

# BABI

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

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. Puasnya 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*. Shumba et al. (2024) mengemukakan bahwa unit gawat darurat harus berkomitmen untuk terus memastikan kepuasan pelanggan, yang tercermin dalam keseluruhan perencanaan bisnisnya. Mengelola dimensi-dimensi dari SERVQUAL bisa menjadi strategi

yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Abidova et al. (2021) menunjukkan bahwa *Patient Satisfaction* dan *Perceived Quality of Healthcare* (PQHC) dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap unit gawat darurat baik secara langsung maupun tidak langsung. Demikian juga yang ditemukan Chandru Bhavnani & Pink Berlianto (2022) yaitu *tangibility*, *empathy*, *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang memediasi pada keinginan untuk kembali.

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 Kasu* 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.

RS Siloam Manado (Siloam Hospitals Manado) adalah rumah sakit umum yang mulai beroperasi sejak tahun 2012 di kota Manado, melayani masyarakat sebagai RS tipe B. RS Siloam Manado terletak di pusat kota dan dikelilingi area komersil (swalayan, restoran, *bakery*, *optic*, *fashion centre* dan *electronic centre*). Selain itu, lokasi RS Siloam Manado dilewati beberapa jalur angkutan umum dalam kota (*internal data source*, 2024). Salah satu layanan yang disediakan oleh RS Siloam Manado yaitu unit gawat darurat, yang dilengkapi dengan area triase, area resusitasi, area observasi, ruang PONEK (pelayanan obstetric neonatal emergensi komprehensif), ruang dekontaminasi dan ruang tindakan. Unit gawat darurat RS Siloam Manado juga diperkuat dengan adanya fasilitas radiologi yang cukup lengkap (xray, ct-scan, mri, usg), fasilitas ruang kateterisasi jantung dan ruang operasi (*internal data source*, 2024).

Menurut *Internal data source* (2024), jumlah kunjungan unit gawat darurat di RS Siloam Manado selama tahun 2023 sebanyak 16.084 kunjungan atau 44 kunjungan perhari. Tantangan yang sering dialami unit gawat darurat RS Siloam Manado saat ini adalah waktu tunggu masing-masing pasien, ketersediaan

tempat tidur dan komunikasi yang kurang dari tenaga kesehatan akibat padatnya kunjungan pasien.

Dalam penelitian ini penulis akan mengkaji pengaruh dari kepuasan pasien dan kualitas layanan yang dirasakan dalam konteks layanan gawat darurat terhadap kepercayaan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Siloam Manado. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengambil judul penelitian: **“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 ”.**

## **1.2. Batasan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mediasi dari kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan di Unit Gawat Darurat RS Siloam Manado membentuk tingkat kepercayaan pasien sehingga batasan masalah perlu dilakukan antara lain:

1. Penelitian ini terbatas pada populasi pasien yang berobat di UGD RS Siloam Manado.
2. Sampel penelitian ini dibatasi pada pasien-pasien berusia diatas 18 tahun yang berobat di UGD RS Siloam Manado, selama periode waktu Januari-Mei 2025.
3. Penelitian ini menggunakan metode survei dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, namun identitas pasien dan kondisi kesehatan pasien

merupakan hal yang bersifat rahasia sesuai dengan Permenkes 24 tahun 2022.

4. Variabel independen yang digunakan adalah *Waiting Time (perception)*, *Doctor's Performance*, *Information of Delays*, *Accessibility*.
5. Variabel mediasi yang digunakan adalah *patient satisfaction* dan *Perceived Quality of Healthcare*.
6. Variabel dependennya adalah *Trust*.
7. Hasil penelitian mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada semua rumah sakit atau unit gawat darurat lainnya, dan generalisasi mungkin perlu diperlakukan dengan hati-hati.
8. Penelitian ini mungkin tidak mempertimbangkan perubahan dalam kebijakan atau praktek pelayanan kesehatan yang terjadi setelah periode waktu tertentu yang mungkin mempengaruhi hasil.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan muncul:

1. Apakah *Information of Delays* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pasien UGD di RS Siloam Manado?
2. Apakah *Doctor's Performance* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pasien UGD di RS Siloam Manado?
3. Apakah *Doctor's Performance* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Quality of Healthcare* pada pasien UGD di RS Siloam Manado?

4. Apakah *Waiting Time (perception)* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Quality of Healthcare* pada pasien UGD di RS Siloam Manado?
5. Apakah *Accessibility* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Quality of Healthcare* pada pasien UGD di RS Siloam Manado?
6. Apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Trust* di RS Siloam Manado?
7. Apakah *Perceived Quality of Healthcare* berpengaruh signifikan terhadap *Trust ED* di RS Siloam Manado?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Information of Delays* terhadap *Patient Satisfaction* pada pasien UGD di RS Siloam Manado.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Doctor's Performance* terhadap *Patient Satisfaction* pada pasien UGD di RS Siloam Manado.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Doctor's Performance* terhadap *Perceived Quality of Healthcare* pada pasien UGD di RS Siloam Manado.
4. Untuk mengetahui pengaruh *waiting time (perception)* terhadap *Perceived Quality of Healthcare* pada pasien UGD di RS Siloam Manado.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Accessibility* terhadap *Perceived Quality of Healthcare* pada pasien UGD di RS Siloam Manado.

6. Untuk mengetahui pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Trust* di RS Siloam Manado.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Quality of Healthcare* terhadap *Trust* di RS Siloam Manado.

### **1.5. Manfaat Penulisan**

Penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kepuasan pasien, persepsi kualitas pelayanan kesehatan, dan kepercayaan pasien terhadap unit gawat darurat.

#### **1.1.1. Manfaat Teoritis**

Memperluas pemahaman tentang peran mediasi kepuasan pasien dan persepsi kualitas layanan kesehatan dalam konteks kepercayaan pasien terhadap unit gawat darurat, yang dapat menjadi landasan bagi pengembangan teori dan kerangka kerja konseptual yang lebih komprehensif.

#### **1.1.2. Manfaat Praktis**

Beberapa manfaat praktis dari penelitian ini dapat mencakup:

1. Meningkatkan tingkat kepercayaan pasien-pasien yang berobat di unit gawat darurat RS Siloam Manado.
2. Memberikan informasi yang berguna bagi penyedia layanan kesehatan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di departemen gawat darurat.
3. Memberikan dasar bagi pengembangan strategi perbaikan kualitas layanan kesehatan di departemen gawat darurat, dengan mempertimbangkan peran mediasi *Patient Satisfaction* dan *Perceived Quality of Healthcare* (PQHC).

4. RS dapat mengembangkan metode yang bisa meningkatkan kepercayaan pasien saat berobat di UGD RS Siloam Manado.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini diatur agar dapat memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap hasil penelitian yang bertujuan untuk memahami hubungan antara kepuasan pasien, persepsi kualitas pelayanan kesehatan, dan kepercayaan pasien terhadap UGD di RS Siloam Manado. Laporan ini terdiri dari lima bab dengan cakupan sebagai berikut;

Bab I Pendahuluan mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis mencakup prinsip-prinsip teoretikal yang mendukung dan menguatkan diskusi riset, pengembangan hipotesis, research model, dan proses kognitif.

Bab III Metodologi Penelitian mencakup gambaran dan uraian rinci tentang metodologi penelitian yang terdiri dari kategori penelitian, pemilihan sampel dan populasi, metode pengumpulan data, definisi variabel serta operasionalnya, pengukuran dan teknik analisis data.

Bab IV Analisis Data mencakup gambaran umum obyek penelitian dan detail dari proses analisis data termasuk temuan statistik deskriptif, uji kualitas data, hasil pengujian hipotesis dan diskusi menyeluruh terhadap analisis data.

Bab V Kesimpulan mencakup kesimpulan penelitian dan diskusi singkat mengenai analisis dan bagian penelitian, serta rekomendasi untuk meningkatkan upaya penelitian di masa depan.