

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era digital saat ini, informasi mengenai layanan kesehatan dapat diakses dengan mudah melalui berbagai platform *online*. Ulasan pasien di platform *online* telah menjadi salah satu indikator penting yang mempengaruhi citra dan reputasi rumah sakit. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien dan citra positif rumah sakit (Safuranti, 2024). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana rumah sakit dapat memanfaatkan ulasan negatif sebagai umpan balik untuk perbaikan layanan. Ulasan pasien di media sosial, situs web kesehatan, dan platform ulasan lainnya telah menjadi sumber informasi yang penting bagi calon pasien dalam memilih rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Ulasan ini tidak hanya mencerminkan individu, tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat secara keseluruhan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Ulasan negatif, khususnya, dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap reputasi rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih memperhatikan ulasan negatif dibandingkan ulasan positif, yang mengakibatkan penurunan jumlah pasien yang akan berkunjung. Untuk menilai pelayanan rumah sakit dengan cepat, pelanggan sering menggunakan beberapa cara praktis seperti mengisi survei kepuasan pasien yang biasanya mencakup waktu tunggu, kualitas komunikasi dengan staf, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan secara keseluruhan (Sari, 2021). Selain itu, ulasan *online* di platform seperti *Google Reviews* dan

media sosial juga menjadi salah satu sumber utama yang digunakan pasien untuk mengetahui pengalaman orang lain sebelum memutuskan memilih rumah sakit.

Pada *Google Reviews* setiap rumah sakit biasanya memiliki rating bintang (1 hingga 5) berdasarkan ulasan dari pengguna yang sebelumnya mendapatkan pelayanan di rumah sakit tersebut. Rating ini dihitung berdasarkan jumlah ulasan yang diberikan oleh pasien, dan dapat berubah seiring waktu. Nilai rata-rata *Google Reviews* rumah sakit dari 22 rumah sakit di kota padang adalah 4,1. dan nilai *Google Reviews* rumah sakit XXX adalah 3,9. Ulasan dan rating yang diberikan oleh pasien di platform ini dapat memengaruhi persepsi publik tentang rumah sakit tersebut.

Dengan adanya *Google Reviews*, rumah sakit kini menghadapi persaingan yang lebih ketat dalam hal reputasi dan kualitas pelayanan. Pasien yang mencari informasi tentang layanan rumah sakit cenderung melihat rating bintang dan membaca ulasan dari pasien sebelumnya sebelum membuat keputusan. Ini menciptakan semacam persaingan antara rumah sakit, karena mereka akan berusaha untuk mendapatkan ulasan positif agar dapat menarik lebih banyak pasien. Semakin tinggi rating yang dimiliki, semakin besar pula kemungkinan rumah sakit tersebut dipilih oleh calon pasien. Menurut penelitian oleh Mulyani dan Prasetyo (2020), ulasan *online* memainkan peran yang signifikan dalam pemilihan rumah sakit, di mana pasien semakin cenderung memperhatikan ulasan tersebut sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan kesehatan. Rumah sakit yang responsif terhadap ulasan, baik positif maupun negatif, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperbaiki citra mereka( Mulyaniet.al , 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Smith et al. (2019), 82%

konsumen membaca ulasan *online* sebelum mengunjungi suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan.

Dalam konteks ini, manajemen rumah sakit perlu memahami dengan baik faktor-faktor yang menyebabkan munculnya ulasan negatif pelanggan secara *online*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jones et al. (2020), faktor-faktor seperti keterlambatan pelayanan, kualitas pelayanan yang buruk, dan kurangnya komunikasi yang efektif dapat menjadi penyebab utama munculnya ulasan negatif dari pelanggan. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu melakukan analisis mendalam terhadap konten ulasan negatif pelanggan untuk mengetahui akar permasalahan yang sebenarnya.

Selain itu, manajemen rumah sakit juga perlu mempertimbangkan dampak dari ulasan negatif pelanggan secara *online* terhadap citra dan reputasi rumah sakit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Brown et al. (2021), ulasan negatif pelanggan dapat berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dan dapat mempengaruhi jumlah pasien yang datang. Oleh karena itu, keputusan strategis yang diambil oleh manajemen rumah sakit dalam menangani ulasan negatif pelanggan harus didasarkan pada analisis konten yang mendalam dan data yang akurat.

Dalam konteks ini, analisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online* menjadi kunci penting dalam membantu rumah sakit untuk merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah yang muncul. Studi yang dilakukan oleh Shukla et al. (2020) menemukan bahwa faktor-faktor seperti pelayanan yang kurang memuaskan, ketidaksesuaian antara

harapan dan kenyataan, dan masalah komunikasi merupakan beberapa penyebab umum dari ulasan negatif pelanggan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan dengan serius setiap ulasan negatif yang muncul dan melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang mendasarinya.

Dengan memahami akar masalah dari ulasan negatif pelanggan, rumah sakit dapat mengambil tindakan konkret untuk meningkatkan layanan mereka. Misalnya, jika ketidakpuasan pelanggan menjadi penyebab utama keluhan, rumah sakit dapat memberikan pelatihan tambahan kepada staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan. Selain itu, dengan menyesuaikan harapan pelanggan dengan kenyataan, rumah sakit dapat meningkatkan transparansi dalam memberikan informasi kepada pasien untuk menghindari kebingungan atau ketidakpuasan. Komunikasi yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis juga dapat diwujudkan melalui jalur komunikasi yang jelas dan tersedia 24 jam. Melalui analisis mendalam terhadap ulasan negatif pelanggan, rumah sakit juga dapat menemukan masalah sistemik yang perlu segera diperbaiki, seperti fasilitas atau kebijakan yang tidak memadai. Dengan demikian, analisis ulasan negatif secara *online* bukan hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Langkah pertama dalam mengatasi ulasan negatif pelanggan secara *online* adalah dengan mengidentifikasi dan mengklasifikasikan ulasan tersebut. Menurut Pennington et al. (2019), klasifikasi ulasan negatif dapat membantu rumah sakit untuk menangani masalah yang paling mendesak dan dalam. Analisis sentimen juga dapat membantu rumah sakit memahami perasaan dan tanggapan pelanggan

terhadap layanan yang diberikan, sehingga mereka dapat merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif. Selanjutnya, rumah sakit perlu melakukan analisis mendalam terhadap ulasan negatif pelanggan dengan memanfaatkan teknik-teknik analisis konten yang relevan. Menurut Zhang et al. (2021), teknik analisis konten dapat mencakup penggunaan metode kualitatif maupun kuantitatif untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu dalam ulasan negatif pelanggan. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengeksplorasi penyebab dari ketidakpuasan pelanggan secara lebih terperinci dan merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi keputusan strategis manajemen rumah sakit terhadap analisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online* di Rumah Sakit XXX tahun 2023. Manajemen strategis rumah sakit merupakan aspek penting dalam memastikan keberlanjutan dan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam era digital seperti sekarang ini, ulasan negatif pelanggan yang tersebar secara *online* dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap citra dan reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memahami dan merespons ulasan negatif pelanggan secara tepat dan efektif.

Dalam melakukan analisis ulasan negatif pelanggan, rumah sakit perlu memastikan bahwa mereka menggunakan teknik-teknik yang tepat untuk menganalisis konten secara mendalam. Menurut Zhang et al. (2021), teknik analisis konten bisa mencakup berbagai metode, baik kualitatif maupun kuantitatif, untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dalam ulasan negatif pelanggan. Dengan menggunakan metode-metode ini, rumah sakit dapat lebih

jelas melihat akar permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan kemudian merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, dengan melakukan analisis konten yang mendalam, rumah sakit bisa mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang kebutuhan dan harapan pelanggan mereka. Dengan mengetahui hal ini, mereka dapat lebih mudah menyesuaikan layanan dan proses mereka untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan membangun hubungan yang lebih baik dengan para pelanggan mereka. Dalam konteks Rumah Sakit XXX tahun 2023, analisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online* diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan keputusan strategis yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan merespons masalah yang muncul. Dengan pendekatan yang holistik dan mendalam terhadap ulasan negatif pelanggan, rumah sakit dapat memperkuat citra dan reputasi mereka di mata masyarakat serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks di sektor layanan kesehatan, Rumah Sakit XXX tahun 2023 perlu mempertimbangkan berbagai aspek yang terkait dengan kepuasan pelanggan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menganalisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online*. Melalui analisis ini, rumah sakit dapat memperoleh wawasan yang berharga tentang kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat merumuskan keputusan strategis yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan pendekatan yang holistik dan mendalam terhadap ulasan negatif



pelanggan, rumah sakit dapat mengidentifikasi pola-pola yang muncul dalam keluhan pelanggan, serta merespons dengan cepat dan tepat untuk memperbaiki masalah yang ada. Hal ini tidak hanya akan memperkuat citra dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan demikian, analisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online* bukan hanya sekedar alat untuk mengetahui kelemahan rumah sakit, tetapi juga sebagai sarana untuk terus meningkatkan pelayanan dan memperbaiki proses operasional secara keseluruhan. Dengan komitmen untuk selalu mendengarkan dan merespons masukan dari pelanggan, Rumah Sakit XXX akan dapat menjadi lembaga pelayanan kesehatan yang terpercaya dan terdepan dalam memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

Sebagai salah satu institusi kesehatan terkemuka di Sumatera Barat, Rumah Sakit XXX perlu melakukan analisis mendalam terhadap konten ulasan negatif dari pelanggan secara *online*. Keputusan strategis manajemen rumah sakit sangat penting dalam menghadapi tantangan ini. Menurut Jones et al. (2018), penting bagi rumah sakit untuk memahami keluhan dan masukan negatif dari pelanggan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas bagaimana keputusan strategis manajemen dapat dipengaruhi oleh analisis konten ulasan negatif pelanggan yang ditemukan secara *online*.

Menanggapi hal tersebut, Jones dan Smith (2020) menyatakan bahwa analisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online* merupakan salah satu metode yang efektif dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan. Data dari penelitian tersebut dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam mengambil keputusan strategis yang tepat. Studi yang dilakukan oleh Brown et al.

(2019) juga menyoroti pentingnya memperhatikan ulasan negatif pelanggan karena dapat mempengaruhi reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Dalam konteks rumah sakit, keputusan strategis manajemen sangat berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen strategis yang tepat. Menurut Porter (2008), rumah sakit perlu memiliki strategi yang jelas dalam menghadapi persaingan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Analisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online* juga dapat membantu rumah sakit dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Smith (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan strategi pemasaran yang tepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keputusan strategis manajemen rumah sakit juga perlu didukung oleh perencanaan strategis yang matang. Menurut Thompson et al. (2015), perencanaan strategis yang baik akan membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi potensi masalah dan peluang yang ada. Analisis konten ulasan negatif pelanggan secara *online* dapat menjadi salah satu sumber informasi penting dalam menyusun perencanaan strategis rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Anderson (2016) yang menekankan pentingnya perencanaan strategis dalam mencapai keunggulan kompetitif.

Dalam konteks pengambilan keputusan strategis, manajemen rumah sakit dapat memanfaatkan teknologi Business Intelligence (BI) untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif. Menurut Kim et al. (2018), BI dapat membantu rumah sakit dalam menganalisis data secara cepat dan akurat.



Dengan adanya BI, manajemen rumah sakit dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai konten ulasan negatif pelanggan secara *online* dan meresponsnya secara tepat. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Lee (2019) yang menunjukkan bahwa penerapan BI dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengambilan keputusan dalam industri rumah sakit.

Dalam menghadapi tantangan yang kompleks ini, rumah sakit perlu memanfaatkan pendekatan manajemen strategis yang berbasis data dan analisis untuk mengambil keputusan yang tepat dan efektif. Dengan demikian, proposal penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperkuat landasan teoritis dan praktis dalam bidang manajemen rumah sakit, khususnya dalam konteks analisis ulasan negatif pelanggan secara *online*.

Beberapa ulasan negatif yang dilihat dari *Google Reviews* dari pasien di Rumah Sakit XXX mencakup sejumlah aspek penting yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Beberapa pasien mengeluhkan fasilitas sarana dan prasarana yang kurang terawat dan tidak memadai seperti ruangan tunggu Poliklinik masih panas yang mengakibatkan kurang nyaman dalam menunggu pelayanan. Ulasan negatif juga muncul ketika pelayanan administrasi tidak berjalan lancar, seperti waktu tunggu yang lama dan alur pendaftaran. Pegawai ataupun staf juga dinilai dan menjadi sorotan. Beberapa pasien melaporkan bahwa mereka tidak mendapatkan tanggapan yang cepat dan efektif dari perawat atau petugas saat membutuhkan bantuan. Beberapa keluhan menyebutkan bahwa petugas terkesan kurang ramah, yang mengurangi rasa nyaman pasien saat berinteraksi. Selain itu, keterlambatan tenaga profesional seperti Dokter Penanggung Jawab Klinik (DPJP) pada saat jam praktek. Pasien juga merasa kurang mendapatkan informasi

yang jelas mengenai prosedur klaim dan layanan yang tersedia. dan juga empati dari staf medis juga dipertanyakan; banyak pasien merasa bahwa perawat tidak cukup tanggap terhadap kebutuhan mereka, sehingga menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Semua faktor ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan di RS XXX untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu menerapkan pendekatan yang sistematis terhadap pengelolaan keluhan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan citra rumah sakit dan kepuasan pasien (Tazkiya et al., 2019; Hasibuan et al., 2020). Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, rumah sakit dapat lebih responsif terhadap feedback pasien, sehingga menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan pasien (Pratama, 2023; Amin, 2023). Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pasien, tetapi juga pada loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Abdurrouf & Puspitasari, 2017; Gunawan & Djati, 2011). Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui ulasan negatif pasien secara *online* menjadi sangat relevan dan penting untuk diterapkan dalam konteks pelayanan rumah sakit saat ini.

Untuk meningkatkan performa rumah sakit, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi bagian-bagian atau aspek layanan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan atau yang dirasa kurang memuaskan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran jelas mengenai area-area yang perlu

diperbaiki, seperti kualitas pelayanan medis, waktu tunggu, fasilitas, atau komunikasi antara staf dan pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan. Kesimpulannya, dengan memahami keluhan dan kebutuhan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan performanya dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi setiap pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa saja faktor yang menyebabkan pasien memberikan ulasan negatif terhadap pelayanan di Rumah Sakit XXX?
2. Bagaimana strategi yang efektif untuk menanggapi dan memanfaatkan ulasan negatif pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit XXX?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan pasien memberikan ulasan negatif terhadap pelayanan di Rumah Sakit XXX
2. Merumuskan strategi yang efektif bagi manajemen Rumah Sakit dalam menanggapi dan memanfaatkan ulasan negatif pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan kontribusi dalam landasan teori bagi pihak yang membutuhkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam mengembangkan teori dan model

yang lebih baik mengenai keputusan strategis yang diambil manajemen untuk menanggapi ulasan negatif pasien.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini akan memberikan panduan bagi manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan strategis yang diambil manajemen untuk menanggapi ulasan negatif pasien. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit XXX, manajemen dapat merancang strategi yang lebih efektif dan efisien dalam menyikapi ulasan negative pasien, sehingga dapat memaksimalkan utilitas pasien terhadap pelayanan.

### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah menentukan perencanaan strategis manajemen Rumah Sakit XXX dalam mengatasi *review* negatif dari pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit XXX.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

#### BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas teori atau penjelasan mengenai topic penelitian dan penelitian terdahulu.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

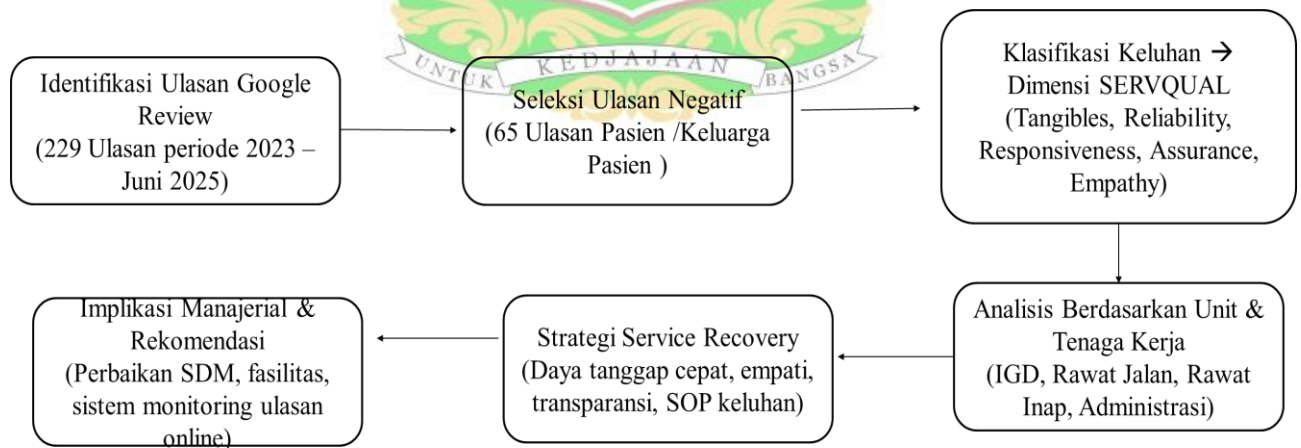
### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data ulasan pasien secara *online* melalui *Google Review* terhadap Rumah Sakit XXX

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, implikasi penelitian yang dihasilkan dari penelitian, keterbatasan penelitian yang dihadapi, serta rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.

#### 1.7 Alur Penelitian



Gambar 1. 1 Alur Penelitian