

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, pelaksanaan kegiatan tidak akan terselesaikan dengan baik. Menurut (Yunus, 2018) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Pegawai dapat menjadi potensi bila dikelola dengan baik dan benar, tetapi akan menjadi beban apabila salah kelola. Sumber daya manusia rumah sakit adalah aset rumah sakit yang sangat berharga karena manusialah yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Kegiatan inti rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga kesehatan, sedangkan kegiatan manajemen dan teknis yang tidak langsung berhubungan dengan pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga non kesehatan. Rumah sakit adalah organisasi yang sangat kompleks, terutama sumber daya manusianya. Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang memiliki ragam dalam hal sumber daya manusia, sarana prasarana dan peralatan yang digunakan. Keberhasilan pelayanan kesehatan apabila pasien yang sudah mendapatkan pelayanan sembuh atau pulih kembali menjadi sehat, dan semakin sehat, pemahaman pasien terhadap kesehatannya meningkat akibat pemberian edukasi selama perawatannya di rumah sakit. Sebagai sarana pelayanan maka Rumah Sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar tercipta peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia yang setinggi-tingginya. Variatif komponen berperan dan mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas, salah satu unsur utama pendukung Kepuasan Konsumen dalam pelayanan kesehatan adalah Sumber Daya Manusia.

Kepuasan Konsumen ialah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pegawai yang diperoleh konsumen, dengan membandingkan apa yang diharapkannya. Konsumen baru akan merasa puas apabila kinerja pegawai

yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa konsumen akan terjadi apabila kinerja pegawai diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Dr. Zainoel Abidin, 2016). Kepuasan Konsumen tergantung pada pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan pegawai untuk memenuhi keinginan konsumennya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh konsumen, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan konsumen, dengan menggunakan persepsi konsumen tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap konsumen dari pertama kali datang, sampai konsumen meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan empat prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.

Fenomena yang terjadi di poli klinik rawat jalan rumah sakit Daerah Koja, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah antaranya Kepuasan Konsumen pada pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan ketrampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan. Berikut ini, data tabel lima bulan awal tahun 2019 pada Rumah Sakit Daerah Koja :

Tabel 1.1 Data 2019 Rumah Sakit Daerah Koja

No	Bulan	Jumlah Komplainan
1	Januari	32 orang
2	Februari	21 orang
3	Maret	28 orang
4	April	37 orang

5	Mei	18 orang
TOTAL		136 orang

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa jumlah pasien lima bulan awal tahun 2019 berjumlah 136 orang, jumlah komplain tertinggi pada bulan April berjumlah 37 orang. Maka dari itu, pihak rumah sakit harus memilih perawat sesuai dengan bidang dan kemampuan nya masing-masing. Agar dapat menangani pasien dengan baik dan perawat tidak lagi memikirkan rasa ketidakpuasan pada pasien/konsumen yang ada. Kepuasan Konsumen mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dalam hasil penelitian (Noviana, 2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain faktor kepuasan konsumen, komunikasi juga dapat mempengaruhi hasil kinerja pegawai.

Menurut (Afianto & Utami, 2017) mengatakan bahwa komunikasi ke bawah untuk menyampaikan tujuan, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Fenomena Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misal pasien sering complaint karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan pada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan. Komunikasi merupakan upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan individu untuk tetap berinteraksi dengan orang lain dan komponen penting dalam praktik keperawatan. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, sehingga komunikasi dikembangkan dan dipelihara terus

menerus (Ladesvita & Khoerunnisa, 2017). Komunikasi dapat mempengaruhi hasil Kinerja Pegawai.

Kinerja Pegawai menurut (Darmawanto & Ariyanto, 2020) mengatakan bahwa hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kinerja pegawai menurun, oleh sebab itu untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah koja. Maka dari itu perlu dilakukan suatu penelitian yang mendetail dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Koja”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah kinerja berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah komunikasi dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti atas hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan konsumen di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja terhadap kepuasan konsumen di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi dan kinerja terhadap kepuasan konsumen di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Koja.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan agar menjadi sebuah informasi dan memberikan nilai praktis yang diantaranya :

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Koja

Penelitian ini dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai melalui komunikasi dan kinerja.pegawai

2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya komunikasi dan kinerja pegawai.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat memberikan informasi juga diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan dapat menyajikan informasi mengenai komunikasi dan kinerja pegawai

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah bagi pembaca dalam mempelajari Skripsi ini, penulis membagi menjadi 5 bab dan sub-sub sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan tentang Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi serta Kerja Karyawan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan Tempat dan Waktu Penelitian, Methodologi Pengumpulan Data, Teknik analisis Data

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas perihal tentang profil organisasi/perusahaan, hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V : HASIL PEMBAHASAN

Bab ini terdapat pembahasan mengenai kesimpulan saran.

