

PENDAHULUAN

Patient satisfaction merupakan hal utama yang menjadi pusat perhatian dari kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasiennya (Hussain, Asif, Jameel, dan Hwang, 2019). Mereka kembali menyatakan bahwa *patient satisfaction* penting dipelajari dalam sektor pelayanan kesehatan, karena tingkat *patient satisfaction* berdampak pada perspektif pasien saat mencari layanan, membantu proses pengobatan, dan penggunaan layanan secara berkelanjutan. Charalambous dan Adamakidou (2012); Silva, Abidova, Phil, dan Alcântara (2020) juga mengatakan bahwa pada sektor perawatan kesehatan, *patient satisfaction* telah muncul sebagai komponen penting dari kualitas perawatan, dan telah digunakan sebagai sarana untuk mencapai, memelihara, dan parameter dalam mengukur kualitas pelayanan rumah sakit. Pendapat lainnya menyimpulkan jika *patient satisfaction* berperan penting dalam menjaga kestabilan suatu rumah sakit (Xie dan Or, 2017; Woo dan Choi, 2021).

Menurut Martínez dan Orellana (2019), *patient satisfaction* dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh dokter. Mereka mengatakan dokter sebagai elemen penting yang paling terlihat dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. Beberapa hasil studi membuktikan bahwa *doctor service* memiliki hubungan terhadap *patient satisfaction* di rumah sakit (Mekoth, George, Dalvi, Rajanala, & Nizomadinov, 2012; Hussain et al., 2019; Kholghabad, Alisoltani, dan Shirkouhi, 2019; Silva et al., 2020). Sejalan dengan itu, Hussain, Sial, Usman, Hwang, Jiang, dan Shafiq (2019) juga menyatakan komunikasi antara dokter dan pasien yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien. Pendapat lainnya menyatakan bahwa *nurses service* juga mampu untuk mempengaruhi *patient satisfaction* (Pękacz, Kądalska, Skoczylas, dan Targowski, 2019). Serupa dengannya, Hussain et al. (2019); Konlan, Mensah, Aryee, dan Appiah (2020) menegaskan adanya hubungan antara *nurses service* dengan *patient satisfaction*.

Hussain et al. (2019) berpendapat bahwa bukan hanya *doctor service* dan *nurses service* saja yang mampu mempengaruhi *patient satisfaction*, tetapi *waiting time* juga berkontribusi di dalamnya. Natesan, Hadid, Harb, dan Id (2019) juga memiliki pendapat yang sama jika *waiting time* dapat pemicu kenaikan ataupun penurunan tingkat kepuasan pada pasien selama menjalani perawatan medis di rumah sakit. Beberapa hal tersebut sangatlah penting untuk diperhatikan pihak rumah sakit guna menjaga *patient satisfaction* yang akan berujung pada keberlangsungan hidup rumah sakit tersebut (Hussain et al., 2019). *Patient satisfaction* yang tinggi akan menciptakan niat mereka untuk melakukan kunjungan kembali kepada rumah sakit yang sama (Woo dan Choi, 2021). Wu, Cheng, dan Hong (2017) juga mengatakan hal serupa bahwa niat kunjungan kembali atau *revisit intentions* dapat dipengaruhi oleh *patient satisfaction*.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas hubungan keterkaitan antara kelima variabel seperti hubungan *doctor service* dengan *patient satisfaction* (e.g., Hussain et al., 2019; Martínez dan Orellana, 2019; Silva et al., 2020), *nurses service* dan *patient satisfaction* (e.g. Hussain et al., 2019; Pękacz et al., 2019; Konlan et al., 2020), *waiting time* dengan *patient satisfaction* (e.g. Hussain et al., 2019; Natesan et al., 2019; Xie dan Or, 2017), serta *patient satisfaction* terhadap *revisit intentions* (e.g., Wu et al., 2017; Wandebori, 2017; Woo dan Choi, 2021).

Namun demikian, masih jarang penelitian yang berfokus pada peran *waiting time* sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi pengaruh *doctor service* terhadap *patient satisfaction* pada pasien poli kebidanan dan kandungan yang telah melakukan kunjungan

lebih dari dua kali dengan jaminan non BPJS. Penelitian ini mengembangkan penelitian Hussain *et al.* (2019), dengan menempatkan *waiting time* sebagai variabel moderasi yang bersifat memperkuat pengaruh *doctor service* terhadap *patient satisfaction*. Selain itu, penelitian ini ingin membuktikan perilaku individu yang dihasilkan oleh *patient satisfaction* seperti *revisit intention*. Hubungan *patient satisfaction* terhadap peningkatan *revisit intention* telah dibuktikan oleh beberapa peneliti sebelumnya seperti Wu *et al.* (2017); Wandebori (2017); Woo dan Choi (2021). Atas dasar beberapa penjelasan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mengkonfirmasi adanya pengaruh positif yang diberikan oleh *doctor service* dan *nurses service* terhadap *patient satisfaction*, peran moderasi *waiting time* terhadap hubungan *doctor service* dan *patient satisfaction*, serta pengaruh *patient satisfaction* terhadap *revisit intention* pada pasien rawat jalan poli kebidanan dan kandungan di salah satu rumah sakit swasta di Indonesia selama pandemi Covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Doctor service

Menurut Wan (2011), *doctor service* merupakan suatu tindakan yang diberikan dokter kepada pasien melalui berbagai jenis perawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien tersebut. Xie dan Or (2017) mendefinisikan *doctor service* sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *patient satisfaction*. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Mekoth *et al.* (2012), *doctor service* dengan keterampilan pemeriksaan dan komunikasi yang baik dari seorang dokter selama fasilitas rawat jalan dapat mempengaruhi pandangan atau *patient satisfaction*. Hussain *et al.* (2019) berpendapat bahwa *doctor service* merupakan suatu hal utama yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Mereka juga menyatakan bahwa *doctor service* termasuk bagian dari kualitas pelayanan rumah sakit. *Doctor service* yang baik akan menciptakan respon positif pasien pada kualitas pelayanan yang diterimanya (Tang, 2012). Xie dan Or (2017) turut menegaskan bahwa *doctor service* yang baik kepada pasien akan dapat membuat pasien merasa lebih diperhatikan saat menjalani pemeriksaan medis di rumah sakit.

Nurses service

Menurut Hussain *et al.* (2019), *nurses service* merupakan pelayanan yang diberikan perawat sebagai bagian dalam kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasiennya. Mereka kembali menyatakan bahwa *nurses service* memiliki peranan penting dalam menciptakan sikap positif pasien seperti rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Sejalan dengannya, Beth *et al.* (2019); Lotfi *et al.* (2019) menjelaskan *nurses service* seperti komunikasi yang baik berkontribusi penting pada *patient satisfaction*. Selanjutnya, Karaca dan Durna (2019) mengatakan jika komunikasi antara perawat dan pasien terjalin dengan baik, akan dapat menciptakan kenyamanan pada pasien dalam menjalani perawatan.

Waiting time

Adebayo (2019) menggambarkan *waiting time* pasien sebagai jarak waktu antara ketika seorang pasien tiba di klinik dan waktu sedang konsultasi bersama staf medis di klinik. Dia juga mengatakan *waiting time* memiliki pengaruh yang besar bagi pasien untuk