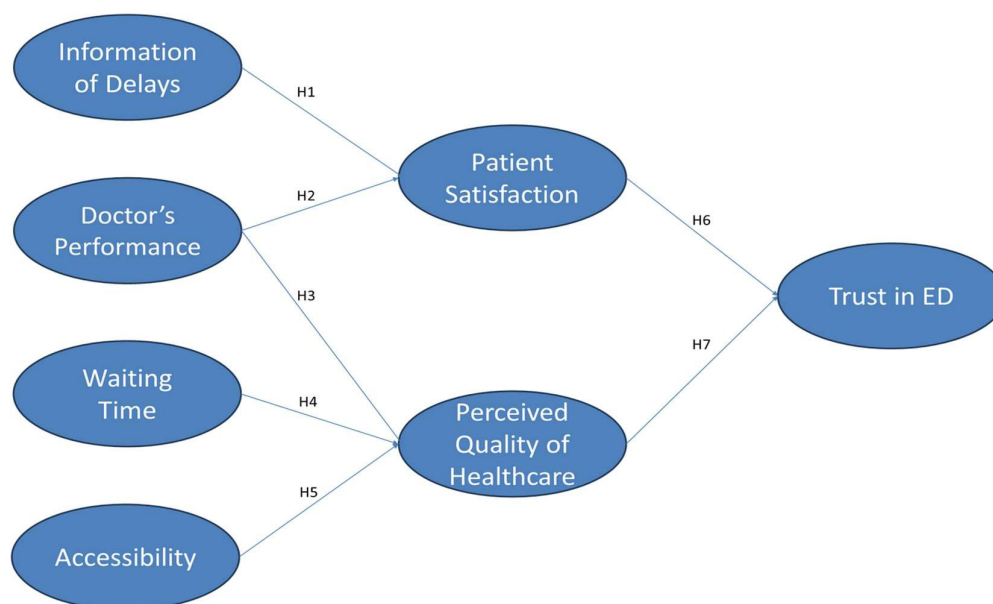
Pengaruh Perceived Quality of Healthcare terhadap Trust

Abidova et al. (2021) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima di Departemen Gawat Darurat, dengan faktor-faktor seperti aksesibilitas, ketersediaan, kepuasan pasien, dan pemenuhan harapan pasien memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepercayaan pasien. Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka ditetapkan hipotesis:

H7: Perceived Quality of Healthcare memiliki efek positif dan signifikan terhadap Trust

Model Penelitian

Model penelitian yang diusulkan oleh penulis sebagaimana pada Gambar 2.1 merupakan modifikasi dari model penelitian yang digunakan oleh Abidova et al. (2021) pada bab (2.2.1) Jurnal Utama.



Gambar 2.1. Gambar Model Penelitian
Sumber: Disiapkan oleh Peneliti (2025)

Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah Information of Delays, Doctor's Performance, Waiting Time dan Accessibility. Variabel mediasinya adalah Patient Satisfaction dan Perceived Quality of Healthcare. Variabel dependennya adalah Trust.

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan penelitian mencakup pemilihan metode penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, populasi yang diteliti, serta pertimbangan etis dalam melaksanakan penelitian (Raihan, 2017). Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menggunakan metode ilmiah dengan mengumpulkan data numerik dan menerapkan analisis statistik untuk menarik kesimpulan yang dapat dipercaya yang bertujuan untuk menguji teori, mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan dependen, serta membuat generalisasi terhadap populasi yang diteliti (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Penelitian juga melibatkan kemajuan pengetahuan melalui eksperimen dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk menetapkan hubungan sebab-akibat antara variabel independen (sebab) dan variabel dependen (akibat).

Hal ini dilakukan untuk menentukan apakah perubahan pada variabel independen menyebabkan perubahan pada variabel dependen (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Dengan demikian, eksperimen memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan tentang sebab-akibat antara variabel-variabel tersebut (Raihan, 2017). Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan Model Persamaan Struktural (Structural Equation Model/SEM) sebagai metode yang dipilih. SEM adalah metode statistik multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-

variabel dalam suatu model konseptual yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel, serta menguji model konseptual yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam SEM, model konseptual diwakili oleh diagram jalur yang kemudian diubah menjadi persamaan matematika untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel dalam model (Raihan, 2017).
Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh Information of Delays terhadap Patient Satisfaction

H1: Information of Delays memiliki efek positif dan signifikan terhadap Patient Satisfaction

Informasi mengenai keterlambatan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, berarti semakin baik informasi keterlambatan disampaikan kepada pasien, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Informasi keterlambatan memberi kejelasan durasi tunggu, memvalidasi ekspektasi dan menegaskan kontrol manajemen terhadap alur layanan unit gawat darurat. Komunikasi yang proaktif tentang alasan dan durasi keterlambatan berasosiasi dengan kepuasan pasien di unit gawat darurat. Oleh karenanya hipotesis 1 terbukti.

Pengaruh Doctor's Performance terhadap Patient Satisfaction

H2: Doctor's Performance memiliki efek positif dan signifikan terhadap Patient Satisfaction

Kinerja dokter terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Kinerja dokter, dalam hal ini kemampuan komunikasi yang empatik, keramahan, dan sikap yang menunjukkan perilaku profesional, menyentuh aspek emosional pelayanan yang diukur di variabel kepuasan pasien. Oleh karenanya, hipotesis 2 terbukti, menunjukkan bahwa pelayanan dokter yang profesional dan empatik sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien

Pengaruh Doctor's Performance terhadap Perceived Quality of Healthcare

H3: Doctor's Performance memiliki efek positif dan signifikan terhadap Perceived Quality of Healthcare

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja dokter tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena interaksi dokter dengan pasien di unit gawat darurat hanya singkat dan pelayanannya berfokus pada hasil misalnya apakah nyerinya tertangani, sehingga sikap dan kinerja dokter tidak terlalu berpengaruh pada persepsi kualitas layanan kesehatan. Oleh karenanya hipotesis 3 terbukti.

Pengaruh Waiting Time terhadap Perceived Quality of Healthcare

H4: Waiting Time memiliki efek positif dan signifikan terhadap Perceived Quality of Healthcare

Waktu tunggu berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kualitas layanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan kerangka SERVQUAL, dimensi responsiveness sangat menentukan persepsi kualitas sebuah layanan. Waktu tunggu yang singkat akan meminimalkan kecemasan dan meningkatkan persepsi procedural justice sehingga pasien menilai sistem lebih efisien dan berkualitas. Oleh karenanya, hipotesis H4 terbukti

Pengaruh Accessibility terhadap Perceived Quality of Healthcare

H5: Accessibility memiliki efek positif dan signifikan terhadap Perceived Quality of Healthcare

Aksesibilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kualitas layanan kesehatan. Hal ini karena faktor aksesibilitas, dalam hal ini lokasi strategis, petunjuk arah jelas, dan jarak antar ruang relatif dekat, menjadi faktor sekunder dalam mempengaruhi persepsi kualitas layanan. Dalam konteks gawat darurat, pasien lebih fokus pada hasil dan kecepatan pelayanan. Oleh karenanya, hipotesis 5 tidak terbukti.

Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Trust

H6: Patient Satisfaction memiliki efek positif dan signifikan terhadap Trust

Kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan terhadap layanan UGD. Pasien yang puas memandang rumah sakit mampu memenuhi komitmen layanan. Sejalan dengan teori Social Exchange yang menjelaskan bahwa ketika pengalaman pelayanan melebihi harapan, pasien menilai hubungan dengan penyedia layanan sebagai menguntungkan dan membalasnya dengan kepercayaan. Oleh karenanya, hipotesis 6 terbukti.

Pengaruh Perceived Quality of Healthcare terhadap Trust

H7: Perceived Quality of Healthcare memiliki efek positif dan signifikan terhadap Trust

Persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepercayaan pasien terhadap layanan UGD. Jalur ini memiliki koefisien terbesar dalam model yang menandakan bahwa persepsi kualitas adalah fondasi terpenting pembentukan kepercayaan pasien. Pasien unit gawat darurat yang menilai positif kualitas layanan langsung memperkuat keyakinan bahwa unit gawat darurat mampu dan mau bertindak demi kepentingan mereka. Kepercayaan yang terbentuk nantinya akan menaikkan intensi merekomendasikan rumah sakit dan juga kepatuhan terapi. Oleh karenanya, hipotesis 7 terbukti.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian Model Fit, dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan telah memenuhi kriteria kelayakan sehingga bisa digunakan untuk memprediksi serta menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara akurat. Prediksi ini untuk menjelaskan variabel dependen didasarkan dari variabel independen.

Seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,70 yang merupakan batas minimum untuk menyatakan bahwa indikator tersebut valid secara konvergen. Bahkan, ketiga indikator INF memiliki nilai loading factor di atas 0,93, yang menunjukkan bahwa ketiganya memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam membentuk konstruk Information of Delays. Indikator INF3 memiliki nilai loading factor tertinggi yaitu 0,955, yang mengindikasikan bahwa persepsi umum pasien mengenai kecukupan informasi keterlambatan merupakan indikator paling representatif terhadap variabel ini. Dari sisi persepsi responden, rata-rata skor untuk seluruh indikator berada di atas 4,2 dalam skala Likert 1 sampai 5, yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. INF1 memiliki nilai rata-rata tertinggi ($X = 4,268$), yang berarti pasien sangat menghargai apabila diinformasikan oleh petugas UGD saat terjadi keterlambatan pelayanan, seperti keterlambatan pemberian obat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel Information of Delays terbukti valid dan diterima dengan baik oleh responden. Ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait keterlambatan oleh petugas UGD RS Siloam Manado telah berjalan secara efektif dan memberikan pengaruh positif terhadap persepsi pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Information of Delays, Doctor's Performance, Waiting Time, dan Accessibility terhadap Trust, melalui Patient Satisfaction dan Perceived Quality of Healthcare di Unit Gawat Darurat (UGD) RS Siloam Manado. Penelitian ini memiliki data primer sebanyak 127 responden pasien yang berobat di UGD RS Siloam Manado, baik yang dipulangkan (berobat jalan) maupun yang harus dirawat inap. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel yang diteliti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien pada UGD RS Siloam Manado. Ditemukan bahwa variabel Doctor's Performance, Waiting Time, Information of Delays berperan penting dalam membentuk kepercayaan pasien terhadap layanan UGD.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Information of Delays dan Doctor's Performance memiliki pengaruh terhadap Patient Satisfaction, sementara waiting time memberikan pengaruh terhadap Perceived Quality of Healthcare. Namun, Accessibility dan Doctor's Performance terbukti tidak berpengaruh terhadap Perceived Quality of Healthcare. Selanjutnya, Patient Satisfaction dan Perceived Quality of Healthcare terbukti berperan penting dalam membentuk Trust yang berarti upaya peningkatan kepercayaan pasien harus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Jalur mediasi juga menguatkan hasil penelitian ini dengan menunjukkan dimana Doctor's Performance dan Waiting Time memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap Trust melalui Patient Satisfaction dan Perceived Quality of Healthcare, sedangkan pengaruh tidak langsung dari Accessibility dan Doctor's Performance melalui Perceived Quality of Healthcare tidak signifikan. Penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan pasien terhadap UGD RS Siloam Manado dapat ditingkatkan secara efektif melalui pelayanan dokter yang optimal, penyampaian informasi yang jelas ketika terjadi keterlambatan layanan, serta pengelolaan waktu tunggu yang efisien. Kepuasan pasien dan persepsi kualitas layanan kesehatan menjadi dua jalur penting yang memediasi pengaruh- pengaruh tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidova, A., Silva, P. A. Da, & Moreira, S. (2021). The mediating role of patient satisfaction and perceived quality of healthcare in the emergency department. *Medicine (United States)*, 100(11), E25133. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000025133>
- Blackburn, J., Ousey, K., & Goodwin, E. (2019). Information and communication in the emergency department. *International Emergency Nursing*, 42, 30–35. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2018.07.002>
- Boudreaux, E. D., & O'Hea, E. L. (2004). Patient satisfaction in the Emergency Department: A review of the literature and implications for practice. *Journal of Emergency Medicine*, 26(1), 13–26.
- Dávila Vigil, D. F., & Chirinos Ríos, C. A. (2022). Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. *Journal of Medicine and Life*, 15(12), 1563–1568. <https://doi.org/10.25122/jml-2021-0254>
- Deji-Dada, O. O., Dada, S. A., Ogunlusi, J. D., & Solomon, O. A. (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African Journal of Emergency Medicine*, 11(2), 321–324. <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>

- Ersoy, S., Konar, N. M., Çalışkan, H. M., Sönmez, B. M., & Çelik, B. (2021). Evaluation of satisfaction levels of expatriate patients presenting to emergency department. *Emergency Care Journal*, 17(3). <https://doi.org/10.4081/ecj.2021.9812>
- Farida, U., Amkop Makassar, S., & Sulawesi, S. (2024). Point of View Research Economic Development Analysis Of Service Quality On Patient Satisfaction In The Emergency Department Of Upt Rsud Nene Mallomo Sidrap Regency Through Hospital Image And Patient Trust. <https://journal.accountingpointofview.id/index.php/povred>
- Gabay, G., Gere, A., Zemel, G., & Moskowitz, H. (2022). Personalized Communication with Patients at the Emergency Department—An Experimental Design Study. *Journal of Personalized Medicine*, 12(10). <https://doi.org/10.3390/jpm12101542>
- Ghazanfar, R., Noreen, H., Sher, N., & Nouman, A. (2025). Work Stress, Burnout, and Patient Satisfaction Towards Nurses Working in Medicare Hospital, Multan. *Biological and Clinical Sciences Research Journal*, 6(1), 1–4. <https://doi.org/10.54112/bcsrj.v6i1.1502>
- Grafstein, E., Wilson, D., Stenstrom, R., Jones, C., Tolson, M., Poureslami, I., & Scheuermeyer, F. X. (2013). A regional survey to determine factors influencing patient choices in selecting a particular emergency department for care. *Academic Emergency Medicine*, 20(1), 63–70. <https://doi.org/10.1111/acem.12063>
- Holmes, C. T., Huggins, C., Knowles, H., Swoboda, T. K., Kirby, R., Alanis, N., Bulga, A., Schrader, C. D., Dunn, C., & Wang, H. (2023). The Association of Name Recognition, Empathy Perception, and Satisfaction With Resident Physicians' Care Amongst Patients in an Academic Emergency Department. *Journal of Clinical Medicine Research*, 15(4), 225–232. <https://doi.org/10.14740/jocmr4901>
- Idahor, C., Ben-Igwenyi, B. E., Okonkwo, U., Femi-Oyewole, O., & Ogbeide, O.A. (2025). Patients' Satisfaction in the Emergency Department: Measurement, Indicators, Factors Influencing Satisfaction, Impact, and Solution. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.82392>
- Jameel, W., Ilyas, A., Aftab, A. A., Fasih, M., Ahmad, I., & Awais, D. (2023). Examining patient satisfaction with emergency department care at a district headquarters hospital, Kasur, Punjab. *International Journal of Social Studies*, 3(2), 91–96.
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect of Banking Risk on Indonesian Regional Development Bank. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 130–137
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect of Financial Performance and Corporate Governance to Stock Price in Non-Bank Financial Industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97–103.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

- Raihan, Prof. Dr. Ir. , M. S. (2017). *Metodologi Penelitian*. Pandiva buku.
- Rasyid, A., Yacub, F. A., & Uloli, H. (2025). Penerapan six sigma untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Toto Kabila Bone Bolango. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(1), 451–465. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.37585>
- Rowe, A., & Knox, M. (2023). The Impact of the Healthcare Environment on Patient Experience in the Emergency Department: A Systematic Review to Understand the Implications for Patient-Centered Design. In *Health Environments Research and Design Journal* (Vol. 16, Issue 2, pp. 310–329). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1177/19375867221137097>
- Sila, I. K., & Martini, I. A. (2020). Transformation and revitalization of service quality in the digital era of revolutionary disruption 4.0. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1).
- Shah, S., Patel, A., Rumoro, D. P., Hohmann, S., & Fullam, F. (2015). Managing patient expectations at emergency department triage. *Patient Experience Journal*, 2(2), 31–44. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1090>
- Shuaib, W., Hilmi, J., Caballero, J., Rashid, I., Stanazai, H., Ajanovic, A., Moshtaghi, A., Amari, A., Tawfeek, K., Khurana, A., Hasabo, H., Baqais, A., Mattar, A. A., & Gaeta, T. J. (2021). Impact of a scribe program on patient throughput, physician productivity, and patient satisfaction in a community- based emergency department. *Health Informatics Journal*, 27(1). <https://doi.org/10.1177/1460458217692930>
- Shumba, K., Ebewo, P., & Rabalao, R. T. (2024). Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science Evaluating Customer Perceptions And Expectations Of The Service Quality Delivery A Case Of The City Of Tshwane Emergency Management Services Department.
- Soremekun, O. A., Terwiesch, C., & Pines, J. M. (2011). Emergency medicine: An operations management view. In *Academic Emergency Medicine* (Vol. 18, Issue 12, pp. 1262–1268). <https://doi.org/10.1111/j.1553-2712.2011.01226.x>
- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian*. UR Press.
- Takele, G. M., Weldesenbet, N. A., Girmay, N., Degefe, H., & Kinfte, R. (2021). Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS ONE*, 16(1 January). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0243764>
- Ullah, T. (2022). Analysis Of Factors That Affect the Implementation of Triage On Satisfaction Of Patients Family. *Journal of Applied Nursing and Health*, 4(1), 130–135. <https://doi.org/10.55018/janh.v4i1.66>
- Viotti, S., Cortese, C. G., Garlasco, J., Rainero, E., Emelurumonye, I. N., Passi, S., Boraso, F., & Gianino, M. M. (2020). The buffering effect of humanity of care in the relationship between patient satisfaction and waiting time: A cross- sectional study in an emergency department.

International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(8).
<https://doi.org/10.3390/ijerph17082939>

Waluyo, M., & Waluyo, M. R. (2020). Mudah Cepat Tepat Dalam Aplikasi Structural Equation Modeling (M. Rachman, Ed.). Literasi Nusantara.

Yang, J., Lu, Y., Liao, X., & Chang, M. P. (2021). Examining patient trust towards physicians between clinical departments in a Chinese hospital. PLoS ONE, 16(11 November).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0259945>

