

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini persaingan sangatlah tajam baik itu di pasar domestik ataupun pasar internasional. Agar dapat berkembang atau paling tidak dapat bertahan, perusahaan harus dapat menghasilkan produk barang maupun jasa dengan kualitas yang baik. Ada beberapa aktivitas dalam menciptakan kualitas yang baik, salah satu yang terpenting adalah pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas penting dilakukan agar produk yang dihasilkan oleh perusahaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan dan standar yang telah ditetapkan oleh badan yang berwenang.

Era globalisasi ini juga berdampak terhadap rumah sakit. Rumah sakit pada era globalisasi ini bukan hanya mengemban misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi suatu konsekuensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Prasarana dan fasilitas rumah sakit serta kemajuan ilmu kedokteran perlu dijelaskan kepada masyarakat, mengingat persaingan pelayanan medis semakin ketat.

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa yaitu jasa kesehatan. Sebagai suatu industri jasa maka rumah sakit tentunya juga harus menjalankan fungsi-fungsi bisnis dalam manajerialnya, salah satunya adalah bagaimana menghasilkan suatu produk jasa yang bermutu atau berkualitas (Chandra Yoga, 2003). Apabila rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya yang menyebabkan kerugian bagi semua pihak baik petugas, pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pengguna atau pelanggan juga akan ikut dirugikan karena berkurang atau tidak mendapatkan layanan yang bermutu apalagi

bagi masyarakat yang tidak mampu untuk memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya. Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan.

Pasien yang dihadapi saat ini berbeda dengan pasien pada masa lalu. Kini pasien semakin terdidik dan cenderung bervariasi dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga terpenuhi kepuasannya dan menyadari hak-haknya.

Sejalan dengan perkembangan dan persaingan rumah sakit yang ada, pada akhirnya kepuasan pelanggan saja tidak cukup. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa suatu rumah sakit. Adanya loyalitas dari pemakai jasa rumah sakit maka hal ini sangat menguntungkan bagi rumah sakit apalagi pasien mau menceritakan pengalamannya selama di rumah sakit tersebut kepada pihak lain (*word of mouth*). *Word of mouth* (WOM) merupakan salah satu cara yang efektif untuk membangun citra positif bagi rumah sakit, selain itu WOM juga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan penjualan jasa rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan merupakan sebuah rumah sakit pemerintah yang dikelola pemerintah pusat dengan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara, terletak di lahan yang luas di pinggiran kota Medan. Rumah Sakit ini pernah menjadi pusat pelayanan dan penanganan korban jatuhnya pesawat Mandala Airlines sesaat setelah lepas landas dari Bandara Polonia dalam tujuannya ke Bandara Soekarno-Hatta pada 5 September 2005. Rumah Sakit H. Adam Malik mulai berfungsi sejak tanggal 17 Juni 1991 dengan pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang pernah menjalani perawatan di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan diperoleh informasi bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan dokter baik dokter umum maupun dokter spesialis di instalasi rawat jalan. Dari 5 responden yang diwawancarai, semua responden mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik. Responden pertama mengatakan bahwa dokter terlambat datang atau tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu lebih lama. Responden kedua mengatakan bahwa perawat kurang cekatan dalam menanggapi keluhan pasien, ketersediaan obat-obatan kurang lengkap, dan dokter yang tidak *stand-by* di ruang rawat jalan. Responden ketiga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, fasilitas tidak memadai, dan dokter kurang terampil dalam menangani pasien. Responden keempat mengatakan bahwa ruangan tidak bersih. Responden kelima mengatakan bahwa ketidakjelasan diagnosa dokter terhadap penyakit pasien.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan, terlihat bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik mengalami penurunan, seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah Pengunjung Rawat Jalan	252.919	245.987	201.326	207.983	221.411
Indeks Kepuasan Pelanggan	-	-	-	≥ 90%	71,5%

Sumber : Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik Medan, 2015

Masalah utama suatu rumah sakit adalah apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, RSUP Haji Adam Malik Medan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Dan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, pasien merasa puas dan akan melakukan WOM (*Word of Mouth*) terhadap perawatan kesehatan yang mereka dapatkan kepada keluarga, teman ataupun asosiasinya.

Babin, Barry J; L,Yong-Kie; Kim,Eun-Fu; dan Griffin, Mitch (2005) pada penelitiannya mengukur *word of mouth* dengan indikator sebagai berikut :

- Kemauan konsumen dalam membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan perusahaan kepada orang lain.
- Rekomendasi jasa perusahaan kepada orang lain.
- Dorongan terhadap teman atau relasi untuk melakukan pembelian terhadap jasa perusahaan.

Karena itu, peneliti mengevaluasi apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUP Haji Adam Malik Medan bisa memberikan kepuasan bagi para pasiennya sehingga mereka akan merekomendasikan kepada rekan- rekannya, maka diangkatlah judul penelitian ini yaitu “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka masalah yang diteliti dan akan dicari penyelesaiannya adalah menurunnya kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan dari tahun 2013 sampai tahun 2014.

Berdasarkan masalah ini, beberapa pertanyaan yang perlu dijawab adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan?
3. Bagaimana kepuasan pasien berpengaruh terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tertera diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan.
2. Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan.
3. Untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan pasien terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak seperti berikut ini :

1. Bagi Manajemen RSUP Haji Adam Malik Medan, diharapkan dapat memberikan masukan dalam merancang strategi peningkatan kepuasan pasien ataupun tindakan inovatif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan dan WOM pasien.
2. Bagi program studi Magister Manajemen Universitas Sumatera Utara, diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam penguatan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan WOM.
3. Bagi peneliti berikutnya, sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut.
4. Bagi penulis, agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan WOM.

1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja RSUP H. Adam Malik Medan dan penyebaran kuesioner akan dilakukan di ruang tunggu rawat jalan Lantai 3 RSUP H. Adam Malik Medan. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja RSUP H. Adam Malik Medan dengan pertimbangan instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan merupakan salah satu instalasi dari rumah sakit umum pemerintah yang cukup tinggi aktivitasnya dan memiliki pasien yang bervariasi.