

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

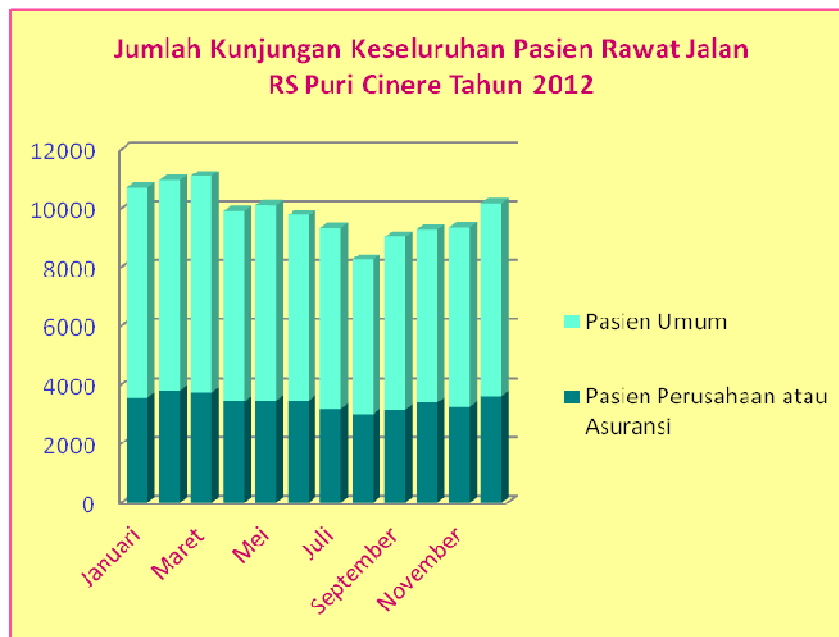
Kualitas pelayanan komunikasi menjadi suatu hal yang penting bagi seluruh perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan. Hal itu dikarenakan pelayanan komunikasi adalah tombak utama dalam suatu perusahaan ketika pihak perusahaan tersebut berinteraksi pertama kali dengan konsumen. Melalui hal tersebut maka terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan. Seperti yang dikatakan oleh **Lewis dan Booms** pada Wijaya mengenai kualitas pelayananyaitu, ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Wijaya, 2011: 152)

Dalam hal ini peran humas di Rumah Sait Puri Cinere (RSC) sangat membantu dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan komunikasi di Rumah Sakit Puri Cinere (RSPC). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi di RSPC, maka divisi humas pada Rumah Sakit Puri Cinere yang berdiri sejak tahun 1991 sebagai RS umum dibawah naungan PT. Anadi Sarana Tatahusada yang terletak bilangan Kodya Depok, tentunya juga mengembangkan dan memajukan kualitas pelayanan komunikasi guna membentuk citra positif dimata publik.

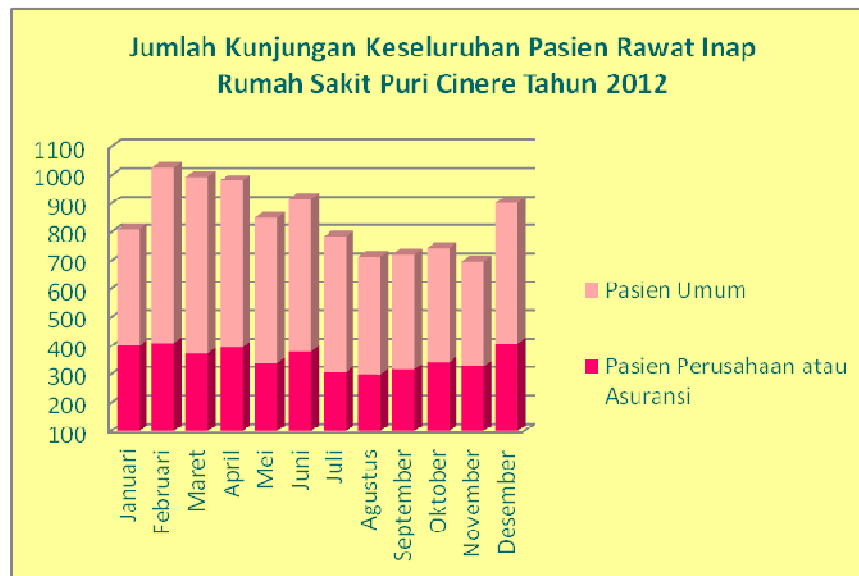
Dalam membangun kualitas pelayanannya, RSPC melakukan beberapa cara yaitu salah satunya dengan mengelola kotak saran yang berisikan angket mengenai saran serta keluhan pasien yang telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Angket berguna sebagai salah satu media untuk konsumen memberikan saran dan keluhan sebagai *feedback* dari pelayanan yang RS Puri Cinere

telah berikan. Dengan adanya kotak saran maka diharapkan RSPC dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki RSPC, sehingga pihak RSPC dapat melakukan peningkatan mutu guna membentuk kualitas pelayanan yang baik dimata pasien.

Peneliti memilih Rumah sakt puri Cinere (RSPC) karena peneliti mengetahui dan RSPC dipercaya sedang ,mengalami restrukturisasi perusahaan yang menjadikan peluang bagi peneliti dalam melakukan penelitian mengenai apa yang sedang terjadi di RSPC. Selain itu peneliti memilih kualitas pelayanan perawat instalasi rawat jalan di RSPC karena peneliti melihat bahwa perawat adalah sumber informasi utama yang paling sering berinteraksi dengan pasien dari awal mula pasien mendapatkan layanan kesehatan sampai selesai, sehingga perawat instalasi rawat jalan menjadi tombak utama Rumah Sakit.



Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat jalan Tahun 2012



Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Inap jalan Tahun 2012

Sumber: data pribadi perusahaan

Melalui data jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap yang diperoleh dari data pribadi Rumah Sakit Puri Cinere tahun 2012, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan angka di kedua kunjungan di mulai dari bulan mei tahun 2012 di RS Puri Cinere. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Rrumah Sakit Puri Cinere di bulan Mei pada 2013.

Peneliti melihat bahwa peneliti cenderung memiliki peluang lebih besar jika melakukan penelitian pada pasien rawat jalan, karena jumlahnya yang lebih besar dan kondisi pasien rawat jalan yang lebih memungkinkan untuk diambil datanya atau dijadikan sebagai sampel kuisioner di dibandingkan dengan kondisi pasien rawat inap. Terlebih lagi banyak pasien dan keluarga pasien rawat inap yang tidak bersedia untuk dilakukan penelitian terkait dengan kondisi fisik dan emosional pasien yang

tidak memungkinkan. oleh karena itu peneliti memilih pasien rawat jalan untuk dilakukannya penelitian ini.

Peneliti memilih kualitas pelayanan komunikasi sebagai bahan penelitian karena peneliti melihat bahwa Rumah Sakit Puri Cinere adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang tentunya membutuhkan kualitas pelayanan yang baik guna membentuk citra perusahaan yang baik di mata masyarakat. Sedangkan, peneliti memilih pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra karena peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai fungsi penting bagi peningkatan citra di perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan, karena dengan memberikan pasien kualitas pelayanan komunikasi yang baik, maka akan berdampak kepada citra.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, citra sendiri adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk; (3) kata, frase, kalimat, dan merupakan unsure dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi; (4) data atau informasi dari potret udara untuk bahan evaluasi (Nurjaman dan Umam, 2012: 125).

Citra dapat membantu ketika perusahaan sedang menghadapi masalah atau krisis. Jika publik telah memiliki pandangan positif mengenai perusahaan, maka ketika perusahaan sedang menghadapi masalah maka secara tidak langsung publik akan memberikan dukungan. Hal itu disebabkan oleh kepercayaan publik terhadap perusahaan.

Selain untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, citra juga bisa meningkatkan jumlah pemasaran, karena semakin masyarakat percaya akan

produk maupun jasa perusahaan, maka masyarakat akan semakin terdorong untuk mengkonsumsi produk atau pun jasa dari perusahaan.

Citra perusahaan merupakan akumulasi dari produk, sumber daya manusia (*SDM), *financial performance*, penguasaan pangsa pasar (*market share*) dan juga *corporate culture* (budaya perusahaan) yang ada dalam perusahaan. Setiap unsur bukanlah *standing alone factor*. Karena setiap unsur saling terkait. Sebagai contoh, SDM sebuah perusahaan yang tidak bagus akan membuat produk berkualitas rendah. Produk yang berkualitas rendah tidak laku dipasaran sehingga mempengaruhi kesejahteraan pekerja. Kesejahteraan menurun biasanya membuat kinerja menurun. Demikian halnya juga dengan keterkaitan anatra unsur-unsur yang lain (Nova, 2011: 300).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin menguji kebenaran bahwa adakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap citra, maka dari itu peneliti mengambil **Pengaruh Kualitas Pelayanan Komunikasi Perawat Instalasi Rawat jalan Terhadap Citra di Mata Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Puri Cinere** sebagai judul skripsi.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan rawat instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Puri Cinere berpengaruh terhadap citra Rumah Sakit Puri Cinere?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan perawat instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Puri Cinere terhadap citra Rumah Sakit Puri Cinere?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini agar pembahasan masalah tidak meluas dan tetap fokus, antara lain:

1. Lokasi penelitian terletak di Jalan Maribaya No. 1 Puri Cinere, kodya Depok.
2. Perawat instalasi rawat jalan Rumah Sakit Puri Cinere.
3. Pasien instalasi rawat jalan rumah sakit Puri Cinere.

1.4 Tujuan dan manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perawat instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Puri Cinere berperpengaruh terhadap citra Rumah Sakit Puri Cinere
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan perawat instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Puri Cinere terhadap citra Rumah Sakit Puri Cinere

1.4.2 Manfaat penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi praktek perusahaan tentang citra perusahaan dalam perspektif konsumen dan bisa diterapkan sebagai rekomendasi untuk strategi pemasaran yang akan dijalankan perusahaan.
 - b. Perusahaan (Rumah Sakit Puri Cinere) juga bisa mengetahui bagaimana penilaian konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pasien.

- c. Perusahaan bisa mendapatkan rekomendasi saran untuk permasalahan kualitas pelayanan dan citra perusahaan.
2. Manfaat akademis
 - a. Melalui penelitian ini maka peneliti mendapatkan tambahan ilmu mengenai cara meningkatkan citra melalui kualitas pelayanan secara mendalam.
 - b. Melalui penelitian ini maka peneliti dapat memperoleh pengalaman dalam menganalisis suatu masalah melalui metode yang telah ditetapkan.
 3. Manfaat Masyarakat
 - a. Pihak lain bisa menjadikan penelitian ini sebuah informasi, atau juga bisa menjadi perbandingan atas hasil penelitian yang sama yang sedang atau yang akan dikerjakan.
 - b. Penelitian ini bisa dijadikan rekomendasi untuk penelitian lain yang topiknya berhubungan dengan topik peneliti.
 - c. Penelitian ini bisa menjadi *secondary data* jika ada peneliti dengan variabel serta masalah yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab 1, peneliti menjelaskan latar belakang berhubungan dengan topik yang dibahas, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Peneliti menguraikan mengenai teori-teori komunikasi yang dipakai, yang berhubungan dengan topik yang bersangkutan. Teori-teori bersumber dari buku-buku yang berkesinambungan dengan topik dan judul penulisan. Selain itu penulis merangkai kerangka pikir.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab 3, peneliti menuliskan metodologi penelitian beserta uraiannya, selain itu peneliti menyebutkan populasi untuk dijadikan sebagai sampel, pada bab ini juga diuraikan secara lengkap dengan keterangan metodologi. Terakhir, peneliti akan menguraikan mengenai tabel operasional untuk dijadikan sebagai bahan acuan kuesioner.

BAB 4 HASIL PENELITIAN

Didalam bab ini diuraikan pula secara garis besar kerangka penelitian yang merupakan jawaban atau solusi dari permasalahan didalam objek penelitian. Bab ini terdiri dari beberapa subbab dengan judul, uraian, dan alat bantu yang sesuai dengan masalah yang dibahas. Data akan dihitung menggunakan SPSS sehingga hasil data akan berbentuk diagram ataupun tabel. Format atau *outline* yang berlaku untuk menulis bab ini menekankan pada pemecahan masalah yang ada pada objek yang diteliti.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini peneliti memberikan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan yang diambil dari hasil penelitian dan pengolahan data berupa informasi kuantitatif, kemudian peneliti memberikan saran berguna dalam pemecahan masalah agar perusahaan lebih baik kedepannya.