

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan suatu kegiatan yang melibatkan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan bertukar penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat pada umumnya (Kotler dan Keller, 2016). Dalam konteks ini, bisa dikatakan manajemen pemasaran sebagai proses untuk memilih target pasar dan mendapatkan, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan penyampaian dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Setiap perusahaan pasti membutuhkan manajemen pemasaran yang baik untuk memastikan bahwa suatu produk atau layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Manajemen pemasaran yang efektif akan membantu perusahaan dalam memahami pasar, mengidentifikasi segmen pelanggan yang tepat, dan merancang komunikasi yang sesuai. Pada perusahaan jasa, manajemen pemasaran yang efektif diperlukan untuk membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan dengan manajemen pemasaran yang tepat, perusahaan akan dapat membangun citra perusahaan yang kuat dan menarik perhatian calon pelanggan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan juga membutuhkan manajemen pemasaran yang baik, karena beroperasi dalam lingkungan yang kompetitif dan dinamis, dimana kepuasan pasien menjadi prioritas utama. Di dalam fasilitas kesehatan, kualitas layanan dan pengalaman pasien sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. Selain itu manajemen pemasaran yang efektif juga membantu fasilitas kesehatan memahami kebutuhan dan harapan pasien yang mana nantinya akan terciptanya hubungan yang baik dengan pasien dan meningkatkan loyalitas serta mendorong pasien untuk merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain.

Perkembangan fasilitas kesehatan saat ini semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Perkembangan ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Hal ini membuat kesadaran tiap fasilitas kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, pada pasal 3 Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan kesehatan perseorangan; dan/ atau pelayanan kesehatan masyarakat. Kemudian pada pasal 4 Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, pusat kesehatan masyarakat, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optikal, fasilitas pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum, dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional.

Perkembangan fasilitas kesehatan di Indonesia saat ini menunjukkan kemajuan yang signifikan. Kemajuan ini ditandai dengan bertambahnya jumlah fasilitas kesehatan baik rumah sakit, puskesmas, klinik maupun fasilitas kesehatan lainnya. Salah satu fasilitas kesehatan yang termasuk ke dalam hal tersebut adalah klinik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia, Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 dijelaskan pada pasal 1, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik bisa didirikan oleh perorangan ataupun badan usaha dan diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan serta dipimpin oleh seorang tenaga medis. Pada pasal 2, Klinik berdasarkan jenis pelayanannya dibagi menjadi klinik pratama yaitu klinik yang memberikan pelayanan dasar medik umum dan khusus serta klinik utama yaitu klinik yang memberikan pelayanan medis spesialistik dan medik dasar. Menurut data dari Kementerian Kesehatan terdapat 17.953 klinik yang telah teregistrasi di Kemenkes sejak 04 Maret 2024. Klinik sama halnya dengan fasilitas kesehatan lainnya yaitu terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan berupaya memberikan kepuasan pada pasiennya.

Kepuasan pada dasarnya merupakan perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dan apa yang dirasakan dalam kenyataannya. Dengan kata lain, kepuasan mencerminkan sejauh mana individu menilai kualitas layanan yang diberikan maupun hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan respons yang muncul dari pelanggan terkait seberapa baik harapan atau kebutuhan mereka dapat terpenuhi, baik sebelum maupun setelah menerima layanan kesehatan. Hal ini bisa mencakup berbagai aspek, mulai dari interaksi dari tenaga medis, kenyamanan fasilitas, hingga efektivitas pengobatan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan aspek yang penting di dalam layanan kesehatan dimana dapat mempengaruhi seberapa baik kualitas dan seberapa bagus reputasi layanan kesehatan tersebut. Menurut World Health Organization (WHO) 2017 kepuasan pasien merupakan aspek kunci keperawatan dan telah dibuktikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga merupakan salah satu indikator keberhasilan dari pelayanan kesehatan yang diberikan, keberhasilan layanan kesehatan akan berdampak bagi fasilitas kesehatan tersebut. Menurut Pohan dalam (Darmin *et al.*, 2022) pandangan pasien terhadap kepuasan pelayanan sangat penting karena pasien akan mematuhi pengobatan serta mau datang berobat kembali. Dengan adanya pelanggan yang berobat kembali akan terciptanya loyalitas pelanggan jangka panjang yang maksimal. Pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan pasal 178 ayat (1) mengamanatkan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan baik internal maupun eksternal secara terus-menerus dan berkesinambungan. Maka dari itu, fasilitas kesehatan terus berupaya untuk memberikan layanan yang baik dan unggul kepada pasien yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan memenuhi harapan pasien secara menyeluruh, dan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar menciptakan kepuasan pasien.

Ada beberapa metode untuk menilai kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam (Kamaruddin, 2023) diantaranya yaitu sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, dan *lost customer analysis*. Salah satu sistem yang umum digunakan yaitu survei kepuasan pelanggan, survei kepuasan pelanggan dilakukan karena memiliki kelebihan yaitu dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan perhatian pada pasien. Ada beberapa cara pengukuran survei kepuasan pelanggan salah satunya adalah *Importance Performance Analysis*, dimana nantinya dengan metode ini

responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya derajat elemen tersebut.

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James 1997 yang digunakan untuk mengembangkan kinerja suatu organisasi (Meutia & Ulva, 2021). *Importance Performance Analysis* merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja/ pelayanan yang diberikan suatu perusahaan dibandingkan dengan tingkat kepentingan atau apa yang diharapkan dan dirasakan oleh pelanggan. Dalam metode ini juga akan membantu perusahaan dalam memahami kepuasan pelanggan, dan mendeteksi serta memprioritaskan produk maupun layanan mana yang membutuhkan perbaikan (Wardhana Aditya, 2024). Untuk mengukur Sebuah layanan yang berupa jasa akan menjadi hal yang bermanfaat apabila berdasar pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Menurut Pasuraman dalam (Alia Mumtaza & Millanyani, 2023) untuk mengutamakan kepuasan pelanggan, penyedia jasa harus dapat mengamati kinerja pelayanan yang diberikan dengan pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya :

- a. *Tangibles*  
Berkenaan dengan fasilitas fisik , daya tarik, perlengkapan/ peralatan lengkap, material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. *Reliability*  
Berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dalam memberikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. *Responsive*  
Berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan.
- d. *Assurance*  
Berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membentuk kepercayaan pada pelanggan perusahaan dan memberi rasa aman bagi pelanggan.
- e. *Emphaty*  
Berkenaan dengan kemampuan perusahaan dalam memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan dilaksanakan secara bersamaan dengan pengukuran berbagai aspek-aspek kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga nantinya keinginan dan harapan pelanggan dapat dipahami agar dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti (Andriani & Febrianta, 2021) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pendaftaran di klinik menunjukkan dimensi yang sesuai dengan harapan pasien adalah penampilan (*tangibles*) dan terdapat 4 dari 5 dimensi yang belum sesuai dengan harapan pasien, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Dari uji diagram kartesius terdapat 8 atribut berada di kuadran I yang harus ditingkatkan, di kuadran II terdapat 6 atribut yang harus dipertahankan. Hasil penelitian (Darmin *et al.*, 2022) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis kepuasan pasien menunjukkan bahwa adanya *gap perceived service* dengan *expected service* dimana nilai rata-rata *perceived service* yaitu sebesar 65.8% sedangkan nilai

rata-rata *expected service* yaitu sebesar 73.6%. Dengan dimensi empati (*emphaty*) yang memiliki tingkat *perceived service* lebih tinggi dibanding dengan *expected service* dan atribut yang dianggap sangat penting oleh pasien berada pada kuadran I dan kuadran II. Hasil penelitian (Hidayat *et al.*, 2021) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di klinik untuk menganalisis kualitas pelayanan menunjukkan adanya 8 atribut layanan yang mendapat prioritas perbaikan dan atribut yang dianggap penting oleh pasien berada pada kuadran A. Pelayanan dengan nilai gap tertinggi ada pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dari kinerja pelayanan Klinik Mitra Sehat Medical Center.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, hasilnya menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara sistematis. Beberapa penelitian tersebut mengemukakan bahwa metode *Importance Performance Analysis* dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja yang diberikan perusahaan, sehingga mempermudah perusahaan untuk merancang strategi perbaikan layanan. Dengan pemetaan pada diagram kartesius, perusahaan dapat mengetahui aspek apa saja yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan aspek mana yang sudah memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu metode *Importance Performance Analysis* merupakan alat analisis yang baik dalam mengukur kepuasan pelanggan karena mampu memberikan analisis yang jelas berbasis data, sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rahmah Hidayah *et al.*, 2024) juga memaparkan jika metode *Importance Performance Analysis* memiliki kelebihan dari metode lain yaitu hasil yang didapat dari pengukuran relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah.

Klinik Abu Saad merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang terletak di Kecamatan Gumukmas Kabupaten Jember, dimana merupakan salah satu klinik berbentuk pratama, yang menyediakan layanan jasa kesehatan rawat inap dan rawat jalan. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember terus berupaya untuk memahami harapan dan kebutuhan pasien, sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien, karena masyarakat saat ini lebih memilih fasilitas kesehatan yang baik dari segi fasilitas dan terjamin kualitas pelayanannya. Namun pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember menghadapi permasalahan berupa tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei kepuasan pelanggan yang belum memenuhi target maksimal yang sudah ditentukan di beberapa waktu. Dimana data hasil survei kepuasan pasien Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember tidak mencapai target kepuasan yang mendekati hasil maksimal pada bulan Juli, Agustus, November, Desember dan hasil survei kepuasan pasien yang mendekati target maksimal pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember terjadi pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, September, Oktober. Dengan keterangan data hasil survei kepuasan pelanggan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember per bulan Januari - Desember 2024 bisa dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Data Hasil Survei Kepuasan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember**  
**Tahun 2024**

Bulan	Index	Target	Target Maksimal
Januari	89,37	$\geq 76,61$	100
Februari	90,19	$\geq 76,61$	100
Maret	91,07	$\geq 76,61$	100
April	92,78	$\geq 76,61$	100
Mei	89,77	$\geq 76,61$	100
Juni	86,71	$\geq 76,61$	100
Juli	80,01	$\geq 76,61$	100
Agustus	79,64	$\geq 76,61$	100
September	84,08	$\geq 76,61$	100
Oktober	83,25	$\geq 76,61$	100
November	81,31	$\geq 76,61$	100
Desember	81,59	$\geq 76,61$	100

*Sumber : Data Survei Kepuasan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember 2024*

Berdasarkan data tabel 1.1 mengenai data hasil survei kepuasan pasien Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember menunjukkan bahwa data survei kepuasan pasien dari bulan Januari hingga Desember tahun 2024 telah mencapai target kepuasan pasien namun ada beberapa bulan yang jauh dari di titik maksimal target kepuasan. Oleh karena itu, penelitian ini dipilih dilakukan pada klinik Abu Saad Gumukmas, Jember karena adanya indikasi masalah utama yaitu belum tercapainya nilai kepuasan dengan maksimal serta ketidakstabilan tingkat kepuasan pasien, hal ini terlihat dari beberapa bulan yang jauh dari target kepuasan maksimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh klinik masih belum konsisten dan belum memenuhi target maksimal harapan pelanggan secara berkelanjutan. Sehingga perlunya penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember agar nantinya hasil survei kepuasan pasien dapat mencapai target maksimal yang sudah ditentukan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember, dan memperbaiki kualitas layanan pada klinik agar lebih optimal dan konsisten.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan metode *Importance Performance* pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dengan memberikan kontribusi penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi klinik, yaitu sebagai dasar perbaikan layanan secara langsung. Dengan memahami faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien, mengidentifikasi area mana saja yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini juga akan memberikan dasar yang kuat bagi manajemen Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mengoptimalkan layanan yang diberikan serta dapat digunakan sebagai alat untuk memperkuat posisi Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember di pasar yang kompetitif. Secara teoritis penelitian ini akan menambah

wawasan tentang bagaimana hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien, khususnya dalam konteks pelayanan di bidang kesehatan, serta dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya dengan mengembangkan model baru yang berhubungan dengan kepuasan terhadap kualitas layanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus yang mendalam terkait kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang belum pernah diteliti sebelumnya. Sehingga nantinya dapat memberikan kontribusi baru dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Meskipun penelitian sebelumnya dilakukan serupa di beberapa fasilitas kesehatan lainnya, namun penelitian ini dilakukan di objek yang berbeda yaitu Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang mana memiliki lokasi geografis, demografi pasien, dan jenis layanan yang ditawarkan berbeda juga, dimana nantinya akan menghasilkan temuan yang berbeda juga dari penelitian serupa yang telah dilakukan. Dengan demikian penelitian ini dapat memberikan dasar bagi Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan strategi yang lebih efektif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan *Importance Performance Analysis* pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember?
2. Atribut-atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan *Importance Performance Analysis* pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember
2. Untuk mengetahui Atribut-atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Bagi Penulis

Penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai alat pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari di perguruan tinggi serta menambah pengetahuan serta wawasan dalam bidang pemasaran dan pelayanan jasa.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember agar menjadi bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan, kepercayaan pada pasien, meningkatkan komitmen serta komunikasi yang baik sehingga dapat tercapai suatu loyalitas.

c. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat dijadikan daftar bacaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan, khususnya almamater Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember dan menjadi acuan untuk peneliti lainnya.

