

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH
SAKIT MELALUI ULASAN NEGATIF PASIEN SECARA *ONLINE*
(Studi Kasus pada Rumah Sakit XXX)**

TESIS



Oleh :

PUTRI JOHAMI

2220522027

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSIT ASANDALAS
PADANG
2025**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH
SAKIT MELALUI ULASAN NEGATIF PASIEN SECARA *ONLINE*
(Studi Kasus pada Rumah Sakit XXX)**

TESIS

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Magister
Manajemen Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis***



PUTRI JOHAMI

2220522027

Pembimbing I: Prof. Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT

Pembimbing II: Dr. Syafrizal, SE, ME

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSIT ASANDALAS
PADANG
2025**

**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Melalui Ulasan
Negatif
(Studi Kasus pada Rumah Sakit XXX)**

Putri Johami¹, Prof. Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT², Dr. Syafrizal, ME³
Jurusan Magister Manajemen Universitas Andalas, mm@eb.unand.ac.id
putriyohami@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi factor penyebab ulasan negative pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit XXX dan merumuskan strategi efektif bagi manajemen rumah sakit untuk menanggapi serta memanfaatkan ulasan tersebut guna meningkatkan kualitas layanan. Populasi penelitian meliputi seluruh pasien dan keluarga pasien yang memberikan ulasan negatif di Google Review periode Januari 2023 hingga Juni 2025. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan analisis konten berdasarkan kerangka SERVQUAL untuk mengkategorikan keluhan pasien. Data diperoleh secara sekunder dengan menyalin seluruh ulasan negatif yang dipublikasikan secara publik, kemudian diseleksi menggunakan purposive sampling sesuai criteria inklusi dan eksklusi. Analisis data melalui tahap open coding, axial coding, dan selective coding mengelompokkan keluhan kelima dimensi SERVQUAL: empati, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan aspek fisik (tangibles). Hasil menunjukkan dimensi empati 28,2 persen menjadi sumber utama keluhan, diikuti reliabilitas dan responsivitas masing-masing 24,7 persen. Keluhan utama meliputi sikap kurang ramah tenaga kesehatan, ketidak tepatan jadwal dokter, keterlambatan pelayanan, dan ketersediaan obat yang kurang memadai. Strategi peningkatan layanan yang direkomendasikan adalah penguatan interaksi manusia, manajemen sumber daya manusia, serta pengembangan sistem digital dan monitoring yang efektif untuk kualitas pelayanan optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ulasan Negatif Online, SERVQUAL, Strategi Service Recovery, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien.

**Strategies to Improve Hospital Service Quality Through Negative Reviews
(Case Study at XXX Hospital)**

Putri Johami¹, Prof.Dr.Yulia Hendri Yeni, SE, MT², Dr. Syafrizal, ME³

Master of Management, Faculty of Economics and Business, mm@eb.unand.ac.id
putrijohami@gmail.com

Abstrak

This study aims to identify the factors causing negative patient reviews regarding services at XXX Hospital and to formulate effective strategies for hospital management to respond to and utilize these negative reviews to improve service quality. The study population includes all patients and their families who provided negative reviews on Google Review from January 2023 to June 2025. A qualitative descriptive method with content analysis based on the SERVQUAL framework was used to categorize patient complaints. Data were collected secondarily by copying all publicly published negative reviews during the study period, then selected through purposive sampling according to inclusion and exclusion criteria. Data analysis involved open coding, axial coding, and selective coding to group complaints into the five SERVQUAL dimensions: empathy, reliability, responsiveness, assurance, and tangibles. The study found that the empathy dimension 28.2 percent was the main source of complaints, followed by reliability and responsiveness, each at 24.7 percent. The most common complaints were about unfriendly healthcare staff attitudes, inaccurate doctor schedules, service delays, and insufficient drug availability. Recommended strategies to improve service quality focus on strengthening human interaction, human resource management, and the development of effective digital systems and monitoring for optimal service quality.

Keywords: Service Quality, Online Negative Reviews, SERVQUAL, Service Recovery Strategy, Hospital, Customer Satisfaction.