



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana penunjang dan fasilitas kesehatan bagi masyarakat, Kesehatan merupakan hal utama yang dominan harus kita jaga dalam kehidupan. Di Era globalisasi pada saat ini, salah satu yang menjadi indikator utama dalam mempengaruhi keberhasilan pelayanan jasa di bidang kesehatan rumah sakit yaitu kepuasan pasien (*customer satisfaction*). Kepuasan pasien menjadi faktor utama untuk mengetahui mutu dari pelayanan di sebuah rumah sakit dan dengan dilengkapi fasilitas yang bagus dan lengkap dari suatu rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan kepuasan pasien akan di ukur dari penilaian pasien itu sendiri setelah melakukan rawat inap ataupun rawat jalan sebelumnya menerima pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah sakit.

Di dalam kemajuan era globalisasi ini rumah sakit pada umumnya sebagai insitusi yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan, namun saat ini mengalami perubahan, yang pada awalnya rumah sakit sebagai suatu lembaga yang berfungsi sosial, akan tetapi pada era globalisasi ini dengan bertumbuhnya beberapa rumah sakit swasta sehingga menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dan dengan melakukan pengelolaan yang berbeda yaitu berdasarkan pada menejemen badan usaha. Dengan demikian terjadi persaingan sesama rumah sakit untuk menarik pasien agar memilih jasa yang ditawarkan, persaingan terjadi tidak hanya dengan sesama rumah sakit dengan tipe yang sama melainkan mencakup semua level yang menawarkan pelayanan kesehatan.

Terdapat berbagai masalah penting didalam bidang pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya pada rumah sakit yang diteliti oleh penulis di RS EMC Rumah Sakit EMC Tangerang adalah Rumah Sakit swasta pertama berdiri di Kota Tangerang dengan nama Rumah Sakit Usada Insani di bawah PT. Usada Insani Abadi dengan luas tanah 12.051,20 m<sup>2</sup>, yang dimiliki 12 dokter yang memiliki

visi yang sama dalam mengembangkan pelayanan kesehatan rumah sakit. Rumah Sakit Usada Insani berdiri tanggal 21 September 1991. Pada tahun 2013 Rumah Sakit Usada Insani berpindah kepemilikan dari PT. Usada Insani Abadi menjadi PT. Mitra Surya Insani.

Pada Oktober 2017 Rumah Sakit Usada insani berganti nama menjadi Rumah Sakit EMC Tangerang di bawah PT. Utama Pratama Medika dengan kepemilikan Group EMTEK melebarkan sayapnya kebidang kesehatan. RS EMC Tangerang selalu berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik. Rumah Sakit EMC Tangerang didukung para dokter ahli, tenaga perawat dan tenaga kesehatan lainnya yang kompeten di bidang masing-masing serta dilengkapi dengan fasilitas & alat penunjang medis terbaik, Rumah Sakit EMC Tangerang kini siap memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya dengan mengutamakan keselamatan pasien, hal ini dibuktikan dengan keberhasilan RS EMC Tangerang dalam meraih Akreditasi Paripurna KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) pada tanggal 22 Februari 2019.

Akan tetapi untuk saat ini pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa *review website* yang diberikan oleh pasien yang pernah di rawat inap maupun rawat jalan pada Rumah Sakit EMC Tangerang seperti pada gambar dibawah ini:

**RS EMC Tangerang**  
 Jl. KH Hasyim Ashari No.24, Buaran Indah, Kota Tangerang, Banten

**3.5** ★★★★★ 63 reviews ⓘ Sort by: Most relevant ▾

**Oey Cynthia Amaros**  
 1 review  
 ★★★★★ 3 weeks ago  
 Untuk suster lumayan ramah , hanya satpam kelihatan jutek dan songong , dokter nya pun ada yang jutek ga senyum . ... [More](#)  
 👍 Like

**Nadia Zana Aulia**  
 2 reviews  
 ★★★★★ 2 months ago  
 Pelayanannya lambat dan kebanyakan suster yang jaga malam tidak cekatan padahal lg banyak pasien. Untuk pihak administrasinya juga lamban kurang sigap. Banyak yg sibuk ngobrol2 ... [More](#)  
 👍 1

**Henny Oktavia**  
 3 reviews  
 ★★★★★ 2 months ago  
 Pasien kritis suster malah asik ngobrol dan bercanda, dokter jaga waktu itu sangat lamban dan tidak sigap menangani pasien kritis. Mama saya akhirnya meninggal di rs ini. ... [More](#)  
 👍 3

Sumber: Website Rumah Sakit EMC Tangerang  
 Gambar 1.1 Website *Review* Pasien Pada Rumah Sakit EMC Tangerang 2019

Berdasarkan pada Gambar 1.1 mengacu kepada *review* yang diberikan pasien kepada pihak Rumah Sakit EMC Tangerang, memberikan pernyataan bahwa pelayanan RS EMC Tangerang tergolong masih rendah berdasarkan *review* di *website* resmi rumah sakit yang diberikan Gey Cynthia Amaros menyatakan bahwa kurangnya pelayanan pada suster dan satpamnya tidak peduli dengan keadaan lingkungan sekitarnya dan kurang ramah, tidak memberikan senyum dan menyapa di dalam lingkungan rumah sakit ia merasa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan berdasarkan review yang diberikan Gey Cynthia Amaros tergolong dengan kualitas pelayanan yang bersifat *tangibility* yang meliputi penampilan fisik, sarana komunikasi.

Terdapat dimensi-dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan di suatu perusahaan atau di suatu badan usaha yang menawarkan jasa seperti Rumah Sakit, *tangibility* merupakan kemampuan suatu usaha dalam menunjukkan bagaimana

eksistensinya kepada pihak eksternal (pasien), seperti pada penampilan dan juga kemampuan sarana fisik perusahaan misalnya gedung, penampilan karyawan yang bekerja, perlengkapan medis dan lainnya.

Kedua ada keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan hal-hal yang sudah dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerjanya harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien seperti ketepatan waktu dalam menjalankan tugas pelayanan yang maksimal tanpa ada kesalahan, sikap yang sigap dan empatik terhadap pasien dan akurasi yang tinggi.

Ketiga ada ketanggapan (*responsiveness*) yakni kebijakan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang terbaik dan cepat bagi pasien menyampaikan informasi dengan jelas, tidak membuat pasien menunggu lama dan memberikan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

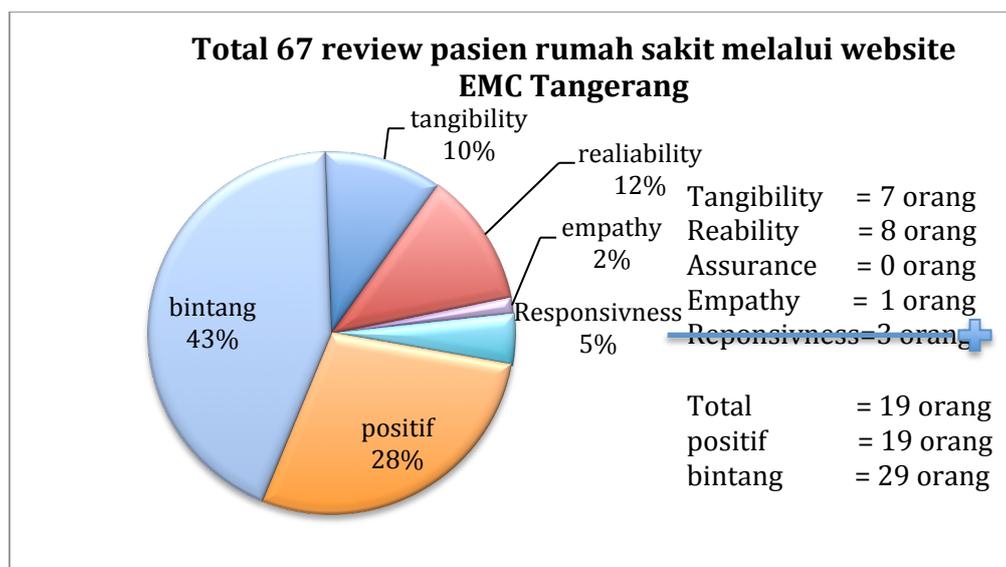
Ke-empat jaminan dan kepastian (*assurance*) pengetahuan pegawai untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit seperti kesopansantunan, sifat dapat dipercaya dan cara berkomunikasi yang baik.

Ke-lima ada empati (*empathy*) bersifat individual atau pribadi yang tulus memberikan perhatian yang tulus kepada pasien agar pasien merasa nyaman dan memahami apa yang diinginkan pasien secara spesifik. Nadia Zana Aulia salah satu pasien yang pernah dirawat di rumah sakit EMC tangerang juga merasa bahwa pelayanan dirumah sakit EMC sangat lamban dan pelayanan di rumah sakit tidak cekatan dalam menangani pasien dan juga ia menyatakan untuk pihak administrasinya juga kurang sigap dan lamban dalam bertindak perihal ini juga termasuk sama dengan kasus Gey Cynthia Amaros ia merasa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak-pihak Rumah Sakit EMC Tangerang sehingga menimbulkan nilai dan juga efek yang negatif bagi rumah sakit. Review ketiga selain permasalahan mengenai susternya, pasien juga mengeluh mengenai penanganan dokternya yang lamban hal ini dikatakan oleh oleh Henny Oktavia juga mengarah kepada kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dan bersifat *tangible* yaitu berwujud atau dengan kata lain terlihat. Ia menyatakan bahwa pasien dalam keadaan kritis pihak rumah sakit yang menangani pasien tidak

perduli dan tidak cekatan dan sigap dalam menangani ibundanya dalam keadaan kritis, dan dengan hal tersebut akhirnya pasien meninggal. Henny menuangkan kekecewaannya ke website resmi EMC Tangerang ini akan mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan di Rumah sakit EMC Tangerang pada umumnya pasien tidak merasa puas dengan perlakuan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan kemudian pihak pasien maupun keluarga pasien mengajukan keluhan pada pihak rumah sakit melalui website resmi EMC Tangerang.

Keluhan dari pasien tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akan berkunjung kembali (*customer satisfaction*). Pasien akan merasa puas ketika ada persamaan yang terjadi antara harapan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien.

Pelayanan di sebuah rumah sakit termasuk dalam kategori pelayanan jasa sehingga pihak rumah sakit tidak hanya mementingkan keuntungan pada hanya semata rumah sakit saja tetapi juga harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan pasien, dengan menggunakan 5 pengukuran yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.



Sumber : Website Rumah Sakit EMC Tangerang  
 Gambar 1.2 Data Review Pasien yang Berkunjung di Rumah sakit EMC Tangerang

Berdasarkan pada Gambar 1.2 mengacu pada *survey* yang dilakukan penulis memberikan hasil bahwa dari total review yang diberikan pasien yang pernah berkunjung dan dirawat di rumah sakit EMC Tangerang, terdapat 67 *review* yang positif maupun *review* yang negatif .

Terdapat 28% sebanyak 19 orang dari 67 orang mereview dan memberikan komentar positif kepada pihak rumah sakit EMC Tangerang, kemudian persentase terbesar 12% sebanyak 8 orang dari 67 orang yang kurang dengan kepuasan pada pelayanan *reliability* nya di rumah sakit EMC Tangerang. Pasien yang memberikan tanggapan mengenai pelayanan *reliability* kurang cekatan dalam menangani pasien dan kurangnya ketangkasan dari susternya ataupun dokter seperti memberikan pelayanan kurang maksimal kepada pasien ataupun tidak memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang sudah di tentukan oleh pihak rumah sakit.

*Tangibility* menempati posisi ke dua yaitu dengan persentase 10% sebanyak 7 orang yang mengeluh akan seperti pada tampilan fisik gedung atau tampilan cara berpakaian karyawan cara berkomunikasi, dan juga sikap pada saat berada di rumah sakit sudah baik atau belum didalam lingkungan, bersih dan rapi sesuai dengan ketentuan rumah sakit.

*Assurance* merupakan salah satu dimensi yang merujuk pada pengetahuan karyawan, dokternya kesopanan dan juga kemampuan mereka untuk membuat pasien percaya (*trust*) dan yakin (*confidence*) terdapat 0% orang yang mengeluh mengenai *Assurance* di rumah sakit EMC Tangerang bagaimana karyawan atau perawat rumah sakit bersikap yang sopan dan juga menunjukkan tata karma yang baik didalam lingkungan rumah sakit, didalam *review website* resmi EMC Tangerang terlihat bahwa tidak ada yang berkomentar negatif mengenai *assurance*.

Ada juga hal penting yang harus diperhatikan di pelayanan jasa seperti *empathy* yaitu dimensi yang merujuk pada tingkat pemahaman atau simpati seseorang ke lingkungan sekitarnya seperti pada perawat ke pasien, merasa peduli, berusaha membantu pasien dan berusaha memahaminya. Dirumah sakit EMC

Tangerang terdapat 2% komen yang negatif mengenai *empathy* yaitu hanya terdapat 1 orang dari 67 orang.

Terakhir ada komentar negatif mengenai *responsiveness* yang kurang memberikan pelayanan dengan tanggapan di Rumah sakit EMC Tangerang *responsiveness* ini menjadi komentar ketiga terbanyak dari review pasien kualitas pelayanan, terdapat 5% yaitu 3 orang dari 67 orang yang meriview mengenai *responsiveness* di website EMC Tangerang. Dan sisanya 29 orang hanya memberikan bintang, pasien dapat memberi penilaian 1-5 bintang, sehingga pasien dapat memberikan penilaian sesuai dengan apa yang ia rasakan saat berobat di rumah sakit EMC tangerang melalui bintang yang telah disediakan yang artinya bintang 1 adalah sangat tidak puas bintang 2 tidak puas, bintang 3 netral, bintang 4 puas, dan terakhir bintang 5 adalah sangat puas di website EMC Tangerang.

Didalam lingkungan rumah sakit EMC Tangerang penulis juga merasa bahwa kurangnya lahan parkir dan juga pelayanan yang belum maksimal di lingkungan rumah sakit dan sehingga untuk memarkirkan kendaraan roda 4 seperti mobil pasien harus parkir jauh dari lokasi rumah sakit sehingga menimbulkan ketidak nyamanan pasien pada saat berobat atau melakukan *medical check up* di rumah sakit EMC Tangerang. Pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit EMC masih tergolong rendah, dan hal itu akan menimbulkan efek yang negatif bagi pihak rumah sakit .

Dari penjelasan dan berbagai ulasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah pasien salah satunya adalah kualitas pelayanan dan juga disertai dengan fasilitas alat-alat medis yang lengkap dan baik sesuai dengan standar rumah sakit pada umumnya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, dan mengambil judul “Pelaksanaan kegiatan *marketing* di rumah sakit Elang Medika Corpora (EMC) Tangerang tahun 2019

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Selama penulis melakukan praktek kerja magang di rumah sakit EMC Tangerang terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, salah satunya yang terpenting adalah selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien agar pasien dapat merasa nyaman dan terlayani dengan baik sesuai dengan standarisasi dari rumah sakit tipe B lainnya baik melalui pelayanannya maupun alat-alat yang mendukung dalam proses. Sebagaimana perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan masalah yang dihadapi rumah sakit EMC Tangerang adalah bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dan juga bagaimana mengembangkan value yang ada rumah sakit EMC dan pada saat ini yang berada pada tahap pembangunan dan dengan kata lain rumah sakit EMC ini belum terlalu dikenal oleh masyarakat luas dengan nama barunya saat ini.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Penulis melakukan praktik kerja magang ini tidak hanya semata-mata sebagai salah satu syarat kelulusan perkuliahan, akan tetapi penulis juga bertujuan untuk merasakan bagaimana situasi dan kondisi yang nyata pada saat saya sedang praktik kerja, merasakan bagaimana tekanan-tekanan yang ada pada perusahaan, dan dengan ini penulis juga mendapatkan banyak pengalaman yang tidak didapatkan selama masa perkuliahan. Tidak hanya itu, penulis juga di ajarkan untuk selalu bertanggung jawab pada setiap tugas-tugas yang diberikan selalu diberikan batas waktu dalam pengerjaannya sehingga penulis juga harus memperhitungkan waktu yang diberikan dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Penulis juga harus dapat secara cepat beradaptasi dengan lingkungan baru sekitar, dan bisa mengikuti peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan di perusahaan seperti harus berpakaian seperti baju putih dan celana hitam pada anak magang yang bergabung dengan perusahaan tersebut. Perbedaan yang terdapat pada lingkungan kerja dengan lingkungan perkuliahan membuat penulis harus bisa bekerja secara mandiri dan juga kooperatif dengan divisi yang bersangkutan.

Pelajaran yang dapat dipetik dari praktik kerja magang ini adalah penulis dapat menerapkan ilmu-ilmu/ teori yang sudah dipelajari di kampus selama

perkuliahan berlangsung dan diterapkan dalam dunia pekerjaan di bidang *marketing*. Dengan adanya pembelajaran dari kampus mengenai *marketing* pemasaran membuat penulis lebih mudah dalam melakukan praktik kerja magang di sebuah perusahaan. Bagaimana cara memasarkan suatu jasa ataupun barang sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## **1.4 Waktu dan Prosedur Kerja Magang**

### **1.4.1 Waktu Kerja Magang**

Program kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis dengan ketentuan yang sudah ditetapkan 3 bulan kerja dari tanggal 05-Juli-2019 sampai dengan 17-Oktober-2019 selama minimal 60 hari kerja atau sama dengan 480 jam kerja.

Berikut merupakan data pelaksanaan praktik kerja magang yang dilakukan oleh penulis :

Nama Perusahaan : Rumah Sakit Elang Medika Corporate Tangerang

Bidang Usaha : Jasa Kesehatan

Waktu Pelaksanaan : 05-Juli-2019 sampai dengan 17-Oktober-2019  
Pukul 08.00 - 17.00 WIB

Posisi Magang : Staff marketing (perusahaan & *reveral*)

### **1.4.2 Prosedur Kerja Magang**

Prosedur praktik kerja magang merupakan sebuah ketentuan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara, pada saat penulis akan melakukan praktik kerja magang, ada beberapa prosedur-prosedur yang wajib diikuti, seperti berikut ini :

1. Mengajukan Curriculum Vitae ( CV ) kepada Direktur Rumah Sakit EMC Tangerang

2. Melakukan interview setelah perusahaan mengkonfirmasi CV yang telah saya buat dan kirimkan ke perusahaan
3. Mengisi formulir kerja magang di Universitas Multimedia Nusantara
4. Membuat surat pengantar kerja magang dari Universitas ke perusahaan
5. Memberikan surat pengantar magang kerja dari Universitas ke perusahaan tempat magang
6. Menerima surat balasan dari perusahaan dan memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara
7. Melaksanakan praktik kerja magang
8. Melakukan pengisian form dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan praktik kerja magang seperti kartu kerja magang (nametag), membuat member kendaraan yang di gunakan, laporan kehadiran kerja magang, laporan kerja magang)
9. Penyusunan laporan kerja magang
10. Mengikuti siding kerja magang

### **1.4.3 Sistematika Penulisan Laporan Magang**

Sistematika penulisan laporan praktik magang ini merupakan gambaran dari keseluruhan atau gambaran secara umum mengenai isi yang ada didalam laporan ini. Berikut adalah sistematika dari penulisan penelitian ini yang berjudul : **KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICE CUSTOMER SERVICE DI RUMAH SAKIT ELANG MEDIKA CORPORA (EMC) TANGERANG** adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Isi dari bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari penyusunan laporan praktik kerja magang, dengan maksud dan tujuan serta masalah yang di temukan oleh penulisan selama mengikuti praktik kerja magang yang telah di lakukan selama kurang lebih 3 bulan didalam perusahaan.

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang profil singkat dari perusahaan yang telah menerima saya dalam melakukan praktik kerja magang dimana didalamnya meliputi sejarah singkat dari perusahaan, struktur organisasi didalam rumah sakit EMC Tangeang dan disertai dengan landasan teori pendukung yang berhubungan dengan praktik kerja magang penulis.

## BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini menjelaskan tentang kedudukan penulis didalam perusahaan tempat penulis melakukan praktik kerja magang, bab ini menjelaskan secara detail mengenai pekerjaan dan kegiatan sehari-hari yang dilakukan ataupun dikerjakan oleh penulis dalam proses praktik kerja magang, selain itu isi dari bab ini juga menjelaskan tentang kendala ataupun masalah yang ditemukan oleh penulis saat berada di lapangan selama melakukan praktik kerja magang dan penulis juga memberikan solusi apasaja yang dapat ditemukan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada didalam perusahaan.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang penulis dapatkan selama melakukan praktik magang kerja dan juga masukan atau saran yang ditujukan kepada perusahaan agar perusahaan dapat mengalami perkembangan lebih baik untuk kedepannya.