

ABSTRAKSI

Suatu perusahaan jasa berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi para pelanggan. Kegagalan dalam penyampaian jasa merupakan salah satu bagian dari sistem yang tidak berjalan dengan baik dan dapat disebabkan oleh pihak perusahaan, pihak diluar kendali perusahaan maupun pihak pelanggan. Dalam ilmu kedokteran kesalahan-kesalahan dalam penyampaian jasa disebut Malpraktek. Jadi malpraktek berarti, menjalankan pekerjaan yang buruk kualitasnya, tidak sesuai dengan standart pelayanan medik dan tidak tepat. Banyak hal yang dapat diajukan sebagai malpraktek dalam bidang medik ini, seperti diagnosis yang salah, diagnosis yang terlambat, pemberian pengobatan yang tidak tepat, kesalahan dalam tindakan pembedahan, salah pemberian dosis obat, perawatan yang tidak baik, kegagalan komunikasi dan lainnya

Dalam penyampaian jasa, terjadinya *service failure* dapat menyebabkan ketidakpuasan yang akan mengakibatkan adanya reaksi tindakan yang akan dilakukan pelanggan, yaitu: mengambil tindakan seperti: berhenti membeli produk/merek/berbelanja di perusahaan tersebut, memperingatkan rekan/keluarga mengenai produk/merek/prusahaan bersangkutan, komplain ke produsen/distributor, menuntut ganti rugi dari produsen/distributor, menempuh jalur hukum untuk mendapatkan ganti rugi, dan komplain ke instansi pemerintah/swasta. Reaksi lain yang dapat dilakukan yaitu: tidak mengambil tindakan apapun.

Oleh karena itu sangatlah menarik dan penting bagi pasien yang mengalami kasus malpraktek untuk mengerti faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya malpraktek.