

TUGAS AKHIR

Penerapan Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Universitas Andalas

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya

*Program Studi Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



Dosen Pembimbing

Fajri Adrianto, SE, M.Bus,Ph.D

NIP. 198005292005011003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2022

ABSTRAK

Dampak dari masa pandemi ini menyebabkan kekhawatiran bagi pasien atau pengunjung lainnya yang menjadi meningkat pada masa pandemi seperti saat sekarang ini. Hal ini menjadi suatu tantangan yang harus ditingkatkan oleh rumah sakit. Selain untuk menjaga kepuasan pelanggan agar tidak terjangkit oleh COVID-19 dari pasien COVID-19 ke pasien lainnya dan pengunjung lainnya. Jika pelayanan yang bagus dan ketat pada saat pandemi ini akan menjadikan pasien dan pengunjung merasa aman dan nyaman terhadap rumah sakit. Sebab rumah sakit tidak hanya dikunjungi oleh orang sakit saja. Data dikumpulkan dengan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung kepada instansi terkait untuk memperoleh informasi atau wawancara langsung dengan Pasien RS Unand. Metode ini dilakukan selama magang di RS Unand. Rumah Sakit Universitas Andalas sudah memberikan layanan terbaik dengan melakukan cara pelayanan kepada pasien dengan melakukan sistem pelayanan dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore, untuk kepuasan pelanggan dengan cara melakukan upaya-upaya yang menjadikan tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Tetapi dengan teori yang ada pada marketing mix dengan kepuasan konsumen di lapangan masih kurang terciptanya kepuasan berdasarkan teori sehingga berdasarkan dari beberapa wawancara dengan pasien di lapangan hanya 75% tingkat kepuasan pasien berdasarkan teori di lapangan. Rumah Sakit Universitas Andalas memberikan pelayanan-pelayanan dengan cara melakukan fasilitas yang bagus dan memberikan antrian untuk pasien baru yang menjadikan pasien dan pengunjung teratur dan memberikan kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yang akan melakukan berbagai aktivitas di Rumah Sakit Universitas Andalas. Melakukan Booking online untuk pasien yang sudah terdaftar di Rumah Sakit Universitas Andalas untuk mempermudah proses pendaftaran bagi pasien yang sudah memiliki jadwal oleh dokter untuk melakukan konsultasi atau tindakan medis yang akan dilakukan pasien di Rumah Sakit Universitas Andalas. Kelemahan yang dihadapi Rumah Sakit Universitas Andalas dalam melakukan pelayanannya ialah dimana ketika pasien membutuhkan pelayanan, pasien harus terlebih dahulu kepada sistem pendaftaran yang sering terjadi gangguan jaringan. Hal ini menyebabkan pasien menunggu lama karena kerusakan pada sistem sangat susah dibenahi karena dari sistem tersebut sangat kesulitan dan harus menunggu dari sistem tersebut benar-benar baik.