

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan manusia pun terus berkembang. Masyarakat mulai memasukan kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting bagi aktivitas sehari-hari. Jika seseorang tidak sehat maka aktivitas mereka sehari-hari akan terganggu sehingga aktivitas mereka tidak berjalan dengan baik. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dalam pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi salah satu hal yang sangat penting. Karena manusia atau masyarakat tidak bisa hidup layak jika tidak terpenuhi akan kebutuhan kesehatannya (Mauludin,2000).

Masyarakat pun sekarang sudah mulai menyadari betapa pentingnya kesehatan bagi kehidupan mereka karena mengetahui betapa mahalnya biaya perawatan atau kesehatan yang sering kali sulit dijangkau. Apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan manusia. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya. Kesehatan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat. Selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan sekarang.

Semakin banyak tempat yang menyediakan layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, dll, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Adanya pelayanan dokter 24 jam ini sangat membantu pasien karena tidak semua pelayanan kesehatan membuka praktek dokter 24 jam. Sehingga pasien mendapatkan

pelayanan dengan mudah disaat mereka membutuhkan pelayanan medis, Klinik Pertiwi Medika siap melayani. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan usaha baik sarana maupun prasarana. Seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen atau pasien akan merasa puas.

Menurut utama dalam Asmita, (2008) hakikat dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien). Dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap terhadap keluhan pasien, serta menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang nyaman. Untuk itu Klinik Pertiwi Medika memberikan pelayanan yang ramah dan fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang tanpa membedakan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga medis yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka didalam menjalankan kegiatannya Klinik Pertiwi Medika mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya Klinik Pertiwi Medika mempunyai pelayanan yang prima setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan status ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan pelayanan yang ramah dan baik walaupun pasien yang datang merupakan pasien yang kurang mampu. Sedangkan untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan Klinik Pertiwi Medika perlu memperhatikan kualitas pelayanannya agar bisa meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan mendapatkan keuntungan agar dapat mempertahankan usahanya.

Selain itu banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah faktor harga atau produk yang ditawarkan. Harga merupakan aspek penting namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan. Biasanya

semakin mahal tarif perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar (Nurbaity Lubis & Martin, 2009, Harva 2009)

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah salah satu upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai meninggalkan Klinik.

Klinik Pertiwi Medika yang berada di daerah Cilodong ini berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tarif yang terjangkau dengan harapan pengguna jasa di klinik ini mendapatkan kepuasan. Untuk lebih mengenalkan pelayanan yang ada maka pihak manajemen klinik juga melakukan kegiatan promosi baik didalam maupun di luar klinik, antara lain pembuatan brosur pelayanan, papan informasi, banner, panggilan kerumah (*House call*). Dengan promosi ini diharapkan masyarakat akan mengetahui keberadaan klinik ini dan sehingga tertarik dan akhirnya akan menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan sehingga kunjungan pasien akan meningkat dan berdampak positif bagi Klinik Pertiwi Medika.

Pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan kepuasan untuk pelanggan yang puas. Kualitas pelayanan yang baik dan memberikan produk atau harga yang murah, itu sangat berpengaruh untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan produk yang sesuai tentunya dapat memberikan manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga mempermudah dalam proses promosi Klinik Pertiwi Medika.

**Tabel 1.1. Data Jumlah Pasien Bulan Januari 2021 – Desember 2021**

<b>Data Jumlah Pasien Bulan Januari 2021 – Desember 2021</b>		
<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pasien</b>	<b>Rata-Rata Per hari</b>
Januari	1750	58
Februari	1650	58
Maret	1880	62
April	1920	64
Mei	2012	67
Juni	3390	113
Juli	2340	78
Agustus	1800	60
September	1430	47
Oktober	1750	58
November	1100	36
Desember	1580	52
<b>Jumlah</b>	<b>22602</b>	

Sumber : Klinik Pertiwi Medika 2021

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengunjung di Klinik Pertiwi Medika dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Pelanggan Di Klinik Pertiwi Medika ( Studi Kasus terhadap Pasien Klinik Pertiwi Medika Dokter 24 Jam).**

### **1.1. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Klinik Pertiwi Medika yang berusaha menyediakan berbagai macam pemeriksaan yang akan mempermudah pasien untuk melakukan tes kesehatan.
2. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh manajemen Klinik Pertiwi Medika

3. Masih adanya pelanggan yang mengeluh dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkan di Klinik Pertiwi Medika.
4. Masih banyaknya komplain yang dilakukan oleh pelanggan yang berhubungan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Klinik.

### **1.2. Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di Klinik pertiwi Medika menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh promosi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pertiwi.

### **1.3. Rumusan masalah**

Rumusan masalah ini adalah :

1. Apakah secara parsial promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pertiwi Medika?
2. Apakah secara parsial kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pertiwi Medika?
3. Apakah secara simultan kualitas layanan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pertiwi Medika?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa Promosi terhadap kepuasan Pelanggan di Klinik Pertiwi Medika.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap pelanggan di Klinik Pertiwi Medika.
3. Untuk menganalisa kualitas layanan dan promosi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pertiwi Medika.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini memberikan masukan bagi pihak-pihak berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan dalam studi ini adalah mengenai korelasi Pengaruh promosi, Kualitas layanan, dan kepuasan pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

## 2. Manfaat Praktis

### A. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Klinik Pertiwi Medika untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik serta membagi pengalaman yang mungkin bisa diimplementasikan oleh perusahaan.

### B. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

### C. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan-landasan teori para ahli yang dikutip peneliti

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tempat dan waktu penelitian, populasi sampel, Teknik pengumpulan data, variabel penelitian, metode penelitian sampel, jenis dan sumber data

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi analisis dari pengolahan data dan pembahasan mengenai hasil dari data yang dikumpulkan peneliti dari pasien atau pengunjung klinik

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.