

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Departemen Kesehatan RI menyatakan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, baik rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan instalasi. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah, dan atau masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Medical Check Up, pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (kotler, 2007). Hal ini mendorong perusahaan-perusahaan semakin berkompempetisi untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas untuk menarik konsumen agar mau membeli atau menggunakan produk atau jasa yang di ciptakan. Keberhasilan usaha

tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

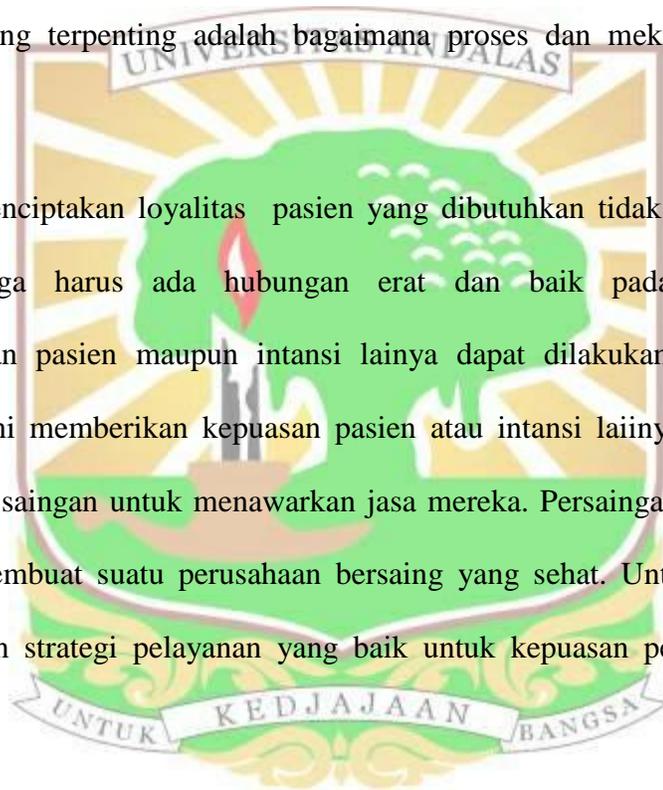
Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan pasien untuk menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit salah satunya pada bagian Medical Check Up dimana pelaksanaan medical check up secara berkala minimal satu tahun sekali pada. Medical check up di rumah sakit menggunakan pelayanan untuk pemeriksaan kesehatan terdiri dari dokter ahli yang juga didukung oleh penunjang medis lainnya. Setiap rumah sakit juga dikhususkan di Medical Check up dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawai agar dapat lebih baik. Selain itu, kualitas pelayanan memudahkan dalam bertransaksi dari kecepatan respon dan menangani keluhan merupakan faktor-faktor yang sangat dipertimbangkan pasien dalam memilih jasa untuk kesehatan pasien. Apalagi hal ini bersangkutan langsung mengenai kesehatan tubuh pasien tentu keamanan dan kenyamanan faktor penting bagi pasien karena banyak saat ini terjadinya malpraktek rumah sakit yang sangat mengkhawatirkan pasien. Keamanan dan kenyamanan juga termasuk pada sebuah pelayanan pada rumah sakit.

Fenomena ini sangat berkaitan dengan loyalitas pasien, karena pada dasarnya setiap individu sangat menginginkan pelayanan yang dirasa pas di setiap hati. Jika pasien senang dan puas pelayanan yang diberikan, maka pasien pastilah nyaman dan akan percaya untuk loyal menginvestasikan kesehatan mereka dan merasa memiliki ikatan kuat dengan rumah sakit tersebut. Pasien yang loyal alat promosi yang efektif. Dengan adanya pasien yang loyal akan sangat membantu pihak rumah sakit jika mereka loyal, pasien pun tidak lagi mementingkan harga namun mereka

mungutamakan apa yang akan mereka terima dan apa yang mereka dapatkan seperti sebuah kenyamanan dan kepuasan mereka, juga mereka yang royal sangat membantu pihak rumah sakit promosi dari mulut ke mulut di masyarakat luas, dimana masyarakat lain juga akan terpengaruh untuk mengunjungi dan mempercayakan mengenai kesehatan mereka ke rumah sakit. Upaya dari rumah sakit adalah bagaimana membuat pasien loyal atau setia dan percaya kepada rumah sakit. Bagi rumah sakit yang terpenting adalah bagaimana proses dan mekanisme mencapai loyalitas pasien.

Untuk menciptakan loyalitas pasien yang dibutuhkan tidak hanya value dan brand tapi juga harus ada hubungan erat dan baik pada setiap pasien. Mempertahankan pasien maupun intansi lainya dapat dilakukan dengan strategi pemasaran yakni memberikan kepuasan pasien atau intansi laiinya, sehingga akan lebih sulit bagi saingan untuk menawarkan jasa mereka. Persaingan dalam hal yang positif akan membuat suatu perusahaan bersaing yang sehat. Untuk itu perusahaan dapat menyusun strategi pelayanan yang baik untuk kepuasan pelanggan maupun pasien.

Menjalin hubungan yang baik pada setiap pasien dapat menjamin kelangsungan hidup sebuah rumah sakit, karena apabila pasien tidak mempercayakan kesehatan mereka pada bagian rumah sakit maka tidak akan menjadi pilihan pasien dan tidak akan berjalan baik. Mengacu pada latar beakang diatas maka penulis akan meneliti bagian Medical Check Up pada Semen Padang Hospital. Karena Medical Check Up Semen Padang Hospital merupakan pilihan bagi masyarakat baik itu individu maupun



intansi-intansi yang ada di Sumatera Barat mulai untuk yang hanya sekedar pencheck up an kesehatan bagi induvidu maupun bagi karyawan-karyawan intansi maupun perusahaan di Sumatera Barat.

Medical Check Up Semen Padang Hospital selalu berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan bahkan lebih dari yang diharapkan pasien dengan fasilitas-fasilitas dan penunjang medis lainnya yang mungkin tidak dimiliki oleh Medical check Up rumah sakit lainnya yang tak lain ingin mempertahankan dan membuat kepercayaan bagi setiap intansi pasien untuk melakukan pencheck up an kesehatan. Dalam menjaga hubungan dan kepercayaan pasien Medical Check Up Semen Padang Hospital berusaha agar tetap memuaskan dan menjaga kepercayaan yang diberikan hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan *sevice* atau pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pasien dari seluruh masyarakat terutama masyarakat dikota padang baik dalam kategori menengah kebawah dan menengah keatas dan pasien BPJS dan bahkan pasien dari intansi atau pun perusahaan berhak mendapatkan pelayanan yang berbeda.

Oleh karena itu menyadari pentingnya pelayanan dan kepuasan penulis akan meneliti penelitia “**Sistem Pelayanan Pada Bagian Medical Check Up di Semen Padang Hospital**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana Penerapan Sistem Pelayanan Pada Bagian Medical Check Up Semen Padang Hospital?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Pelayanan Pada Bagian Medical Check Up Semen Padang Hospital.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penulis dapat menerapkan teori-teori yang telah di pelajari selama kuliah dan mengimplementasikan pada kegiatan sesungguhnya dan juga dapat pengetahuan dibidang strategi pemasaran, sistem pelayanan dalam suatu perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam usaha perbaikan dan dan penyempurnaan atas kekurangan yang mungkin ada.



3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan pemikiran bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan pada zaman sekarang.

1.5 Ruang Lingkup

Sesuai dengan masalah yang penulis kemukakan diduga ada pada Sistem Pelayanan Pada Bagian Medical Check Up (SPH) di Semen Padang Hospital (SPH) untuk mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan tersebut. Pada pembahasan nantinya penulis akan memfokuskan pada Sistem Pelayanan Pada Bagian Medical Check Up (SPH) di Semen Padang Hospital (SPH).

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini direncanakan akan dilakukan di Medical Check Up Semen Padang Hospital Padang ber alamat Jn.Bypass Km 7 Pisang padang dengan waktu 2 bulan (40 hari kerja).

1.7 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Berisikan teori-teori yang berkaitan dengan topik, yaitu : pengertian pemasaran, manajemen pemasaran, pengertian rumah sakit, konsep jasa, karakteristik jasa, bauran pemasaran jasa, dan sistem pelayanan jasa.

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Dalam hal ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan Semen Padang Hospital dan pada bagian Medical Check Up ber alamat Jalan. Bypass Km 7 Pisang padang. Uraian ini berisi tentang Mencakup sejarah perusahaan, visi dan misi, tujuan perusahaan, perkembangan perusahaan, dan struktur organisasi.

Bab IV : Analisa Kegiatan Magang

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan magang yaitu menguraikan tentang Sistem Pelayanan pada bagian Medical Check Up diterapkan oleh Semen Padang Hospital ber alamat Jn.Bypass Km 7 Pisang padang.

Bab V : Penutup

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian.

