

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan berbagai aspek kehidupan juga meningkatkan penilaian masyarakat terhadap layanan jasa suatu perusahaan atau lembaga, termasuk rumah sakit. Pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan keselamatan seseorang, membuat masyarakat hati-hati dalam memilih fasilitas kesehatan. Pilihan seseorang untuk menggunakan layanan kesehatan pada fasilitas kesehatan atau rumah sakit dapat dipengaruhi beberapa faktor. Faktor yang menentukan pilihan pelanggan rumah sakit dapat bersumber dari pelanggan atau pasien itu sendiri yang belum pernah menerima layanan, pihak rumah sakit, dan dari lingkungan seperti pihak luar atau pelanggan yang sudah pernah menerima layanan kesehatan suatu rumah sakit (Shabbir *et al.*, 2010).

Penggunaan jasa layanan kesehatan oleh pasien juga dapat dipengaruhi oleh persepsi tentang mutu pelayanan, yang merupakan indikator penilaian secara menyeluruh bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diterima dari sebuah fasilitas kesehatan atau rumah sakit. Penilaian atau persepsi ini dapat dilihat dalam bentuk penerimaan dan kepercayaan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit. Instrumen penilaian mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit meliputi penilaian pasien terhadap dimensi mutu pelayanan teknis (*professionalism and skills*) dan dimensi mutu pelayanan fungsional (*attitudes and behaviour, reliability and truthworthiness, accessibility and flexibility, service and recovery, servicescape*) untuk dapat mengevaluasi kinerja dan fasilitas yang sesuai dengan keinginan pelanggan rumah sakit, serta persepsi terhadap dimensi *image related (reputation and credibility)* adalah untuk mengetahui rumah sakit yang baik menurut masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan (Tjiptono, 1997).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor dari rumah sakit sebagai penyedia layanan, memberi pengaruh besar pada rumah sakit yang juga berfungsi sebagai penyelenggara pendidikan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan yang disingkat RSGMP adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, sekaligus sarana prasarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi mahasiswa dan tenaga kesehatan profesi kedokteran gigi, yang terikat melalui kerjasama dengan Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) (Permenkes, 2004). Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Baiturrahmah merupakan salah satu RSGM di Kota Padang yang tidak hanya khusus memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, tetapi sekaligus tempat belajar bagi mahasiswa pendidikan profesi yang bekerjasama dengan FKG Universitas Baiturrahmah.

Fungsi RSGM Baiturrahmah sebagai rumah sakit pendidikan mempengaruhi pandangan masyarakat, bahwa dalam memberi layanan kesehatan gigi dan mulut pada umumnya adalah pasien sebagai objek praktek bagi mahasiswa pendidikan profesi (dokter gigi muda). Persepsi ini mempengaruhi citra rumah sakit sehingga berdampak pada jumlah kunjungan dan pendapatan rumah sakit. Fasilitas yang lengkap dengan SDM atau tenaga kesehatan gigi dan mulut yang kompeten diharapkan pihak manajemen dapat menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan di RSGM Baiturrahmah. Lokasi rumah sakit yang sebelumnya berada di daerah dekat pantai dan rawan terhadap bencana tsunami, sekarang berlokasi di Jalan Raya By Pass Km 14, Sungai Sapih Padang juga diharapkan dapat meningkatkan keinginan masyarakat atau pasien untuk berkunjung ke RSGM Baiturrahmah.

Rosentok (Sarwono,2003) menyatakan perilaku individu ditentukan oleh motif dan kepercayaan dengan institusi pelayanan kesehatan itu sendiri. Motif dan kepercayaan tersebut merupakan bagian integral dari citra suatu institusi pemberi jasa. Persepsi terhadap sebuah rumah sakit yang berasal dari diri sendiri dan pendapat dari luar akan mempengaruhi

keinginan seseorang untuk memilih layanan rumah sakit. Komponen penilaian pada fasilitas rumah sakit yang salah satunya adalah kualitas SDM atau tenaga kesehatan, sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kunjungan pasien dan penjualan jasa rumah sakit merupakan proses pengambilan keputusan yang tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi penggunaan jasa, akan tetapi diikuti pula oleh tahap perilaku setelah menerima pelayanan. Adanya loyalitas dari pemakai jasa rumah sakit sangat menguntungkan bagi rumah sakit, termasuk pasien mau menceritakan pengalamannya tentang mutu pelayanan di rumah sakit tersebut kepada pihak lain (*word of mouth*). Upaya peningkatan mutu dengan penilaian melalui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di RSGM Baiturrahmah sangat diperlukan untuk memberikan dampak positif bagi peningkatan kepercayaan pasien atau masyarakat. Kepercayaan masyarakat memilih RSGM Baiturrahmah sebagai fasilitas yang digunakan untuk merawat kesehatan gigi dan mulut dapat dilihat dari data jumlah kunjungan pasien yang berkunjung menggunakan pelayanan (Shabbir *et al.*, 2010).

Jumlah kunjungan pasien ke RSGM Baiturrahmah selama tiga tahun terakhir (tahun 2013 sampai dengan tahun 2015) dari data yang penulis peroleh di bagian pendaftaran atau rekam medis, diperoleh data jumlah kunjungan pasien pada tahun 2013 adalah 12.611 orang, dengan jumlah pasien baru 8.481 orang dan jumlah pasien lama 4.130. Tahun 2014 terlihat penurunan jumlah kunjungan pasien yaitu 9.601 orang, dengan jumlah pasien baru 7.817 orang dan jumlah pasien lama 1.784 orang. Kunjungan pasien tahun 2015 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien dengan total pasien 17.171 orang, dengan jumlah pasien baru 6.414 orang dan pasien lama 10.757 orang. Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Baiturrahmah berdasarkan data jumlah kunjungan pasien ke RSGM Baiturrahmah dapat juga dilihat dalam bentuk grafik (pada lampiran).

Data dan grafik jumlah kunjungan pasien RSGM Baiturrahmah Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2015 (pada lampiran) terlihat penurunan jumlah kunjungan pasien baru di setiap tahun. Penurunan jumlah kunjungan pasien lama yang cukup besar juga terlihat pada tahun 2014. Hasil wawancara dan penilaian penulis, salah satu penyebab penurunan jumlah kunjungan adalah perpindahan lokasi rumah sakit pada tahun 2014. Sebaliknya peningkatan yang signifikan terlihat pada jumlah kunjungan pasien lama pada tahun 2015 karena masyarakat sudah mulai banyak mengetahui lokasi baru RSGM Baiturrahmah.

Kondisi penurunan jumlah kunjungan pasien baru dan pasien yang datang dengan kemauan sendiri ke RSGM Baiturrahmah berakibat pada mahasiswa yang merasa kesulitan mencari pasien untuk memenuhi kasus dalam kegiatan pendidikan profesi. Masyarakat masih belum mengetahui bahwa pelayanan di RSGM pendidikan yang dikerjakan mahasiswa sudah disesuaikan dengan standar prosedur operasional yang aman untuk pasien dan di bawah bimbingan serta pengawasan dokter gigi dan dokter gigi spesialis. Proses belajar mahasiswa pendidikan profesi kedokteran gigi (dokter gigi muda) juga sudah disesuaikan dengan standar pendidikan profesi dokter/dokter gigi dan standar kompetensi dokter/dokter gigi yang telah disahkan Konsil Kedokteran Indonesia (KKI). Pandangan masyarakat bahwa rumah sakit pendidikan dianggap sebagai tempat praktek bagi mahasiswa sangat mempengaruhi minat untuk berkunjung ke rumah sakit dan menjadi masalah bagi manajemen pemasaran rumah sakit.

Word of Mouth (WOM) Marketing adalah salah satu bentuk strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan jumlah kunjungan di RSGM Baiturrahmah. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1787/MENKES/PER/XII/2010 tentang iklan dan publikasi pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki keterbatasan dalam berpromosi atau beriklan sehingga bentuk pemasaran *word of mouth* sangat sesuai sebagai media promosi pelayanan rumah sakit.

Hasil wawancara penulis pada beberapa pasien terungkap bahwa sebagian besar yang memanfaatkan pelayanan di RSGM Baiturrahmah dilatarbelakangi oleh motivasi dari agen pencari pasien (mediator) yang berusaha meyakinkan pasien. Survey awal menunjukkan bahwa rekomendasi dari pihak lain seperti mediator atau orang terdekat yang menceritakan dan meyakinkan pasien dengan pelayanan di RSGM Baiturrahmah dapat mempengaruhi keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan. Data yang diperoleh dari 10 pasien yang diwawancarai, 7 pasien datang karena permintaan dan motivasi dari mahasiswa atau agen pencari pasien (mediator) dan 3 pasien datang karena keinginan sendiri. Berdasarkan data yang diperoleh dapat terlihat bahwa peningkatan jumlah pasien terutama jumlah kunjungan pasien lama pada tahun 2015, sebagian besar bukan karena keinginan atau minat pasien sendiri untuk memanfaatkan pelayanan/perawatan gigi dan mulut ke RSGM Baiturrahmah. Kondisi ini tidak hanya menjadi permasalahan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien baru, tetapi juga menjadi permasalahan bagi mahasiswa (dokter gigi muda) yang membutuhkan pasien dalam praktek pendidikan profesi kedokteran gigi di RSGM Baiturrahmah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan merumuskan masalah yang ditemukan di RSGM Baiturrahmah yaitu :

1. Apakah ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan (*professionalism and skills, attitudes and behaviour, reliability and truthworthness, accessibility and flexibility, service and recovery, servicescape, reputation and credibility*) dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah ?
2. Apakah ada persepsi tentang mutu pelayanan (*professionalism and skills, attitudes and behaviour, reliability and truthworthness, accessibility and flexibility, service and recovery,*

servicescape, reputation and credibility) yang dominan berhubungan dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan (*professionalism and skills, attitudes and behaviour, reliability and truthworthiness, accessibility and flexibility, service and recovery, servicescape, reputation and credibility*) dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah.
2. Mengetahui persepsi tentang mutu pelayanan (*professionalism and skills, attitudes and behaviour, reliability and truthworthiness, accessibility and flexibility, service and recovery, servicescape, reputation and credibility*) yang dominan berhubungan dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen administrasi rumah sakit, khususnya yang terkait hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen RSGM Baiturrahmah dalam peningkatan mutu layanan dan *word of mouth* sebagai salah satu strategi pemasaran, dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan pasien yang dapat mempengaruhi pendapatan rumah sakit dan kelancaran proses pendidikan mahasiswa pendidikan profesi kedokteran gigi FKG Universitas Baiturrahmah.