

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Era globalisasi tidak bisa dihindari sehingga diperlukan sikap yang arif dan bijaksana. Walaupun dalam strategi *World Trade Organization* (WTO) pada tahun 2010 Indonesia baru akan membuka dokter asing diperbolehkan praktek di Indonesia, namun *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) sepakat tahun 2008 akan membuka untuk tenaga kesehatan, untuk itu semua yang bekerja dalam bidang kesehatan harus bekerja secara proposional dan selalu bertolak untuk kepentingan pasien (Supartiningsih, 2017).

Kualitas pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit sesuai kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam upaya pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasa aman dan puas. Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (Anggriani dkk, 2017).

Kepuasan orang tua pasien adalah sangat penting dalam pelayanan medis pasien anak, oleh karena akan sangat berhubungan dengan kepatuhan dalam menjalani proses terapi dan luaran terhadap terapi yang diberikan. Dalam rangka untuk mendapatkan faktor-faktor prediktor terhadap kepuasan orang tua pasien maka Weissenstein dkk melakukan studi dengan menggunakan survei berbasis kuesioner pada pelayanan pasien anak di Jerman. Dengan responden sejumlah 67 orang tua pasien, didapatkan bahwa 70% orang tua pasien merasa sangat puas dengan luaran terapi yang didapatkan terhadap anaknya, dan 66% didapatkan sangat puas terhadap terapi yang disarankan (Weissenstein A, 2015).

Rumah sakit dituntut agar selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasien terus meningkat. Tantangan yang lebih besar akan dihadapi ketika yang akan dilayani oleh pemberi pelayanan adalah orang tua dari anak-anak yang mengalami gangguan perkembangan (*developmental disorder*). Seperti pada anak yang mengalami autisme, gangguan pemusatan fikiran (ADHD) atau retardasi mental dan intelektual. Oleh karena orang tua dari anak-anak yang mengalami gangguan perkembangan diasumsikan akan memiliki tingkat stress yang lebih tinggi (Samadi SA et al 2018).

Faktor lain yang dapat berpengaruh pada kepuasan pasien adalah karakteristik rumah sakit. Sebuah studi di Jerman meneliti efek karakteristik rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Survey dilakukan terhadap 999 rumah sakit. Faktor-faktor yang diteliti antara lain wilayah, orientasi profit, jumlah

dan kualitas tempat tidur, jumlah staff. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Didapatkan juga bahwa rumah sakit kecil dan berorientasi non-profit lebih memberikan rasa kepuasan kepada pasien. Selain itu rasio jumlah pegawai yang lebih besar terhadap jumlah bed dan kualitas luaran terapi dari rumah sakit tersebut juga merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada kepuasan pasien (Kraska et al, 2016).

Penelitian lain meneliti mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien dengan tingkat pendidikan minimum sekolah menengah keatas memiliki kepuasan yang lebih tinggi. Pasien yang berusia sekitar 40 tahun merasa lebih puas terhadap pelayanan dibanding pasien-pasien berusia >60 tahun. Selain itu pasien juga merasa lebih puas dengan dokter yang masih berusia 30-40 tahun, dibanding dokter yang berusia > 60 tahun. Perhatian khusus dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pasien pada golongan-golongan pasien tersebut. (Thornton et al, 2017).

Seiring perkembangan zaman di era digital, modifikasi dan inovasi sangat diperlukan dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien. Sistem pendaftaran pasien dan perjanjian yang dilakukan secara *online* merupakan suatu keniscayaan. Sistem pendaftaran dan perjanjian online pasien rawat jalan dipercaya dapat menurunkan waktu tunggu pasien. Namun demikian sebuah penelitian di China yang mengikutsertakan 1000 pasien rawat jalan diketahui bahwa > 90% menyatakan setuju untuk membuat alternatif sistem

pendaftaran online tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem online tidak serta-merta dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penggunaan teknologi dalam peningkatan pelayanan kesehatan masih merupakan tantangan (Zhang M et al 2014).

Bila harapan orangtua pasien tidak dapat dipuaskan maka mereka akan kecewa dan beralih ke sarana kesehatan lain yang mereka harapkan dapat memberikan kepuasan. Menurut Jerald Young (dikutip dari Leebov) terdapat empat alasan mengapa pasien yang tidak puas beralih ke pusat pelayanan yang lain 54% karena merasa tidak nyaman, 23% karena waktu pelayanan lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maka pihak penyedia layanan kesehatan (*health provider*) harus mengenal pelanggannya (Sinaga et all, 2006). Tentunya kualitas pelayanan yang baik dan sesuai harapan akan menimbulkan kepuasan dan akan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan layanan kesehatan tersebut. WOM tercipta salah satunya dengan terpenuhinya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bagi perusahaan akan memungkinkan terciptanya WOM yang menguntungkan bagi perusahaan dalam jangka panjang sehingga semakin banyak orang yang membeli serta menggunakan produk atau jasa (Noviyanti, 2015).

Persepsi kualitas jasa perusahaan yang lebih tinggi daripada harapan konsumen, akan menciptakan suatu WOM yang positif. Namun, jika kualitas jasa yang ditawarkan lebih rendah daripada harapan konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan rekomendasi atau WOM negatif.

(Yonika, 2018). Seseorang mampu menawarkan tingkat kepuasan yang maksimal kepada konsumen, maka konsumen akan memiliki kecenderungan untuk melakukan *positive word of mouth*. Ketika konsumen puas, maka WOM positif akan tercipta dan mereka lebih suka untuk memberikan rekomendasi pembelian kepada orang lain.

Kualitas pelayanan di rumah sakit dituntut untuk memupuk keunggulan kompetitifnya melalui upaya kreatif, inovatif serta efisien sehingga menjadi pilihan dari pasien dengan harapan meningkatkan informasi terhadap kualitas yang diberikan di rumah sakit. Kualitas layanan, dan kepercayaan pelanggan sebagai variable yang perlu dilakukan pengkajiaan terhadap *positive word of mouth* dengan media kepuasan orang tua pasien, sehingga dapat mendukung *positive word of mouth* WOM. Kepercayaan sebagai pondasi hubungan interpersonal sebagai prasarat untuk kerja sama dan sebagai dasar untuk stabilitas hubungan dalam institusi sosial dan pasar. Kepercayaan (*trust*) terbentuk disebabkan pengguna dan penyedia sering tidak ketemu langsung maupun lebih mengandalkan kepada kepercayaan. Indikator kepercayaan antara lain; *probity* (kepercayaan dan integritas dan reputasi), *equity* (*fair mindeness, benevolence*), dan *reliability* (berkaitan dengan keandalan dan ketepatan serta konsistensi dari servis yang diharapkan dalam beberapa hal berkaitan dengan garansi yang dikeluarkan. (Yusuf, 2014)

RSU Raffa adalah Rumah Sakit swasta yang terletak di Kecamatan Majenang, kabupaten Cilacap yang memiliki sasaran untuk mendekatkan pelayanan kesehatan di masyarakat serta mewujudkan sistem

pelayanan kesehatan terpadu di Majenang – Cilacap dengan mendayagunakan seluruh fasilitas yang ada, baik berskala lokal, regional maupun nasional, beralamat di Jl. Bhayangkara No.69 Kecamatan Majenang, Kabupaten Cilacap. Dengan di dukung tenaga medis yang profesional dan peralatan yang memadai, dengan mengedepankan pelayanan yang cepat dan akurat, kami optimis akan menjadi Rumah Sakit swasta unggulan di wilayah sekitar.

Seiring dengan tingginya kepercayaan masyarakat dan semakin menguatnya komitmen kami dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk pasien terutama pasien anak. RSUD Raffa Rumah Sakit Sayang Anak yang dilengkapi dengan fasilitas arena bermain sehingga pasien dapat terhibur dan bisa mempercepat proses penyembuhan, untuk itu Rumah Sakit Umum Raffa memposisikan diri sebagai Rumah Sakit dengan Keunggulan Spesialis Anak.

RSU Raffa mempunyai beberapa poliklinik diantaranya:

1. Poli Klinik Anak
2. Poli Klinik Bedah Umum
3. Poli Klinik Bedah Orthopedi
4. Poli Klinik Penyakit Dalam
5. Poli Klinik Kandungan
6. Poli Klinik Umum
7. Poli Klinik Gigi

Serta mempunyai raungan rawat inap berbagai kelas dari kelas 1, kelas 2, kelas 3, VIP, VVIP, HCU.

Kepercayaan pelanggan pengguna rumah sakit umum Raffa Majenang penting untuk menjaga *relationship*. RSUD Raffa Majenang berdiri baru 1

tahun pada awal bulan April 2018 dibuka untuk memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan dibutuhkan informasi mulut kemulut *Word Of Mouth* (WOM). Dibutuhkan pemantau dan perbaikan secara berkelanjutan pada manajemen rumah sakit sehingga ekspektasi pasien semakin baik. Poliklinik anak RSUD Raffa Majenang memiliki sarana prasarana yang cukup baik, sehingga dapat mendukung pelayanan untuk pasien.

Jumlah pasien anak yang datang melakukan pemeriksaan didampingi orang tua dan tenaga medis memadai, namun saat memberikan pelayanan bagian farmasi beberapa pasien mengeluhkan pengambilan obat cukup lama. Pasien anak didampingi orang tua menunggu ditaman bermain untuk menghindari kebosanan saat menunggu antrian pengambilan obat. Jadwal jaga dokter sering mundur dan menghambat pelayanan. Pasien untuk mendapatkan pelayanan juga semakin lama, hal tersebut menyebabkan rasa kecewa dan tidak puas dengan kinerja rumah sakit.

RSUD Raffa Majenang saat ini belum terakreditasi dan hal tersebut tentunya akan berdampak pada *word of mouth* (WOM) mengingat akreditasi merupakan indikator penjamin mutu dan pelayanan rumah sakit pada pasien, yang dibuktikan kelengkapan dan kecakapan tenaga medis, sarana, dan fasilitas medis pendukung lainnya. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap *word of mouth* (WOM) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang”.

**B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *word of mouth* (WOM) di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap *word of mouth* (WOM) di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *word of mouth* (WOM) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap *word of mouth* (WOM) orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang?
7. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap *word of mouth* (WOM) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang?

**C. Tujuan Penelitian:**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* (WOM) di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.



3. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap word of mouth (WOM) di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap word of mouth (WOM) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.
5. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.
6. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap WOM di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.
7. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap word of mouth (WOM) yang dimediasi oleh kepuasan orang tua pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi rumah sakit
  - a. Tenaga kesehatan

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat diterapkan bagi tenaga kesehatan khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang untuk meningkatkan kepuasan pasien.

b. Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat memberikan tambahan informasi kepada pihak manajemen dalam hal meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan bagi pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.

2. Bagi dunia akademik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi khususnya bidang kesehatan tentang kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* (WOM) dimediasi kepuasan pasien di poliklinik anak RSUD Raffa Majenang.