

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam suatu produk atau jasa yang beragam bentuk dan perusahaan yang saling bersaing dalam keterbukaan pasar dan kebutuhan kesehatan bagi masyarakat, sehingga produsen dituntut saking berkopetisi dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tujuan utama sebuah bisnis adalah menciptakan kepuasan pelanggan, dengan cara memberikan pelayanan maksimal dan sebaik mungkin. Setelah pelanggan puas akan produk atau jasa yang diterima, pelanggan pasti akan membandingkan kepuasan yang didapat dengan yang diberikan beberapa perusahaan. Pelanggan yang terpuaskan akan memberikan timbal balik terhadap perusahaan bahkan merekomendasikan kepada rekan lainnya untuk ikut serta mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan, karena didasari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Setiap masyarakat Indonesia pasti menginginkan kesehatan jasmani maupun rohani. Menjaga kesehatan bisa dengan berbagai cara, baik dengan olah raga maupun cek kesehatan secara berkala di rumah sakit yang dipercaya. Saat seseorang tidak menjaga kesehatan dan tidak pernah melakukan control kesehatan maka kemungkinan orang tersebut jatuh sakit semakin besar, maka jika semua itu

sudah terjadi pilihannya adalah mendatangi rumah sakit untuk memulihkan kesehatan. Pemilihan rumah sakit sangat dipengaruhi banyak faktor mulai dari kelengkapan peralatannya, kemajuan teknologi yang digunakan, keandalan sumber daya manusianya dan dari sisi kehandalan keselamatan atau agama. Masyarakat Islam di kota Semarang banyak yang mempertimbangkan pemilihan rumah sakit terhadap latar belakang keagamaan rumah sakit tersebut, karena dengan memilih rumah sakit yang religius maka pelanggan rumah sakit sering kali lebih mantap dan menimbulkan sugesti agar cepat sembuh. Tetapi pilihan rumah sakit Islam di Semarang cenderung sedikit dan sebagian fasilitas masih kalah dengan rumah sakit non Islam, sebagai contohnya yang cukup terpandang di kota Semarang adalah Rumah Sakit Islam Sultan Agung dan Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Sehingga perlu adanya sebuah penelitian seberapa tingkat kepuasan pelanggan pada rumah sakit Islam di Kota Semarang. Hal ini sangatlah penting untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada rumah sakit Islam di Kota Semarang. Peneliti memfokuskan kepada dukungan pelanggan, keamanan pelayanan, kehandalan keselamatan, dan kinerja untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di rumah sakit Islam di Kota Semarang.

Pembangunan dan pelayanan kesehatan tahun ke tahun semakin menunjukkan peningkatan yang lebih baik. Yang digambarkan dengan meningkatnya mutu pelayanan yang berkesinambungan serta ditunjang oleh kelengkapan sarana dan pra sarana yang lebih baik. Rumah Sakit Islam di Kota Semarang dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Kota Semarang

dan sekitarnya. Kontribusi petugas kesehatan di dalam Rumah Sakit Islam di Kota Semarang menunjukkan komitmen yang semakin baik dan bergairah dalam melaksanakan pelayanan kesehatan baik pada tingkat administrassi maupun tekhnis. Kesadaran masyarakat dan petugas terhadap perilaku hidup bersih dan sehat menunjukkan adanya peningkatan dari waktu ke waktu. Hal lain yang perlu diperhatikan bahwa keberhasilan peningkatan mutu pelayanan juga di pengaruhi dari semua unsur dukungan yang ada di Rumah Sakit Islam di Kota Semarang.

Kinerja pelayanan Rumah Sakit Islam di Kota Semarang perlu dipadukan dengan meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga Rumah Sakit Islam di Kota Semarang menghasilkan produk pelayanan bermutu dengan biaya relatif terjangkau oleh para pengguna jasa. Kualitas Sumber Daya Manusia perlu ditingkatkan terutama disiplin dan motivasi para perawat di Rumah Sakit Islam di Kota Semarang. Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan sebagai pelaksana pelayanan pengguna jasa rumahakit, dibutuhkan SDM yang memiliki disiplin dan motivasi kerja yang baik, sehingga dapat mempengaruhi kinerja sesuai standar kualitas mutu pelayanan.

Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat. Karena itu semua negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat.

Dewasa ini semakin disadari bahwa aset dalam menjalankan roda organisasi adalah manusia. Manusia merupakan unsur terpenting, hal ini dapat dipahami karena manusia menduduki posisi sentral dan tidak dapat digantikan peranannya sebagai pemikir yang rasional dalam mengelola, menggerakkan dan mengendalikan segenap sumber daya lainnya. Sekalipun tidak dapat disanggah bahwa alat produksi lainnya seperti modal, sarana kerja, bahan baku metode kerja tetap diperlukan serta mempunyai arti penting. Oleh karena itu pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan karyawan dalam setiap organisasi menjadi sangat penting.

Rumah sakit bertugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Untuk menyelenggarakan upaya-upaya tersebut, rumah sakit mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan dengan melakukan kegiatan administrasi dan keuangan untuk terlaksananya misi Rumah Sakit.

Rumah sakit merupakan instalasi yang memberikan pelayanan kesehatan mempunyai komponen-komponen yang banyak dan kompleks serta dari berbagai macam sumber daya manusia (SDM) baik umum maupun yang terikat (Darmawan,2008:19). Rendahnya cakupan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit antara lain di sebabkan oleh kinerja karyawan Rumah Sakit yang belum optimal.

Pengertian Rumah Sakit: Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa :“Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan”. Sedangkan pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah: “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”.

Dari pengertian diatas, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

Kontribusi petugas kesehatan di dalam RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan komitmen yang semakin baik dan bergairah dalam melaksanakan pelayanan kesehatan baik pada tingkat administrassi maupun tekhnis. Kesadaran masyarakat dan petugas terhadap perilaku hidup bersih dan sehat menunjukkan

adanya peningkatan dari waktu ke waktu. Hal lain yang perlu diperhatikan bahwa keberhasilan peningkatan mutu pelayanan juga di pengaruhi dari semua unsur dukungan yang ada di RSI Sultan Agung Semarang. Kinerja pelayanan RSI Sultan Agung Semarang perlu dipadukan dengan meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga RSI Sultan Agung Semarang menghasilkan produk pelayanan bermutu dengan biaya relatif terjangkau oleh para pengguna jasa. Kualitas Sumber Daya Manusia perlu ditingkatkan terutama disiplin para perawat bagian anak di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang.

Berdasarkan profil RSI Sultan Agung Semarang tahun 2015, diketahui bahwa masih tinggi angka rujukan pasien akibat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di Rumah Sakit. Selain itu dilihat dari rata-rata angka cakupan asuhan keperawatan yang dinilai dari persentase pendokumentasian asuhan keperawatan masih sangat rendah yaitu hanya 28,6% seyogyanya adalah 100%, demikian juga dengan evaluasi asuhan keperawatan yang tidak pernah dilakukan secara terstruktur, dan sesuai dengan pedoman asuhan keperawatan. Keadaan ini secara umum mendeskripsikan bahwa kinerja rumah sakit sebagai unit layanan rujukan masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja perawat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari aspek manajemen, maupun aspek ketenagaan, dan penyediaan anggaran untuk operasional rumah sakit. Salah satu penyebab penting dalam peningkatan kinerja rumah sakit adalah kinerja paramedisnya, khususnya perawat. Perawat disebuah rumah sakit merupakan komponen penting dalam pelayanan, jika perawat mempunyai kinerja yang baik, praktis kinerja perawat dapat ditingkatkan. Kinerja

perawat dapat dilihat dari pelaksanaan asuhan keperawatan secara paripurna, serta dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Salah satu petugas kesehatan yang berkontribusi besar dalam meningkatkan kinerja rumah sakit adalah perawat, jadi indikator kinerja perawat menjadi salah satu hal yang menjadi perhatian. Indikasi kinerja perawat yang rendah di RSI Sultan Agung Semarang dapat dilihat dari kedisiplinan perawat sesuai dengan shift kerjanya yang cenderung tidak tepat waktu, kemudian sering meninggalkan tugasnya diunit masing-masing, dan tidak melakukan pendokumentasian asuhan keperawatan dengan baik.

Kinerja perawat yang baik merupakan cara terbaik dalam menjawab jaminan kinerja kesehatan yang di berikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat sehingga sangat perlu diperhatikan. Namun tak jarang ditemukan keluhan berkaitan dengan kinerja kesehatan yang bersumber dari kinerja petugas kesehatan termasuk perawat. Oleh sebab itu itu rumah sakit harus memfokuskan masalah kinerja terhadap kinerja perawat (Ilyas, 2015).

Hasil survai awal yang dilakukan peneliti pada Januari 2015, diketahui bahwa dari perawat di ruang rawatan kelas III hanya 55% melakukan pendokumentasian asuhan keperawatan dengan baik, perawat di ruang rawatan kelas III tidak mempunyai perencanaan perawatan yang baik, sehingga berdampak terhadap pendiagnosaan dan pelayanan keperawatan yang utuh selain itu dan masih ada perawat yang tercatat sebagai petugas di shift malam digantikan oleh perawat lain tanpa pemberitahuan.

Berdasarkan kompetensi perawat, dapat diketahui bahwa dari sejumlah perawat yang ada di ruang rawatan, hanya 25% saja yang telah mengikuti pelatihan dasar asuhan keperawatan ruang rawat inap, selain itu perawat yang memiliki sertifikasi PPGD hanya 5% dari perawat yang ditugaskan di ruang rawatan. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 725/MenKes/SK/V/2003 tentang pedoman pelatihan di bidang kesehatan, menyatakan bahwa pelatihan adalah proses belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kinerja, profesionalisme dan atau menunjang pengembangan karier tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Demikian juga pada RSI Sultan Agung Semarang.

Dalam kenyataannya kinerja karyawan di RSI Sultan Agung Semarang masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan dari pasien dimana keluhan merupakan salah satu indikator kinerja karyawan. Berdasarkan data diperoleh peneliti melalui karyawan bagian Humas dapat dilihat bahwa keluhan pasien adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Keluhan Pasien
Selama Bulan Januari-Desember 2015**

Bulan	Jumlah Keluhan	Perubahan (%)
Januari	36	-
Februari	31	-13.89%
Maret	39	25.81%
April	38	-2.56%
Mei	32	-15.79%
Juni	94	193.75%
Juli	132	40.43%
Agustus	163	23.48%
September	50	-69.33%
Oktober	85	70.00%
November	151	77.65%
Desember	120	-20.53%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan keluhan pelanggan yang terjadi di RSI Sultan Agung Semarang dari 13,89 menjadi 20,53 % di bulan Januari ke Desember 2015. Peningkatan keluhan yang fluktuatif ini mengidentifikasikan rendahnya kinerja karyawan yang diakibatkan adanya peningkatan keluhan pasien yang dapat mempengaruhi pelayanan karyawan terhadap pasien.

Adapun pendapatan Rumah Sakit Islam di Kota Semarang dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Pendapatan (dalam miliar)

No.	Bulan	2014 (dml Rp.)	2015 (dml Rp.)	Perubahan (%)
1.	Januari	429.715.000	327.545.900	
2.	Februari	427.419.000	326.928.990	-0.19
3.	Maret	425.198.000	325.145.250	-0.55
4.	April	423.655.000	324.565.400	-0.18
5.	Mei	423.410.000	322.525.600	-0.63
6.	Juni	424.311.000	321.514.000	-0.31
7.	Juli	427.411.250	329.598.048	2.51
8.	Agustus	424.151.000	321.514.700	-2.43
9.	September	428.131.450	329.323.000	-0,24
10.	Oktober	429.415.150	328.523.000	-2.24
11.	November	427.310.000	327.500.025	-0.31
12.	Desember	429.413.450	326.025.023	-0.45
		5.119.540.300	3.910.708.936	23,61

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan pendapatan pada Rumah Sakit Islam di Kota Semarang yang dapat dilihat pada tahun 2014 sebesar Rp. 5.119.540.300 menjadi Rp. 3.910.708.936,- yang turun sebesar 23.61 % dari tahun sebelumnya. Hal inilah yang menjadikan peneliti ingin mengetahui factor-faktor apa sajakah yang dapat menyebabkan kepuasan pelanggan mengalami penurunan yang berdampak pada pendapatan pada Rumah Sakit Islam di Kota Semarang.

Keandalan didefinisikan sebagai perusahaan melakukan layanan yang tepat pertama kalinya dan perusahaan menghormati janji-janjinya. Ini melibatkan di ketepatan dalam penagihan, menyimpan catatan dengan benar, melakukan layanan pada waktu yang ditetapkan. Dalam penelitian lebih lanjut, mereka juga menemukan keandalannya terdiri dari penyediaan jasa dijanjikan, kehandalan dalam menangani layanan pelanggan masalah, melakukan layanan yang tepat pertama kalinya, memberikan layanan pada waktu yang

dijanjikan dan menjaga bebas dari kesalahan merekam. Selain itu, mereka menyatakan keandalan sebagai yang paling faktor penting dalam pelayanan konvensional.

Dukungan pelanggan termasuk sebelum dukungan jual dan aftersell mendukung. Sebelum keputusan pelanggan membuat, perusahaan harus memberikan beberapa dukungan untuk menarik mereka, biarkan pelanggan merasa mereka dirumah. hubungan adalah seperti seorang teman yang baik tidak seperti bisnis. Setelah pelanggan membeli jasa atau produk, perusahaan harus memecahkan masalah yang pelanggan terpenuhi atau pertanyaan respon pelanggan segera dan sesuai dengan masalah, perusahaan dapat memperbaiki mereka. Dalam industri internet banking, dukungan juga penting. Tidak semua orang baik di komputer sehingga mereka perlu panduan bagaimana menggunakan. Dan mungkin seseorang yang baik di depan komputer, tetapi masih memiliki masalah, dan kemudian mereka juga membutuhkan dukungan. Kadang-kadang, setelah layanan di internet, pelanggan mungkin memiliki pertanyaan menunggu untuk menjawab, jadi dia juga perlu dukungan. jadi dukungan sangat penting bagi pelanggan.

Keamanan didefinisikan sebagai kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan. Ini melibatkan keamanan fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan. Ini terdiri dari karyawan yang menanamkan kepercayaan pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka, karyawan yang secara konsisten sopan dan karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Selain itu, keamanan didefinisikan sebagai pribadi dan

harta keselamatan pelanggan. Hal ini termasuk kerahasiaan dikelola oleh penyedia layanan

Dukungan pelanggan merupakan sebuah pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dan pelanggan pada level bisnis sehingga dapat memaksimalkan komunikasi, pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda dengan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah terus menerus pada pelanggan, selain juga memperoleh keuntungan yang berkelanjutan.

Kinerja mengacu pada produk karakteristik yang didasarkan pada kebutuhan fungsional, tidak dengan adalah preferensi mendalam. Kinerja adalah kualitas operasi masing-masing layanan dan jenis kamar yang ditawarkan oleh masing-masing rumah sakit.

Mengingat masih sedikitnya penelitian tentang variabel diatas yang di terapkan di rumah sakit, untuk itu peneliti mengambil judul **"ANALISIS PENGARUH DUKUNGAN PELANGGAN, KEAMANAN PELAYANAN, KEHANDALAN KESELAMATAN DAN KINERJA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Dukungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Islam di Kota Semarang.

2. Bagaimana pengaruh Keamanan Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Islam di Kota Semarang.
3. Bagaimana pengaruh Keandalan keselamatan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Islam di Kota Semarang.
4. Bagaimana pengaruh Kinerja terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Islam di Kota Semarang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Dukungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam Di Kota Semarang
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Keamanan Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam di Kota Semarang
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Keandalan keselamatan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam di Kota Semarang
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kinerja terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam di Kota Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan baru bagi peneliti tentang pengaruh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Islam di Kota Semarang.

2. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian berikutnya, memperluas ilmu pengetahuan, dan dapat menyelesaikan masalah secara bijak.