

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 1.1 Logo CV. Della Medika

Sumber: Dokumen Pribadi Klinik

CV. Della Medika merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan kesehatan yang berada di Ds. Batutumpang, Kec. Tegalwaru Kab. Purwakarta Jawa Barat. Della Medika hadir sejak 2020 yang bermula dari praktek dokter umum, dan mulai terbentuk menjadi badan usaha CV. Della Medika mulai 2021.

Berdasarkan Permenkes No. 9 Tahun 2014 tentang klinik dan Permenkes No. 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko sektor kesehatan. CV. Della Medika termasuk dalam kategori klinik pratama dikarenakan menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Adapun saat ini CV. Della Medika melayani:

1. IGD 24 Jam
2. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
3. Ultrasonografi (USG)
4. Observasi
5. Khitanan
6. Perawatan Luka
7. Laboratorium

Setelah berjalan selama kurun waktu 2 tahun dengan motto ”semangat hidup sehat”, kini CV. Della Medika telah memiliki karyawan sebanyak 23 orang dan telah melakukan pelayanan sebanyak 25.459 jiwa dari berbagai desa di wilayah purwakarta

1.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sebuah faktor penting dalam suatu perusahaan. Dalam organisasi perlu adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan ataupun dengan antar karyawan itu sendiri. CV. Della Medika menggunakan struktur organisasi yang sederhana seperti pada Gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi CV. Della Medika

Sumber: Dokumen Pribadi Klinik

Berdasarkan Gambar 1.2, berikut adalah uraian pekerjaan dari setiap masing-masing individu dalam struktur organisasi CV. Della Medika:

1. Direktur
 - a. Bertanggung jawab atas aktivitas perusahaan dan kelancaran usaha perusahaan
 - b. Merencanakan dan membuat program di semua sistem yang ada dalam perusahaan dan mengkoordinasikannya
 - c. Mengerahkan semua unit kerja pada tujuan perusahaan
2. Manajer Operasional
 - a. Bertanggung jawab atas operasional perusahaan secara keseluruhan
 - b. Menyusun semua rencana kedepan baik itu jangka panjang maupun jangka pendek
 - c. Mengadakan pengawasan terhadap jalannya operasional perusahaan
3. PJ. Dokter
 - a. Bertanggung jawab atas jadwal dokter yang jaga
4. Kepala Kepegawaian/ Kabid admin, Keuangan, Umum, Penunjang
 - a. Bertanggung jawab atas para pegawai yang bekerja
 - b. Merekap data para pegawai
 - c. Menilai loyalitas dan etika para pegawai
5. PJ. Administrasi
 - a. Melakukan pencatatan administrasi pasien
 - b. Melakukan pencatatan stok obat
6. PJ. Keamanan
 - a. Bertanggung jawab atas keamanan lingkungan sekitar klinik
 - b. Melakukan penjagaan siang dan malam (2 shift jaga)
7. PJ. Keuangan
 - a. Membuat laporan kas keuangan
8. PJ. Farmasi
 - a. Bertanggung jawab atas penjualan obat yang diberikan

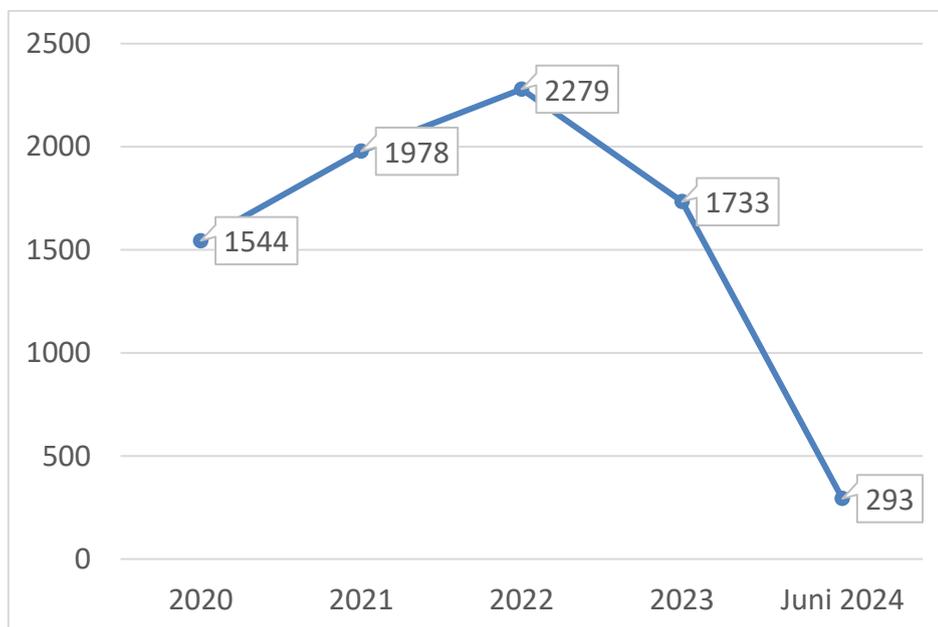
9. PJ. Rekam Medis
 - a. Bertanggung jawab atas kerapihan rekam medis
 - b. Menginput rekam medis ketika pasien datang
10. Kabid. Pelayanan Klinik
 - a. Bertanggung Jawab atas jalannya pelayanan klinik
 - b. Menegaskan karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien
11. PJ. Unit Pendaftaran
 - a. Bertanggung jawab dalam mendaftarkan pasien yang datang untuk berobat
 - b. Mampu menjelaskan ketika ada pasien komplek
12. PJ. Unit Pelayanan Umum
 - a. Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (menangani pasien berobat)
 - b. Mampu menjelaskan secara detail kepada pasien tentang penyakit yang dialami
13. PJ. Unit Gawat Darurat
 - a. Bertanggung jawab dalam menangani pasien gawat darurat.
14. PJ. Unit KIA/KB
 - a. Bertanggung jawab dalam menjelaskan KIA/KB
 - b. Mampu mengoperasionalkan USG
 - c. Mampu menjelaskan hasil USG secara detail

1.2. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan saat ini adalah hal yang menjadi perhatian setiap orang. Tempat yang digunakan untuk merawat orang yang sakit dalam hal ini adalah rumah sakit merupakan sarana yang dibutuhkan oleh setiap orang di dalam menjaga kesehatan merawat (Putriadi & Pangkey, 2024). Pada umumnya baik rumah sakit, klinik pratama ataupun klinik-klinik yang lainnya dibuat dan didirikan dalam rangka menyediakan sarana untuk melayani masyarakat (Hidayah & Kusumo, 2021)

CV. Della Medika merupakan klinik Pratama yang membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas

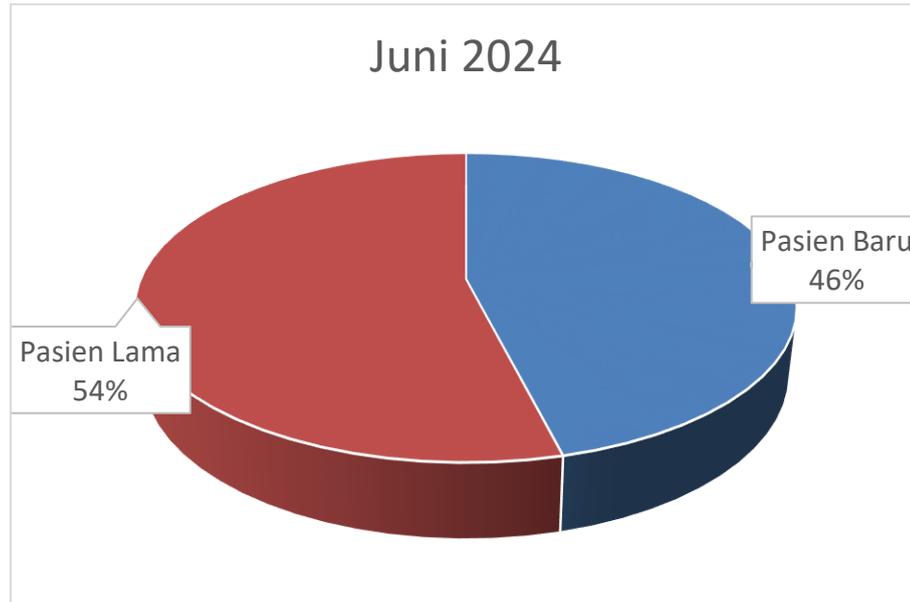
selalu *stand by* di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya klinik CV. Della Medika mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya klinik harus melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Sedangkan untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, CV. Della Medika perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas dalam hal ini jumlah kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya (Arianto, 2017)



Gambar 1.3 Penurunan Kunjungan Pasien CV. Della Medika

Sumber: Manajemen CV. Della Medika

Fenomena yang terjadi pada CV. Della Medika adalah penurunan kunjungan masyarakat yang diperlihatkan dari menurunnya kunjungan pasien dimana pada Tahun 2023 angka kunjungan pasien mencapai 1733. Angka tersebut menurun dibandingkan jumlah kunjungan pasien pada Tahun 2022 yang mencapai 2279. Adapun pada laporan terakhir di Bulan Juni Tahun 2024, pasien yang mengunjungi CV. Della Medika baru sebanyak 293. Hal ini menggambarkan menurunnya loyalitas pasien dalam menikmati layanan kesehatan CV. Della Medika.



Gambar 1.4 Perbandingan Pasien Lama dan Pasien Baru CV. Della Medika

Sumber: Manajemen CV. Della Medika

Berdasarkan laporan manajemen CV. Della Medika hingga Juni 2024 baru sekitar 54% atau 158 pasien lama yang kembali mengunjungi CV. Della Medika. Sedangkan sebesar 46% atau 135 orang merupakan pasien baru. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian pelanggan yang memutuskan kembali menggunakan jasa layanan kesehatan di CV. Della Medika.

Selanjutnya, diketahui bahwa CV. Della Medika menghadapi persaingan dari beberapa klinik yang juga membuka jasa pelayanan kesehatan di Kec. Tegalwaru Kab. Purwakarta Jawa Barat seperti Klinik Mutiara Kasih, Klinik Bidan Jinor, Klinik Budi Bhakti, Klinik Asri Kamil Medika hingga Puskesmas Tegalwaru. Hal ini menggambarkan banyaknya klinik kesehatan yang terdapat di Tegalwaru sehingga loyalitas untuk terus berkunjung di CV. Della Medika dibandingkan dengan klinik lain merupakan sebuah tantangan bagi manajemen. Dibandingkan klinik-klinik pesaingnya, CV. Della Medika adalah klinik yang paling muda usia berdirinya yaitu pada Tahun 2020.

Sebagai klinik yang baru berdiri pada tahun 2020, CV. Della Medika menghadapi tantangan besar dalam membangun loyalitas pasien, terutama karena usianya yang relatif muda dibandingkan klinik-klinik pesaing yang telah lebih dulu dikenal dan memiliki basis pasien setia. Klinik ini perlu berjuang keras untuk membangun reputasi di tengah masyarakat yang mungkin masih meragukan kredibilitasnya. Pasien cenderung mencari layanan kesehatan yang sudah terbukti

kualitasnya melalui pengalaman mereka sendiri atau rekomendasi orang lain. Dengan waktu yang masih singkat sejak berdirinya, CV. Della Medika mungkin belum memiliki cukup banyak ulasan positif atau cerita keberhasilan yang tersebar di komunitas setempat. Hal ini dapat menghambat upaya untuk menarik pasien baru atau mempertahankan pasien yang telah datang.

Kelebihan yang dimiliki CV. Della Medika dibandingkan klinik lainnya adalah terdapat dokter spesialis penyakit dalam yang dapat menangani kasus-kasus lebih kompleks seperti hipertensi, diabetes, gangguan hati, atau penyakit autoimun. Dengan hal ini, pasien tidak perlu dirujuk ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan awal. Selain itu, klinik yang menyediakan layanan seperti fisioterapi, akupunktur, atau konsultasi psikologis dapat menjadi solusi menyeluruh bagi pasien. Ini membuat klinik menjadi pilihan utama karena pasien dapat mendapatkan berbagai perawatan di satu tempat

Tabel 1.1 Strategi Layanan CV. Della Medika dibandingkan Pesaing

CV. Della Media	Klinik Mutiara Kasih	Klinik Bidan Jinor	Klinik Asri Kamil Medika
<ul style="list-style-type: none"> • Sistem pendaftaran <i>online</i> • Suasana klinik yang nyaman dan modern • Terdapat dokter spesialis penyakit dalam 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter spesialis anak yang telah lama berpraktik • Mengutamakan pelayanan dengan waktu tunggu minimal 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas medis modern seperti USG 4D • Mengedukasi masyarakat melalui seminar kesehatan ibu dan anak 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus pada layanan kesehatan umum dengan jadwal dokter yang fleksibel • Fokus pada segmen pasien yang bersedia membayar lebih untuk mendapatkan kenyamanan dan layanan premium

Sumber: Manajemen CV. Della Medika dan Hasil Observasi

CV. Della Medika, dengan keunggulan sistem pendaftaran *online* dan suasana klinik yang nyaman serta modern, memiliki pondasi yang kuat untuk terus berkembang. Namun, di tengah persaingan dengan klinik lain di Tegalwaru, klinik ini perlu mempelajari dan mengadaptasi strategi layanan yang lebih baik meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan mengintegrasikan kekuatan yang

dimiliki oleh pesaingnya, CV. Della Medika dapat membangun model pelayanan yang tidak hanya efisien dan modern, tetapi juga holistik dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Masalah yang dihadapi oleh perusahaan jasa sangat kompleks, salah satunya adalah yang di alami penyedia layanan kesehatan (Alfarizi & Zalika, 2023). Di sektor kesehatan, kemampuan penyedia layanan untuk mempertahankan pelanggan merupakan strategi yang penting (Fatonah & Palupi, 2020). Dengan demikian, penyedia layanan dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pengguna dengan meningkatkan kualitas layanan mereka agar loyalitas tetap terjaga. Hal yang sama berlaku untuk layanan di sektor kesehatan. Memberikan layanan berkualitas terbaik bukanlah hal yang mudah bagi karena layanan yang diberikan terkait dengan kualitas hidup pasiennya sehingga jika terjadi kesalahan dalam tindakan medis, hal itu dapat berdampak negatif pada pasien (Trisnayanti et al., 2020).

Pasien tidak dapat menilai hasil dari pelayanan jasa rumah sakit sebelum merasakan sendiri pelayanan yang diterimanya. Keterlibatan penuh petugas dalam menyampaikan jasa kesehatan memungkinkan penilaian yang berbeda bagi setiap pasien. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal (Wulaisfan & Fauziah, 2019).

Penelitian ini mengacu pada kajian yang dilakukan oleh Wulaisfan & Fauziah (2019) yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas. Adapun kebaruan pada penelitian ini terletak pada skala objek penelitian dimana penelitian ini dilakukan pada klinik yang memiliki skala usaha lebih kecil bila dibandingkan Rumah Sakit. Berdasarkan hal itu, penelitian ini menganalisis dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi pada CV. Della Medika

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa penurunan kunjungan masyarakat yang diperlihatkan dari menurunnya kunjungan pasien CV. Della Medika dimana pada Tahun 2023 dibandingkan Tahun 2021 dan Tahun 2022. Adapun memasuki Bulan Juni Tahun 2024, pasien yang berkunjung baru mencapai 293. Hal ini menunjukkan adanya masalah loyalitas pasien untuk terus

memanfaatkan jasa pelayanan CV. Della Medika. Kemudian, CV. Della Medika juga menghadapi persaingan dari klinik lain yang berada di wilayah yang sama sehingga analisis terhadap loyalitas pasien perlu dilakukan lebih lanjut. Sebagai klinik yang baru berdiri pada tahun 2020, CV. Della Medika menghadapi tantangan besar dalam membangun loyalitas pasien, terutama karena usianya yang relatif muda dibandingkan klinik-klinik pesaing yang telah lebih dulu dikenal dan memiliki basis pasien setia. Klinik ini perlu berjuang keras untuk membangun reputasi di tengah masyarakat yang mungkin masih meragukan kredibilitasnya. Pasien cenderung mencari layanan kesehatan yang sudah terbukti kualitasnya melalui pengalaman mereka sendiri atau rekomendasi orang lain. Dengan waktu yang masih singkat sejak berdirinya, CV. Della Medika mungkin belum memiliki cukup banyak ulasan positif atau cerita keberhasilan yang tersebar di komunitas setempat. Hal ini dapat menghambat upaya untuk menarik pasien baru atau mempertahankan pasien yang telah datang

Menurunnya loyalitas pelanggan dan ketatnya persaingan dapat berdampak pada keberlangsungan usaha dalam jangka panjang. Penelitian yang dilakukan oleh Wulaisfan & Fauziah (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variable mediasi. Berdasarkan hal tersebut, berikut adalah rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Apakah Kualitas Pelayanan CV. Della Medika berpengaruh terhadap Kepuasan pada masyarakat di Desa Batutumpang ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan CV. Della Medika berpengaruh terhadap Loyalitas pada masyarakat di Desa Batutumpang ?
3. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas pada masyarakat di Desa Batutumpang ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan CV. Della Medika berpengaruh terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan pada masyarakat di Desa Batutumpang ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan CV. Della Medika terhadap Kepuasan pada masyarakat di Desa Batutumpang
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan CV. Della Medika terhadap Loyalitas pada masyarakat di Desa Batutumpang
3. Mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas pada masyarakat di Desa Batutumpang
4. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan CV. Della Medika terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan pada masyarakat di Desa Batutumpang

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan bagi pihak akademisi sebagai bahan referensi untuk memperoleh informasi tambahan dan atau menguatkan teori yang sudah ada mengenai konsep kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pada sektor layanan kesehatan

Sedangkan dari aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan kepada masyarakat mengenai konsep kualitas pelayanan sehingga dapat mengetahui pemicunya dalam meningkatkan loyalitas. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk pengembangan kualitas pelayanan oleh CV. Della Medika. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi untuk menjadi acuan dalam meneliti strategi pemasaran

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang menjelaskan seluruh proses penelitian hingga hasil akhirnya. Sistematika penulisan pada penelitian ini mengacu pada format yang berlaku di Telkom University. Adapun kelima bab tersebut antara lain:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

- b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**
Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan
- c. **BAB III METODE PENELITIAN**
Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.
- d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian- penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.
- e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**
Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian