

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Istilah dan profesi *Public Relations* semakin hari, semakin mendapat tempat dalam kegiatan bisnis modern, sehingga banyak perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa merasakan betapa pentingnya membentuk divisi atau bidang *Public Relations* di perusahaan mereka untuk memperoleh memperoleh citra yang baik dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang terus tumbuh. Tidak bisa dipungkiri lagi, di era globalisasi ini perusahaan – perusahaan swasta kian menjamur di berbagai wilayah di Indonesia. Maka, mau tidak mau keadaan itu telah menempatkan perusahaan – perusahaan tersebut dalam persaingan ketat, terutama dalam memperoleh kepercayaan dan dukungan publik. Begitu pula dengan rumah sakit, sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang kesehatan, kehadiran seorang *public relations* juga mulai dirasa penting dalam menghadapi gempuran persaingan dibidang kesehatan saat ini. Suatu perusahaan tentu saja menginginkan proses produksi yang lancar yang bisa didukung oleh kondisi lingkungan yang baik. Untuk memperoleh lingkungan yang baik, maka perusahaan harus menjalin hubungan yang baik pula dengan masyarakat.

Pada saat ini perkembangan penduduk di Indonesia yang terus berkembang saat ini dapat dilihat dibagan 1.1

Bagan 1.1
Hasil Sensus Penduduk 2020



Sumber: Badan Pusat Statistik (2020)

Menurut data badan pusat satatistik perkembangan jumlah penduduk indonesia terus berkembang sampai saat ini sebesar 270,20 juta jiwa pada tahun 2020 yang sebelumnya pada tahun 2017 jumlah penduduk indonesia sebesar 260 juta jiwa dan 2018 mencapai jumlah 264,17 juta jiwa perkembangan jumlah penduduk di Indonesia yang terus berkembang saat ini terdapat fenomena yang terjadi bahwa tidak hanya kebutuhan sadang atau pangan saja namun rumah sakit juga sekarang sudah menjadi kebutuhan yang penting dikalangan masyarakat, menurut artikel yang dibuat oleh rumah sakit awal bros pada tahun 2020 dengan perkembangan jumlah penduduk yang tinggi disertai segala sesuatu harus dilakukan dengan cepat pentingnya menjaga kesehatan tubuh dan pentingnya menjaga kesehatan gigi, jika kita tidak menjaga kesehatan gigi tidak menutup kemungkinan bahwa semua penyakit bisa masuk kedalam tubuh karna mulut dan gigi bagian awal pintu masuknya segala penyakit. salah satu

rumah sakit yang ada di daerah cilegon yaitu adalah rumah sakit Krakatau Medika Cilegon, rumah sakit Krakatau Medika Cilegon dihadapi dengan ketatnya persaingan rumah sakit yang ada di daerah cilegon tercatat jumlah rumah sakit di daerah cilegon dapat dilihat di tabel 1.2

Tabel 1.1 Rumah sakit yang berada di Cilegon

Sumber : Kementerian kesehatan daerah Cilegon (2020)

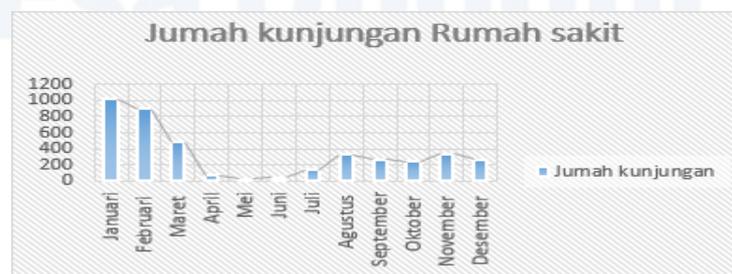
Krakatau medika dengan ketatnya persaingan rumah sakit kurnia cilegon, kurnia cilegon dan rumah sakit sebagai

No	Nama Rumah Sakit
1	Krakatau Medika Cilegon
2	Kurnia Cilegon
3	Mutiara Cilegon
4	Rumah sakit daerah Cilegon

cilegon dihadapi diantaranya yaitu mutiara cilegon , sakit daerah

Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan, dimana masalah pelayanan kesehatannya yang paling sering mendapat pengaduan dari masyarakat, keluhan – keluhan dari masyarakat biasanya diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan di rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini adalah pasien. Banyak faktor yang rawan tuntutan dari sebuah rumah sakit. Contohnya, prosedur pendaftaran pasien dan administrasi yang berbelit – belit, pelayanan yang kurang cepat dan tanggap dari pihak dokter terhadap pasien dalam keadaan gawat, dokter yang langsung memberikan resep dokter terhadap pasien tanpa pemeriksaan terlebih dahulu, dokter yang kurang ramah dalam memeriksa pasien, penundaan operasi karena sebab yang tidak jelas padahal pasien tidak memungkinkan untuk bertahan, dan kurangnya informasi lainnya.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Rumah sakit Krakatau Cilegon 2020



Sumber : Rumah sakit Krakatau Cilegon (2020)

Bersarkan hasil tabel 1.2 diketahui bahwa jumlah kunjungan pada rumah sakit Krakatau cilego mengalami fluktuatif dari sebelumnya bulan desember 2020 mencapai 1021 selanjutnya pada bulan februari sampai dengan juni turun sampai dengan 46 orang namun pada bulan juli sampai dengan desember terus mengalami kenaikan dan penurunan, sampai dengan total 274 orang namun jika dibandingkan pada bulan januari ini berbanding jauh, jika

kita kaitkan dengan fenomena yang terjadi dengan pertumbuhan masyarakat yang terus tinggi harusnya jumlah orang melakukan kegiatan perawatan gigi juga terus stabil namun yang terjadi malah sebaliknya rumah sakit Krakatau cilegon mengalami penurunan yang berarti ada kesalahan dalam penyampaian pelayanan informasi sehingga berdampak kepada loyalitas konsumen yang semakin menurun. Rumah sakit Krakatau cilegon mengalami penurunan yang berarti ada kesalahan dalam penyampaian pelayanan informasi sehingga berdampak kepada loyalitas konsumen yang semakin menurun, ditambah lagi dengan kegiatan penyampaian informasi yang ada pada website atau Instagram mereka sangat sederhana hanya menyampaikan kegiatan – kegiatan seperti perayaan hari raya yang dapat dilihat pada bagan 1.2



Bagan 1.2 Kegiatan penyampaian informasi

Sumber : Rumah sakit Krakatau Cilegon (2020)

Menurut (Kusumastuti, 2019) Komunikasi dapat berbentuk verbal, elektronik, atau tertulis. Komunikasi yang buruk dapat membahayakan pasien. Komunikasi yang rentan terjadi kesalahan adalah saat perintah lisan atau perintah melalui telepon, komunikasi verbal, saat menyampaikan hasil pemeriksaan kritis yang harus disampaikan lewat telepon. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan aksen dan dialek. Pengucapan dapat juga menyulitkan penerima perintah untuk memahami perintah yang diberikan, misalnya nama-nama obat atau diagnosis sebuah keluhan atau penyakit. Komunikasi Efektif adalah komunikasi yang tepat sasaran dan mencapai tujuan. Komunikasi dikatakan efektif jika, informasi, ide atau pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik sehingga terbentuk kesamaan persepsi, perubahan perilaku atau saling mendapatkan informasi atau menjadi paham.

Komunikasi efektif menurut (Sari, 2016) adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. proses komunikasi efektif artinya proses dimana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Meningkatkan Komunikasi Yang Efektif merupakan Sasaran yang kedua dari 6 (enam) Sasaran keselamatan pasien. Berkomunikasi Efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Oleh karena itu, dalam bahasa asing orang menyebutnya "*the communication is in tune*", yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan.

Menurut (Aryani & Rosinta, 2011) menyatakan bahwa pentingnya loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan informasi yang baik maka akan menjaga loyalitas pelanggan itu sendiri karna pelanggan merasa puas dalam penerimaan informasi yang didapat kepada mereka. Secara umum pengertian komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian informasi

baik itu pesan ide dan gagasan dari satu pihak ke pihak lainnya. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti. Sementara itu, komunikasi terjadi tidak tanpa melalui sebuah proses. Proses komunikasi biasanya dimulai dengan adanya bahan pembicaraan yang dilontarkan oleh pembicara yang kemudian diterima oleh penerima. Komunikasi dapat berbentuk verbal, elektronik, atau tertulis. Komunikasi yang buruk dapat membahayakan pasien. Komunikasi yang rentan terjadi kesalahan adalah saat perintah lisan atau perintah melalui telepon, komunikasi verbal, saat menyampaikan hasil pemeriksaan kritis yang harus disampaikan lewat telepon.

Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan aksen dan dialek pengucapan dapat juga menyulitkan penerima perintah untuk memahami perintah yang diberikan, misalnya nama-nama obat atau diagnosis sebuah keluhan atau penyakit. Komunikasi Efektif adalah komunikasi yang tepat sasaran dan mencapai tujuan. Komunikasi dikatakan efektif jika, informasi, ide atau pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik sehingga terbentuk kesamaan persepsi, perubahan perilaku atau saling mendapatkan informasi atau menjadi paham. Rumah sakit Krakatau Medika Cilegon mempunyai berbagai macam jenis Pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk Mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan informasi di instalasi gigi, menurut penelitian yang dilakukan oleh Putriyanti (2020) jika kualitas pelayanan informasi terus ditingkatkan maka loyalitas pelanggan juga akan terus meningkat.

Berdasarkan uraian diatas didapatkan fenomenan yang terjadi saat ini yaitu terus berkembangnya jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 270,20 juta jiwa menurut data bps data tersebut sangat tinggi jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 260 juta jiwa, tingginya jumlah penduduk di Indonesia maka terciptanya ke butuhan baru tidak hanya sandang, pangan, dan papan kebutuhan kesehatan juga pasti akan terus meningkat salah satunya adalah rumah sakit, rumah sakit yang ada di daerah Cilegon yaitu Krakatau Medika Cilegon dihadapkan dengan beberapa kompetitor yang cukup banyak. Krakatau medika cilegon jika tidak dapat mempertahankan loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan informasi ini akan mengakibatkan penurunan pelanggan dan tidak menutup kemungkinan pelanggan krakatau medika cilegon akan berpindah kerumah sakit lainnya, oleh karna pentingnya menjaga kualitas pelayanan informasi dan loyalitas pelanggan, dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Informasi Perawatan Gigi Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sejauh mana Kualitas Pelayanan informasi perawatan gigi terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur kualitas pelayanan informasi perawatan gigi rumah sakit Krakatau cilegon.
2. Menganalisis Kualitas pelayanan informasi perawatan gigi terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu untuk menambah kajian ilmu dalam bidang komunikasi, khususnya pemahaman tentang teori-teori komunikasi massa yang berkaitan dengan media sebagai pemenuhan kebutuhan informasi khalayak.

1.4.2 Secara Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran akurat mengenai pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap loyalitas pelanggan.