

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Pendahuluan

Seiring dengan tingginya kebutuhan terhadap pelayanan jasa dibidang kesehatan yang di inginkan oleh masyarakat Padang, maka banyak rumah sakit yang berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan jasanya kepada Pasiennya (pengunjung SPH). Ini dibuktikan dengan dedikasi sebuah rumah sakit swasta yang mencoba untuk memberikan pelayanan jasanya kepada masyarakat kota Padang dan sekitarnya. Rumah Sakit Semen Padang Hospital (SPH) memiliki perjalanan sejarah yang berawal dari tahun 1970, Semen Padang Hospital mulanya adalah sebuah klinik yang dibentuk pada tahun 1970. Klinik ini merupakan klinik kesehatan PT Semen Padang dan kemudian berubah menjadi unit biro kesehatan.

Seiring dengan kebutuhan akan layanan kesehatan, maka pada tahun 1997, unit biro kesehatan berkembang menjadi rumah sakit Semen Padang dibawah Naungan Yayasan SPH dijalankan oleh manajemen Semen Padang. Tidak cukup sampai disitu, pihak manajemen terus melakukan pengembangan dengan memberlakukan badan hukum yayasan Rumah Sakit Semen Padang menjadi Yayasan Semen Padang Hospital pada tahun 2009.

Sebagai bukti kinerja layanan yang berstandar kepada pasien, pada tahun 2012 Rumah Sakit Semen Padang sudah lulus penuh 3 tahun akreditasi nasional dengan lima bidang pelayanan kepada pasien. Dengan

makin baiknya perkembangan Rumah Sakit Semen Padang tersebut maka penulis tertarik untuk menyatakan tentang pelayanan yang di berikanya kepada konsumen, apakah sudah sesuai dengan predikat yang didapatnya ?

Berdasarkan argumentasi tersebut, penulis mengambil judul “Aktivitas Pelayanan Jasa Kesehatan Semen Padang Hospital”.

## **1.2 Rumusann Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mencoba meneliti bagaimanakah aktifitas pelayanan jasa Kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Semen Padang Hospital kepada pasiennya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Melihat dari rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin di capai dalam proposal magang ini adalah : untuk mengetahui aktivitas pelayanan jasa Kesehatan Semen Padang Hospital.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat

### **1. Bagi perusahaan**

Dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak Semen Padang Hospital dalam usahanya meningkatkan kualitas pelayanan jasanya dibidang Kesehatan bagi Pasien.

2. Bagi peneliti

Dapat menambah pengetahuan penulis yang diperoleh di lapangan khususnya tentang pelayanan jasa di Rumah Sakit Semen Padang Hospital.

3. Bagi pihak lain

Menjadi bahan referensi atau literature untuk melakukan penelitian dibidang dan masalah yang sama.

**1.5 Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Kuliah kerja praktek/magang ini di laksanakan di Semen Padang Hospital selama 40 hari kerja.

**1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

**Bab I Pendahuluan**

Merupakan bab pendahuluan, pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu dan lokasi penelitian dan sistematika penulisan penelitian

**Bab II Landasan Teori**

Memaparkan tentang landasan teori. Dalam bab ini membahas tentang kajian teori, hasil penelitian yang relevan dan kerangka berfikir

### **Bab III Gambaran Umum Perusahaan**

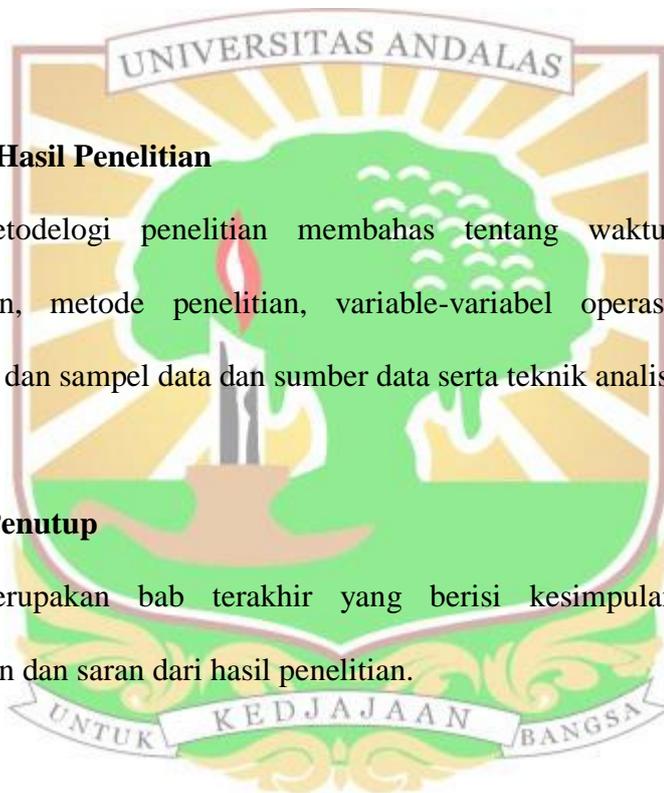
Merupakan bagian analisa dan pembahasan dalam bab ini penulis akan membahas tentang profil obyek penelitian perusahaan, pengujian dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis, pembahasan hasil analisa data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

### **Bab IV Hasil Penelitian**

Metodelogi penelitian membahas tentang waktu dan wilayah penelitian, metode penelitian, variable-variabel operasional, Variabel populasi dan sampel data dan sumber data serta teknik analisa data.

### **Bab V Penutup**

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Jasa

Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangible*) yang berhubungan dengannya yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen dan dengan property dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berkaitan dengan produk fisik. Adapun pengertian yang berbeda – beda mengenai jasa bagi para ahli ekonomi, diantaranya menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono

Menurut Stanton yang dikutip oleh Nirwana ( 2004 : 4 ) menyatakan bahwa :“Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri dan pada prinsipnya tidak dapat diraba secara fisik ( *intangible* ), tetapi dapat dipergunakan untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan. Keberadaan jasa juga tidak bergantung pada keberadaan benda fisik lainnya, dengan demikian maka jasa dapat berdiri sendiri”

Sedangkan menurut Freddy Rangkuti (2002 : 26) menyatakan bahwa :

”Jasa merupakan pemberian kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain.”

Selain itu menurut Djaslim Saladin (2003:134) adalah sebagai berikut :

“Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud,serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi yang mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa adalah produk yang tidak berwujud ( *intangible* ) yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain melalui suatu transaksi pertukaran yang saling memuaskan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen.

Dari pengertian diatas terdapat konsep – konsep mengenai inti jasa adalah

- a. Jasa itu tidak berwujud
- b. Jasa itu tidak menghasilkan kepemilikan
- c. Untuk menghasilkan jasa tersebut mungkin perlu dan mungkin juga tidak memerlukan benda yang nyata

### 2.1.1. Karakteristik Jasa

Berbagai riset dan literatur pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik yang unik yang membedakannya dari barang. Menurut Fandy Tjiptono ( 2005 : 18-2 ), Secara garis besar, karakteristik tersebut terdiri atas : *Intangibility* (tidak berwujud), *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *Variability* (Berubah-ubah), *Perishability* (Daya tahan), dan *Lack of Ownership*.

#### 1. *Intangibility* (Tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

#### 2. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak. Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Pemeriksaan medis contohnya, dokter tidak dapat memproduksi jasanya tanpa kehadiran pasien.

#### 3. *Variability* (Berubah-ubah)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa,

kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan, dan dimana disajikan.

#### 4. *Perishability* (Daya tahan)

Perishability berarti jasa tidak tahan lama dan tidak dapat dipisahkan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan. Jika permintaan bersifat konstan, kondisi ini tidak akan menjadi masalah, karena staf dan kapasitas penyedia jasa bisa direncanakan untuk memenuhi permintaan.

#### 5. *Lack of Ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya, mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan, dan pendidikan). Pembayaran biasanya ditujukan untuk pemakaian akses atau penyewaan item-item tertentu berkaitan dengan jasa yang ditawarkan.

### **2.1.2. Klasifikasi Jasa**

Klasifikasi jasa dapat membantu memahami batasan-batasan dari industri jasa lainnya yang mempunyai masalah karakteristik yang sama untuk di

aplikasikan pada suatu bisnis jasa. Menurut Philip Kotler (2000 ; 428-429) komponen jasa dapat merupakan bagian yang sedikit atau utama dari seluruh penawaran – penawaran, hal ini dapat dibedakan menjadi lima kategori yaitu :

1. Barang berwujud murni (*pure tangible good*)

Penawaran hanya berupa barang berwujud, tidak terdapat jasa yang mendampingi produk tersebut. Barang berwujud murni contohnya : sabun, pasta gigi, pada produk ini sama sekali tidak melekat jasa pelayanan.

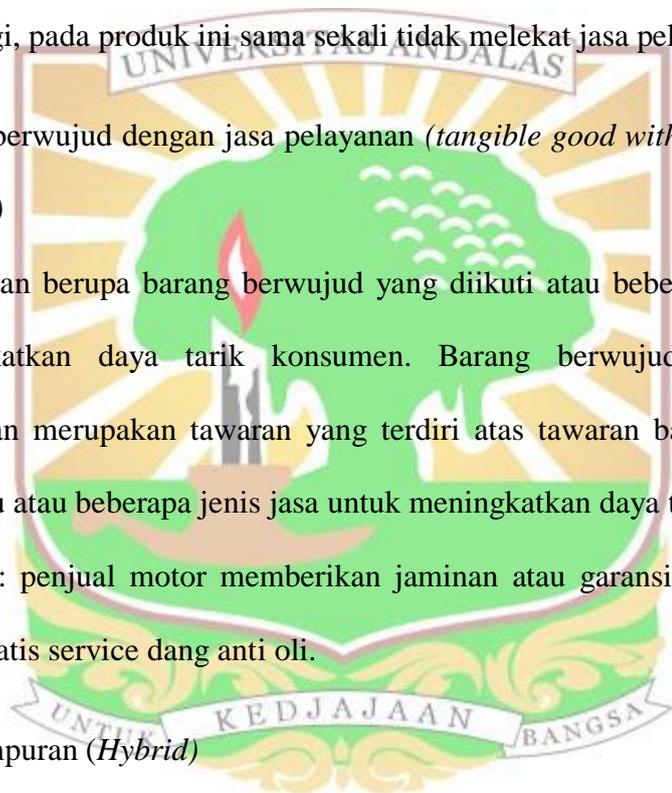
2. Barang berwujud dengan jasa pelayanan (*tangible good with accompanying services*)

Penawaran berupa barang berwujud yang diikuti atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumen. Barang berwujud dengan jasa pelayanan merupakan tawaran yang terdiri atas tawaran barang berwujud oleh satu atau beberapa jenis jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumen. Contoh : penjual motor memberikan jaminan atau garansi, misalnya satu tahun gratis service dang anti oli.

3. Jasa campuran (*Hybrid*)

Jasa campuran merupakan penawaran barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Produk yang ditawarkan terdiri dari dua bagian yang sama antara barang berwujud dan jasa. Contoh : makanan ditawarkan di restoran disertai pelayanan yang mengesankan.

4. Jasa pelayanan pokok disertai barang – barang jasa tambahan (*major service with accompanying minor good and service*).



Disini penawaran terdiri dari jasa utama dengan jasa hambatan atau barang pelengkap misalnya : penumpang pesawat terbang yang membeli jasa transportasi, mereka samapai ke tempat tujuan tanpa suatu hal yang berwujud dan memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun perjalanan itu meliputi barang yang berwujud meliputi : makanan dan minuman, potongan tiket, Koran, dan lain – lain.

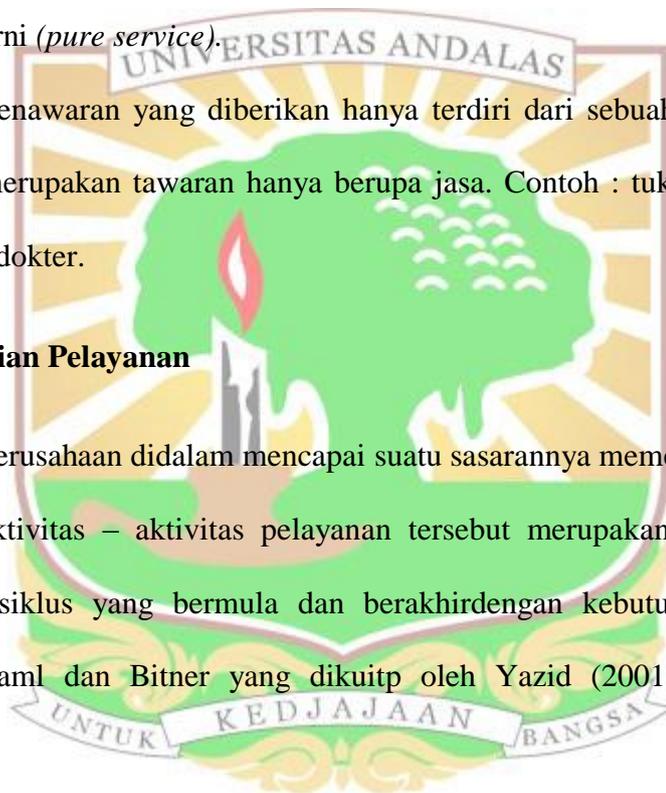
5. Jasa murni (*pure service*).

Disini penawaran yang diberikan hanya terdiri dari sebuah jasa saja. Jasa murni merupakan tawaran hanya berupa jasa. Contoh : tukang cukur, biro hukum, dokter.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Setiap perusahaan didalam mencapai suatu sasarannya memerlukan aktivitas pelayanan. Aktivitas – aktivitas pelayanan tersebut merupakan faktor penting dalam suatu siklus yang bermula dan berakhir dengan kebutuhan konsumen. Menurut Zithaml dan Bitner yang dikutip oleh Yazid (2001:4) menyatakan bahwa:

Pelayanan adalah mencakup aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dengan produksi dilakukan pada waktu yang sama ( simultan ), dan dinilai tambah yang diberikannya dalam bentuk yang secara prinsip intangible (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) bagi pembeli pertamanya.



Sedangkan menurut Philip Kotler (2001;602) menyatakan bahwa

“Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dikaitkan pada satu produk fisik.”

Penawaran produk oleh perusahaan ke pasar biasanya diikuti dengan beberapa pelayanan. Komponen pelayanan itu merupakan bagian besar atau bagian kecil dari keseluruhan penawaran tersebut.

### **2.3. Kepuasan pelanggan dan kualitas jasa**

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan di berikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang di terima dan yang di harapkan (kotler,1997). Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari penting nya factor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangat lah perlu, walaupun hal tersebut tidak lah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan.

Banyak manfaat yang di terima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang

tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang di akibatkan oleh meningkat nya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (fornell,1992).

Apabila di tinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat di tingkat kan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut (kotler,1997) :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode focus pada konsumen yang mengedarkan kuessioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam proses perbaikan pelayanan. Yang termasuk di dalam nya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari sumber daya manusia yang ada. Misalnya dengan metode *brainstorming* dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pelanggan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistim saran dan kritik, misalnya dengan *hotline*.

4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive, dan partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

#### **2.4 Pelayanan Prima (*service excellence*)**

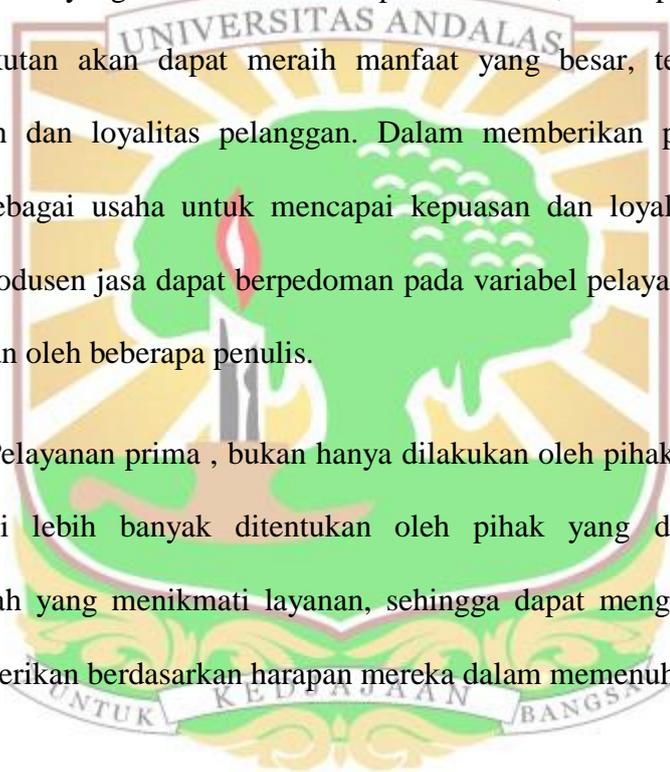
Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika 3:2005).

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa

dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian dapat dilihat bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila beberapa hal yang tersebut di atas dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang dijelaskan oleh beberapa penulis.

Pelayanan prima, bukan hanya dilakukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga dapat mengukur pelayanan yang diberikan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasanya



## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Untuk memudahkan peninjauan ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu sejarah ringkas perusahaan, struktur perusahaan, misi dan tujuan perusahaan serta bidang usaha yang dijalankan perusahaan.

#### 3.1. Sejarah Ringkas Perusahaan

Perjalanan sejarah Semen Padang Hospital (SPH) sudah mulai sejak tahun 1970. Semen Padang berawal dari sebuah klinik yang dibentuk pada tahun 1970. Klinik tersebut adalah klinik kesehatan PT Semen Padang dan kemudian berubah menjadi Unit Biro Kesehatan.

Seiring dengan kebutuhan akan layanan kesehatan, maka pada tahun 1977, Unit Biro Kesehatan berkembang menjadi Rumah Sakit Semen Padang. Peran sebagai Rumah Sakit mulai dijalankan oleh manajemen ini. Tidak cukup sampai disitu, manajemen terus melakukan pengembangan dengan melakukan perubahan badan hukum Yayasan Rumah Sakit Semen Padang menjadi Yayasan Semen Padang pada tahun 2009.

Sebagai bukti kinerja layanan yang bestandar kepada pasien, pada tahun 2012, Rumah Sakit Semen Padang sudah lulus penuh 3 tahun akreditasi nasional dengan lima bidang pelayanan kepada pasien.

### 3.2 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan wadah dan alat dalam mencapai tujuan secara rasional dan efektif, semakin baik susunan organisasi maka semakin baik pula peluang untuk mencapai hasil yang diinginkan. Banyak keberhasilan perusahaan tergantung pada organisasi dengan adanya struktur organisasi akan tercermin pembagian kerja dan tanggung jawab. Hal ini mempermudah penentuan atau pengarahannya serta mengontrol pelaksanaan kegiatan-kegiatan didalam perusahaan untuk mencapai tujuan utama yang telah direncanakan semula atau sebelumnya.

Pengertian Organisasi menurut **Boone dan Kurntz** adalah :

*“Organisasi adalah suatu proses tersusun yang orang-orangnya berinteraksi untuk mencapai tujuan.”*

Sedangkan pengertian menurut **Ernest Dale dalam Kotler**, (1998) :

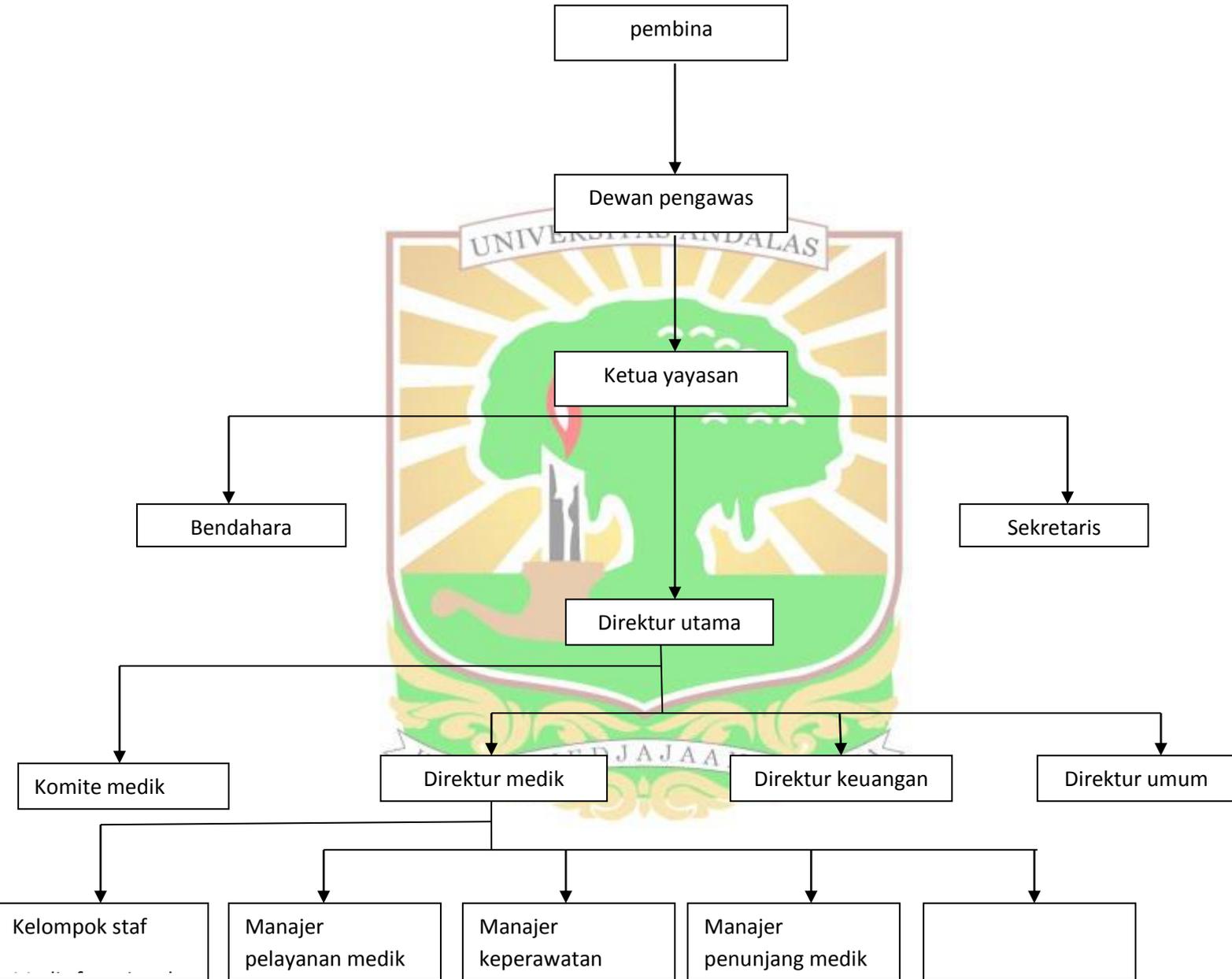
*“Organisasi adalah bagian-bagian suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dan orang-orang dalam suatu kelompok kerja*

Dalam pengorganisasian yayasan semen padang hospital menganut sistem organisasi garis lurus dan staf. Dengan demikian wewenang mengalir dari atasan kebawahan, begitu juga sebaliknya bawahan bertanggung jawab kepada atasan yang setingkat di atasnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat struktur organisasi yayasan semen padang hospital dibawah ini



# Struktur organisasi

## Yayasan semen padang hospital



### 3.3 Visi dan Misi Yayasan Semen Padang Hospital

Sebuah organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan didalam lingkungan yang lebih besar. Misi dan Tujuan yang specific biasanya jelas pada permulaan organisasi itu berdiri. Setelah berjalan cukup lama misinya mungkin menjadi tidak jelas ketika organisasi itu tumbuh dan menambah produk-produk serta pasar-pasar yang baru atau misinya mungkin tetap jelas tetapi para menager barang kali tidak memperdulikan lagi misinya dan tidak relevan dengan kondisi baru dalam lingkungan.

Visi Yayasan Semen Padang Hospital

Menjadi rumah sakit umum terbaik disumatera barat dan bertaraf internasional.

Misi yayasan semen padang hospital

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pelanggan dengan tenaga medis yang berkompeten dan didukung oleh peralatan dan teknologi kedokteran.
2. Menunjang tanggung jawab sosial PT semen padang (CSR) berupa penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat sehingga terwujudnya pola hidup sehat.
3. Membantu perekonomian nasional dengan berusaha mengurangi pengeluaran devisa untuk berobat keluar negeri.

### 3.4 Fungsi Struktur

#### Struktur Bagian Yayasan Semen Padang Hospital

##### 1. Pembina

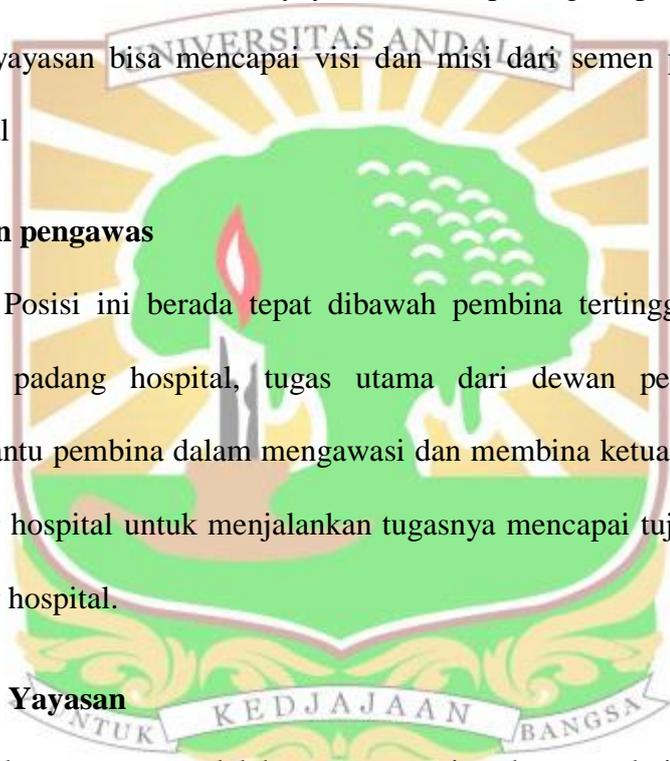
posisi ini memiliki struktur tertinggi dari Yayasan Semen Padang berasal dari direksi semen padang. Pembina memiliki tugas untuk membina ketua yayasan semen padang hospital agar ketua yayasan bisa mencapai visi dan misi dari semen padang hospital

##### 2. Dewan pengawas

Posisi ini berada tepat dibawah pembina tertinggi dari yayasan semen padang hospital, tugas utama dari dewan pengawas adalah membantu pembina dalam mengawasi dan membina ketua yayasan semen padang hospital untuk menjalankan tugasnya mencapai tujuan dari semen padang hospital.

##### 3. Ketua Yayasan

ketua yayasan adalah penanggung jawab utama dari yayasan semen padang hospital, untuk mencapai visi dan misi semen padang hospital. Ketua yayasan juga sebagai penanggung jawab dalam melaporkan kinerja kerjanya kepada dewan pembina semen padang hospital.



#### **4. Bendahara**

Bendahara disini berperan sebagai pengontrol keuangan yayasan semen padang hospital, terutama transaksi yang bernilai lebih dari seratus juta rupiah, dan juga mengontrol gaji direksi, dokter, karyawan dan bendahara bertanggung jawab melaporkannya kepada ketua yayasan semen padang hospital.

#### **5. Sekretaris**

Sekretaris disini berfungsi sebagai pencatatan semua surat-surat yang berhubungan dengan penghubung antara deirektur dengan ketua yayasan.

#### **3.5 Direktur Utama**

Bertanggung jawab penuh atas semua kinerja perusahaan secara keseluruhan dan bertanggung jawab melaporkannya kepada ketua yayasan semen padang hospital.

#### **3.5.1 Direktur medik**

Direktur medik bertanggung jawab atas semua kegiatan medik disemen padang hospital termasuk dalam menaikkan kualitas dan agriditasi semen padang hospital.

#### **3.5.1.1 Manajer medik/pelayanan medika**

Manajer medik/pelayan memiliki fungsi yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan pelayanan jasa dirumah sakit semen padang



hospital. Manajer Medik juga merangkul dokter-dokter kompeten yang berasal dari luar semen Padang hospital untuk bergabung dalam melayani kegiatan jasa dirumah sakit semen Padang hospital. kemudian manajer medik juga mengatur jadwal dokter yang bertugas disemen Padang hospital.

#### **3.5.1.2 Manajer medik/penunjang medis**

Manajer medik/penunjang medis memiliki peranan dalam mengontrol kegiatan medical record, tim radiologi laboratorium, fisioterapi dirumah sakit semen Padang hospital.

#### **3.5.1.3 Manajer keperawatan**

Manajer keperawatan disemen Padang hospital memiliki peranan mengontrol semua kegiatan medis yang dilaksanakan oleh para perawat dan bidan yang berdomisili disemen Padang hospital.

#### **3.5.1.4 Manajer farmasi**

Manajer farmasi disemen Padang hospital memiliki tanggung jawab dalam ketersediaan dan kelancaran semua obat-obatan Padang bidang farmasi disemen Padang hospital.

#### **3.5.2 Direktur keuangan**

Direktur keuangan bertanggung jawab mengontrol operasional perusahaan. direktur keuangan juga melaksanakan transaksi keuangan seperti

penagihan piutang,pembayaran hutang,pelaporan laba rugi perusahaan,neraca keuangan semen padang hospital,kemudian direktur keuangan melaporkannya kepada direktur utama.

### **3.5.2.1 Manajer keuangan dan sisfo**

Manajer keuangan memiliki tugas ganda sama seperti manajer humas dan pemasaran.tugas manajer keuangan adalah membuat laporan keuangan rumah sakit semen padang hospital,kemudian tuganya yang satu lagi adalah mengontrol unit tim informasi teknologi (IT) padang rumah sakit semen padang hospital.

### **3.5.2.2 Manajer SDM**

Manajer SDM pada rumah sakit semen padang hospital memiliki peranan dalam menyeleksi karyawan baru yang dibutuhkan oleh departemen lainnya,kemudian mengkonsultasikan dengan departemen yang membutuhkan karyawan baru tersebut.dan manajer SDM juga mengontrol tentang pengajian semua karyawan yang ada pada semen padang hospital.

### **3.5.3 Direktur umum**

Direktur umum disini bertanggung jawab untuk mengontrol departemen bawahannya seperti, bagian departemen marketing,departemen pengadaan,dalam menjalankan semua tugasnya dengan baik.kemudian direktur umum mempertanggung jawabkannya kepada direktur utama.

### **3.5.3.1 Manajer humas dan pemasaran**

Manajer humas memiliki peranan ganda disemen padang hospital.diantarannya manajer tersebut menjaga nama baik perusahaan terhadap relasi,mitra,dan lingkungan sekitar.dan juga,manajer humas dan pemasaran juga bertanggung jawab terhadap semua kegiatan pemasaran disemen padang hospital.

### **3.5.3.2 Manajer SPI**

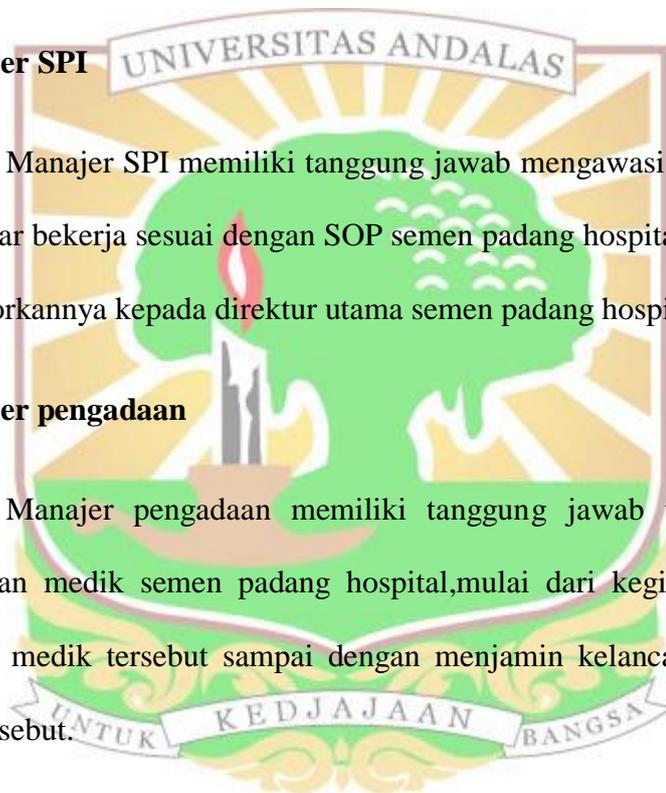
Manajer SPI memiliki tanggung jawab mengawasi kegiatan semua unit agar bekerja sesuai dengan SOP semen padang hospital dan kemudian melaporkannya kepada direktur utama semen padang hospital.

### **3.5.3.3 Manajer pengadaan**

Manajer pengadaan memiliki tanggung jawab terhadap semua peralatan medik semen padang hospital,mulai dari kegiatan mengorder barang medik tersebut sampai dengan menjamin kelancaran dari fungsi alat tersebut.

### **3.5.3.4 Manajer umum**

Manajer umum memiliki peranan dalam mengontrol semua kegiatan umum rumah sakit semen padang hospital.seperti,pelayanan driver,satpan,air,listrik,office boy,dan yang berhubungan dengan kelancaran pelaksanaan rumah sakit semen padang hospital.



### 3.6 Motto Perusahaan

motto yang digunakan oleh semen padang hospital adalah “ we serve beyond expectation “ serving by heart for a better healthier life.

### 3.7 Aspek Kegiatan Pelayanan Jasa Kesehatan Perusahaan

Aspek kegiatan Pelayanan Jasa Kesehatan pada rumah sakit semen padang hospital adalah sebagai berikut :

1. memberikan jasa pelayanan rumah sakit kepada pasien seperti :
  - a. Jasa Rawat Inap
  - b. Jasa Rawat Jalan
  - c. Jasa Penunjang Medis
  - d. Pelayanan administrasi dan keuangan
2. memberikan pertolongan sebisa mungkin terhadap orang-orang yang membutuhkan pelayanan medis.



## BAB IV

### 4.1 Aspek Pelayanan Prima (*Service Excellence*) pada Semen Padang Hospital

Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika 3:2005).

Untuk mengetahui apakah benar adanya *service excellence* pada Semen Padang Hospital, maka dari itu penulis menggunakan cara untuk mengumpulkan data kepuasan pelanggan yaitu dengan cara wawancara nasabah dan karyawan beserta observasi dan pengamatan secara rutin dan berkala.

## 4.2 Aktivitas Pelayanan Jasa Kesehatan Semen Padang Hospital

Saat ini kita berada di dunia yang selalu membutuhkan jasa-jasa dalam bidang kesehatan untuk menunjang kehidupan sehari-hari, maka tidak ada kemungkinan setiap orang untuk membutuhkan suatu jasa kesehatan dengan layanan yang lebih baik. Maka disinilah adanya jasa kesehatan rumah sakit yang mengurus segala bidang kesehatan. Meningkatnya pasien rumah sakit dari tahun ke tahun diperkirakan pada masa mendatang akan lebih banyak dikarenakan penyakit yang dialami oleh setiap manusia berbeda-beda khususnya di kota Padang. Oleh karena makin banyaknya kebutuhan terhadap pelayanan jasa kesehatan, maka disinilah rumah sakit Semen Padang mengambil peran sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan yang melebihi dari yang diharapkan oleh para pengkonsumsi jasa kesehatan, seperti pada mottonya Semen Padang Hospital WE SERVE BEYOND EXPECTATION (kami memberikan pelayanan lebih dari yang diharapkan).

Rumah sakit Semen Padang Hospital memberikan pelayanan medis yang berstandarkan internasional dan setiap alat-alat medisnya memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh rumah sakit lainnya di kota Padang, seperti :

1. Diagnostic imaging

Merupakan fasilitas yang berteknologi canggih, dengan teknologi ini mampu mendeteksi kelainan-kelainan dalam organ tubuh

manusia secara akurat dalam waktu yang sangat singkat. Pada fasilitas ini pun terdapat alat-alat canggih yang terdapat pada fasilitas tersebut, seperti :

a. Magnetic resonance image 1,5 tesla ( MRI )

MRI adalah alat gambar berteknologi tinggi yang menggunakan medan magnet, frekuensi radio dan perangkat komputer ini memberikan berbagai macam manfaat termasuk mempersingkat waktu pemeriksaan melalui fast scan sequence, dan juga untuk mendeteksi secara lebih sensitif dan spesifik pada diagnosa metode terapi tanpa melalui pembedahan.

b. CT Scan multislice 64

Adalah alat CT scan mutakhir yang mampu menghasilkan gambar digital X-ray dalam hitungan detik, sekaligus memberikan banyak irisan gambar sehingga lebih sensitif dan spesifik.

c. Mammography

Merupakan sebuah tes yang aman digunakan untuk mencari masalah dengan payudara wanita. menggunakan mesin X-ray yang telah terintegrasi dengan komputer untuk mengambil gambar dari kedua payudara, hasilnya direkam pada film sinar-x atau langsung ke komputer untuk seorang ahli radiologi untuk pemeriksaan lebih lanjut.

d. USG 4D

Dengan ultrasonografi D4, akan sangat membantu dokter untuk meningkatkan kualitas diagnose yang menghasilkan gambaran bayi yang belum lahir serta gambaran anatomi tubuh janin. pemantauan perkembangan dan bentuk janin dapat dilakukan dengan lebih cepat ditemukan, sehingga pengobatan dapat dilakukan dengan lebih terarah. Melakukan USG D4 tidak membutuhkan persiapan khusus, karena alat ini aman dan tidak invasive, meski demikian disarankan untuk berkonsultasi lebih dahulu dengan dokter jika ingin melakukan pemeriksaan. Semen Padang juga memiliki fasilitas terbaik bagi pelayanan dan kenyamanan pasien. Dan pada saat ini pun semen Padang hospital memiliki kurang lebih 161 tempat tidur dalam beberapa pilihan ruang rawat inap yaitu Diamond (VVIP), Sapphire (VIP), Ruby (Kelas I), Emerald (kelas 2), Zirconia (Kelas 3), Sapphire dan Ruby (ruang rawat anak LT.5)

e. Diamond/VVIP

Fasilitas kamarnya : AC, 1 bed, 1 kamar mandi dengan air panas dan dingin, bedside cabinet, refrigerator, overbed table, lemari pakaian / clothes closet, dispenser, meja, sofa bed, TV 42 inch, bed penunggu, telpon, ruang keluarga, 1 set meja makan.

f. Sapphire / VIP

Fasilitas kamarnya : AC,1 bed,1 kamar mandi dengan air panas dan dingin,bedside cabinet,refrigerator,overbed table,lemari pakaian / clothes closet,dispenser,meja,sofabed,TV 42 inch.

g. Ruby /class 1

Fasilitas kamarnya : AC,2 bed,1 kamar mandi dengan air panas dan dingin, 2 bedside cabinet,overbed table,lemari pakaian / clothes closet,dispenser,2 kursi penunggu ,2 TV 32 inch.

h. Emerald /class 2

Fasilitas kamarnya : AC,4 bed,2 kamar mandi dengan air panas dan dingin,4 bedside cabinet, overbed table,lemari pakaian / clothes closet,dispenser,4 kursi penunggu,2 TV 32 inch.

i. Zirconia / class 3

Fasilitas kamarnya : AC,5 bed,2 kamar mandi dengan air panas dan dingin,4 bedside cabinet, overbed table,lemari pakaian / clothes closet,dispenser,5 kursi penunggu,2 TV 32 inch

2. Kamar perawatan anak / sapphire dan ruby

Kamar perawatan anak berada dilantai 5,fasilitas yang ada diruangan ini diharapkan dapat membuat nyaman buah hati anda dalam melakukan perawatan di semen padang hospital.

Semen padang juga mempunyai fasilitas rawat jalan diantaranya :

1. Medical check up

Medical check up adalah prevensi yang dapat dilakukan untuk menghindari kekecewaan dan kerugian yang disebabkan oleh gangguan kesehatan yang mendadak. Dengan melakukan medical check up secara berkala, minimal satu tahun sekali, kesehatan anda akan termonitor secara baik. Berbagai jenis pelayanan untuk pemeriksaan kesehatan yang sangat lengkap sudah disediakan oleh semen padang hospital, pasien akan diperiksa oleh tim medis semen padang hospital yang terdiri dari dokter-dokter ahli yang ditunjang dengan peralatan laboratorium dan radiologi yang mutakhir. Hasil pemeriksaan yang akurat akan disusun dalam bentuk buku yang akan diserahkan kepada pasien satu minggu setelah melakukan medical check up.

2. Instalasi gawat darurat

Instalasi gawat darurat berada pada sayap kanan gedung semen padang hospital. Dalam hal ini, UGD berperan dalam memberikan pelayanan gawat darurat yang cepat, tepat, dan cermat serta terjangkau sesuai kebutuhan masyarakat. Ruang IGD semen padang hospital terbagi atas 3 ruangan tindakan : ruangan tindakan bedah, ruangan tindakan medical dan ruangan tindakan anak

3. Laboratorium

Saat ini laboratorium, semen padang hospital menyelenggarakan sebuah sistem program dan komputer yang mempertukarkan data-data

pasien, permintaan tes, dan hasil tes yang dikenal sebagai Sistem Informasi Laboratorium atau SIL. Sistem SIL ini memungkinkan semen Padang hospital dan laboratoriumnya untuk memerintahkan permintaan uji yang benar bagi setiap pasien, menjaga pasien perorangan maupun riwayat specimen, dan membantu menjamin kualitas hasil yang lebih baik seperti salinan cetakan dari hasil untuk kartu pasien dan dokter untuk sebagai pemeriksaan lanjutan.

### **4.3 Jasa Pelayanan Administrasi Dan Keuangan**

Pelayanan administrasi merupakan sebuah langkah awal untuk menjadi salah satu pasien pada rumah sakit semen Padang hospital, karena administrasi merupakan juga sebuah data pasien yang diperlukan oleh semen Padang hospital. Data tersebut digunakan sebagai sebuah acuan untuk bidang tertentu dan sebagai pedoman dari seberapa banyaknya jumlah pasien yang berkunjung ke semen Padang hospital pada tiap periodenya.

Jasa pelayanan keuangan

Pelayanan keuangan merupakan biaya yang dibayarkan oleh pengunjung ( pasien ) kepada semen Padang hospital untuk melancarkan urusan pada administrasi semen Padang hospital. Untuk pembayaran administrasi dikenakan biaya sebesar Rp 20.000 per orang. Sedangkan untuk biaya administrasi pada pendaftaran pasien dibagian radiologi, laboratorium, fisioterapi tidak dikenakan biaya apapun. Untuk

biaya lainnya seperti rawat inap,ambulan,dan check up yang menggunakan alat-alat medis dikenakan biaya tergantung pada kondisi pasien yang menggunakan jasa semen padang hospital tersebut.

#### 1. Produk

Dalam pelaksanaan kegiatan jasa pada rumah sakit semen padang hospital menggunakan produk jasa yang bersifat medis, ini di buktikan dengan pelayanan yang diberikan seperti ruang-ruang inap yang berstandar internasional, obat-obatan yang bermutu, dan tenaga medis yang terlatih.

#### 2. Harga

Harga merupakan sebuah prestise dari sebuah jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen. Pada rumah sakit semen padang hospital harga merupakan hal yang terbilang sensitif,ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh semen padang hospital kepada pasien adalah hal yang diutamakan dalam penjalananan rumah sakit semen padang. Di semen padang hospital ada tipe-tipe ruang inap yang menjadi patokan harganya,seperti pada ruang diamond ruang inapnya di bandrol seharga Rp 1.500.000,00 per malam. Pada ruang sapphire harga yang dibandrol per malam adalah Rp 750.000,00, sedangkan pada ruangan ruby harga per malamnya adalah Rp 350.000,00. Pada bagian pengobatan yang diberikan oleh semen padang hospital kepada pasien tergantung sakit yang diderita oleh pasien tersebut.

### 3. Lokasi

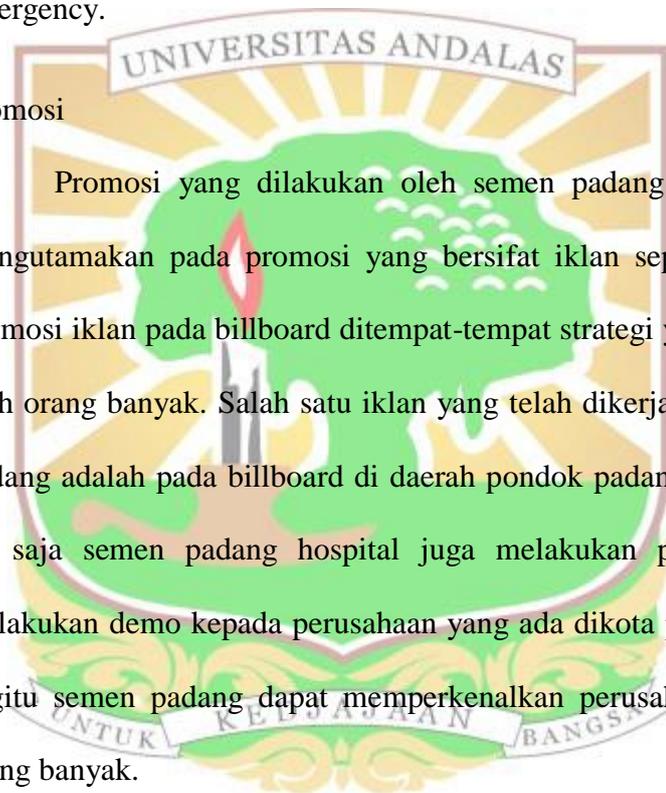
Lokasi adalah tempat dimana jasa tersebut berlangsung. Lokasi pada semen padang hospital berada pada tempat yang strategis, yang berada pada jalur lintas Sumatra di Jl By Pass KM 7. Kel. Pisang kec. Pauh padang-Sumatera Barat. Tempat ini memungkinkan untuk diakses oleh orang dari berbagai tempat terutama pada kejadian emergency.

### 4. Promosi

Promosi yang dilakukan oleh semen padang hospital masih mengutamakan pada promosi yang bersifat iklan seperti melakukan promosi iklan pada billboard ditempat-tempat strategi yang bisa dilihat oleh orang banyak. Salah satu iklan yang telah dikerjakan oleh semen padang adalah pada billboard di daerah pondok padang. Bukan Cuma itu saja semen padang hospital juga melakukan promosi dengan melakukan demo kepada perusahaan yang ada dikota padang. Dengan begitu semen padang dapat memperkenalkan perusahaannya kepada orang banyak.

### 5. Orang

Orang adalah pelaku jasa yang menghasilkan sebuah jasa tak berwujud. Di Semen Padang sumber daya manusia yang menjalankan kegiatannya merupakan orang-orang pilihan yang menempati bagian-bagian pekerjaan disemen padang hospital tersebut, sedangkan untuk orang-orang yang menjadi pengunjung terinspirasi dari adanya sebuah



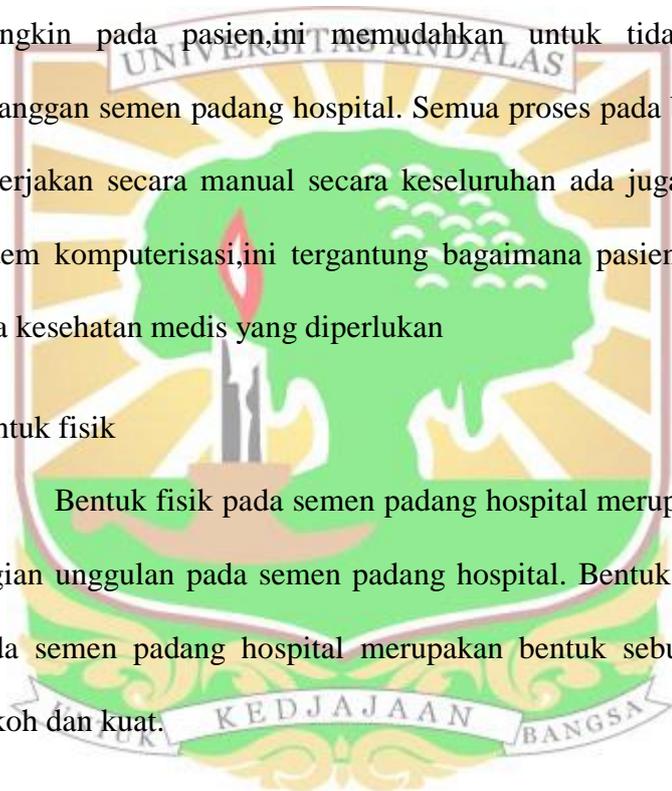
rumah sakit yang ada di Malaka, Malaysia. Karena banyaknya orang Indonesia yang berobat ke rumah sakit Malaka maka dari sana juga terinspirasi berdirinya rumah sakit semen padang hospital di daerah kota padang.

#### 6. Proses

Proses pada semen padang hospital dilakukan sesingkat mungkin pada pasien, ini memudahkan untuk tidak menyulitkan pelanggan semen padang hospital. Semua proses pada bagiannya tidak dikerjakan secara manual secara keseluruhan ada juga menggunakan sistem komputerisasi, ini tergantung bagaimana pasien membutuhkan jasa kesehatan medis yang diperlukan

#### 7. Bentuk fisik

Bentuk fisik pada semen padang hospital merupakan salah satu bagian unggulan pada semen padang hospital. Bentuk fisik bangunan pada semen padang hospital merupakan bentuk sebuah kapal yang kokoh dan kuat.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

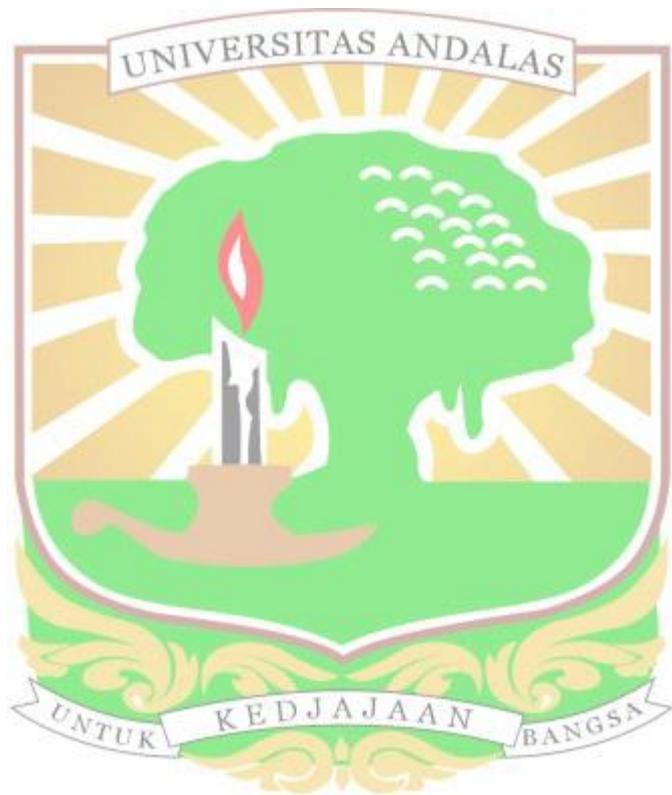
Dari pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa Semen Padang Hospital (SPH) merupakan perusahaan milik Yayasan Semen Padang yang didirikan pada tahun 1970 dalam bentuk sebuah klinik. Pada tahun 1977 barulah terbentuk sebuah Rumah Sakit dikarenakan akan pentingnya kebutuhan akan layanan dan kesehatan. Perusahaan yang tumbuh dan berkembang serta memiliki pengalaman dibidangnya selama lebih kurang 43 tahun kepuasan utama adalah memberikan kepuasan kepada pasien dengan memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik. Dengan sudah dikenalnya mutu dan kualitas pelayanan jasa ini, perusahaan perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pasien.

#### 5.2 Saran

Agar tercapainya keberhasilan dalam sebuah perusahaan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan aktivitas promosi yang ada dan juga memperluas aktivitas promosi yang serta memperluas aktivitas promosi dengan memanfaatkan berbagai media yang ada.

2. Mempertahankan keunggulan di sector pelayanan prima (*service excellence*) dan meningkatkan aktifitas perusahaan seiring meningkat nya kepercayaan pasien pada kinerja dokter dan pelayanan Semen Padang Hospital



## DAFTAR PUSTAKA

- Nirwana (2004), *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*, Penerbit Dioma, Malang.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saladin, Djaslim (2003), *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*, Linda Karya, Bandung.
- Stanton, William, J (2004), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy (2005), *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta.
- Zithaml and Bitner (2003), *Service Marketing, Integrated Costumer Focus Across The Firm Me Graw-Hill Companies*, New York.
- <http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2157401-pengertian-perusahaan-jasa/#ixzz2zsjwsUUA>

