

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ekonomi dan kesadaran akan pentingnya kesehatan telah mendorong peningkatan permintaan akan layanan kesehatan berkualitas. Perkembangan teknologi dan informasi khususnya di bidang kesehatan telah banyak mengubah pola pikir masyarakat termasuk masalah Kesehatan, Sebagian besar masyarakat terutama Masyarakat menengah keatas telah menyadari akan pentingnya Kesehatan dalam menunjang semua aktifitas untuk mencapai tujuan mereka.

Penyedia layanan kesehatan perlu memiliki kemampuan untuk mendukung pemulihan pasien agar dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang. Secara umum, kepuasan merujuk pada perasaan senang atau tidak senang yang timbul ketika performa suatu produk tidak sesuai dengan harapan. Jika hasil tidak memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas. Medicare klinik Jakarta menyediakan layanan kesehatan bagi penduduk di daerah Jakarta dan sekitarnya, dengan komitmen untuk terus meningkatkan standar pelayanannya tanpa mengesampingkan tanggung jawab sosialnya sebagai lembaga kesehatan. Klinik ini secara berkelanjutan mengembangkan dan memperbarui dari segi fasilitas dan pelayanan kesehatannya agar menjadi pilihan utama masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu dimana Medicare klinik Jakarta dihadapkan dengan tantangan strategis seperti kualitas pelayanan kesehatan yang masih belum maksimal, keluhan dari pasien terhadap layanan yang telah ada, serta sarana dan prasarana yang ada belum sepenuhnya optimal. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009 kesehatan adalah kesejahteraan yang sempurna secara fisik, mental, dan social yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomi. Dalam rangka mewujudkan Masyarakat yang sehat secara fisik, mental, dan lain lain serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat pemerintah tidak dapat melakukannya sendiri diperlukan bantuan dan peran aktif dari masyarakatnya untuk menyumbangkan tenaga dan fikirannya guna

membantu visi misi pemerintah dalam mensejahterakan Masyarakat. Dalam rangka ini lah Medicare klinik Jakarta di dirikan.

**Tabel 1. 1**  
**Data Pasien *Medical Check Up* Periode 2020-2022**

Tahun	Jumlah Pasien <i>Medical Check Up</i> (Dalam Bentuk Persen)
2020	21,5%
2021	19,8%
2022	15,4%
2023	14,7%

Sumber: Informan Klinik Kesehatan Medicare Klinik Jakarta

Berdasarkan data perkiraan jumlah pasien yang diperoleh dari informan Medicare Klinik Jakarta menunjukkan jumlah pasien *medical checkup* yang terjadi pada tahun 2020 – 2021 mengalami fluktuasi secara signifikan. Berdasarkan informasi yang disajikan di atas, dapat diamati bahwa tingkat kepuasan pasien dalam *medical check up* cenderung mengalami fluktuasi yang berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan. Fenomena fluktuasi jumlah pasien dan penurunan terendah yang teridentifikasi pada tahun 2022 mencerminkan bagian dari penurunan kepuasan pelanggan. Penurunan tersebut dipengaruhi oleh berbagai macam hal, seperti Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Lokasi (X3).

Mutu atau kualitas pelayanan menjadi elemen yang sangat signifikan dan krusial dalam mendukung pemberian layanan kepada pasien dengan tujuan agar konsumen merasa nyaman dan memperoleh kepuasan. Menurut Fandy Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan di sektor kesehatan, khususnya dalam hal ini adalah klinik kesehatan, harus didistribusikan secara merata dan menyeluruh di setiap wilayah.

melalui inovasi-inovasi baru yang dapat dikembangkan secara berkelanjutan. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan harapan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian Alma Setiawati (2022) Kualitas pelayanan yang optimal pada akhirnya memiliki beberapa keuntungan, salah satunya adalah terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa Kesehatan dengan pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan klinik dengan pasiennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik agar pasien berminat untuk berkunjung kembali, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi klinik, serta laba yang diperoleh akan meningkat.

Fasilitas menurut Kotler (2018) adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh pelanggan. Medicare Klinik Jakarta, sebagai penyedia layanan kesehatan, menyediakan fasilitas kepada pasien dengan tujuan mempermudah mereka saat memerlukan layanan dari klinik tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan yang tinggi juga memiliki kontribusi besar dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan. Medicare Klinik Jakarta harus konsisten berkomitmen untuk memfokuskan perhatiannya pada kepuasan pelanggan melalui fasilitas yang mendukung dan responsif terhadap setiap pasien, dengan harapan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Ninik Srijani (2017) menyatakan bahwa fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang telah disediakan.

Menurut Kotler & Amstrong (2014), lokasi adalah tempat dimana aktivitas usaha dilakukan yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk dan jasa yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Lokasi juga merupakan salah satu aspek yang krusial dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan, Medicare Klinik Jakarta adalah salah satu bisnis yang mengalami persaingan yang ketat saat ini terutama di wilayah Jakarta, pemilihan lokasi yang strategis sangat penting bagi klinik kesehatan sehingga menjadikan klinik kesehatan Medicare Klinik Jakarta lebih unggul dibandingkan klinik lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmi Meutia (2019) yang mengemukakan bahwa pemilihan lokasi yang tepat dan strategis, menjadikan usaha yang di jalankan lebih unggul, meskipun bergerak di bidang sejenis dan sama-sama memiliki manajemen yang bagus. Dengan demikian, maka pemilihan lokasi klinik harus strategis sehingga mudah untuk dikunjungi oleh masyarakat sebagai pasien dari klinik tersebut. Oleh karena itu, pemilik atau pengelola klinik harus menciptakan strategi untuk dapat bersaing dan unggul di lokasi tempat berdirinya klinik ini dengan karakteristik khusus yang berbeda dari klinik lain nya yang berdiri disekitar Medicare klinik Jakarta.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut Klinik kesahatan Medicare Klinik dengan menyajikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MEDICAL CHECKUP* MEDICARE KLINIK JAKARTA”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Medical Checkup Medicare* klinik Jakarta ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Medical Checkup Medicare* klinik Jakarta ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Medical Checkup Medicare* klinik Jakarta?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Medical Checkup Medicare* klinik Jakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Medical Checkup Medicare* klinik Jakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan *Medical Checkup Medicare* klinik Jakarta.

## D. Kegunaan Penelitian

Data, informasi, dan hasil yang diperoleh dari pelaporan tugas akhir diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik untuk perusahaan maupun lingkup akademis. Beberapa manfaat dari kajian ini meliputi:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran kepada Klinik Medicare klinik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang dipengaruhi kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3).

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian terkait bidang atau kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3).