

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adanya kebutuhan dan kesadaran akan kesehatan dari masyarakat, mendorong Klinik sebagai penyelenggara jasa layanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya demi memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat. Menurut Notoadmodjo (2019) Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif baik secara social maupun ekonomi. Dalam memberikan pelayanannya, klinik dituntut untuk tidak hanya menekankan dari nilai ekonomis saja, tetapi harus memandang dari sisi sosial dan etika ketika memberikan pelayanannya dengan tidak mengambil keuntungan finansial setinggi-tingginya.

Dengan adanya peningkatan daya saing pelayanan kesehatan pada target kinerja yang harus dipenuhi dalam meningkatkan suatu keberhasilan bisnis. Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat

dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Teknologi terus berkembang secara dramatis. Industri yang mapan atau perusahaan yang sudah tua dan terkenal mulai menurun dan mungkin akan menghilang. Dimana perusahaan-perusahaan lainnya sering menerapkan strategi dan taktik baru untuk merespon kebutuhan, harapan, dan perilaku pelanggan yang terus berubah. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan konsumennya. Pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan, karena kepuasan konsumen secara individual sangat sulit dicapai akibat keanekaragaman keinginan konsumen, dan meningkatnya pendidikan konsumen itu sendiri, untuk itu perlu diadakan pendekatan solusi optimal. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas kesehatan. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat.

Klinik-klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan dengan berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Tabel 1
Dftar Klinik Kesehatan di Wilayah Kota Pasuruan

No	Nama	Alamat
1.	Klinik Media Sudirman	Jl. Panglima Sudirman no.18, kebonagung, kec. Purworejo
2.	Klinik Al-Aziz	Jl. Erlangga No.19, Karanganyar, Kec. Panggungrejo
3.	Klinik Bhayangkara Polres Pasuruan	Jl. Soekarno Hatta No.148, Bangilan, Kec. Panggungrejo
4.	Klinik Bunga Melati	Jl. Dokter Wahidin Sudiro Husodo No.192, Purutrejo, Kec. Purworejo
5.	Klinik Pondok Indah Pasuruan	Jl. Panglima Sudirman No.67, Purworejo, Kec. Purworejo
6.	Klinik Sejati	Jl. Lombok No.58, Trajeng, Kec. Panggungrejo
7.	Klinik Mansyur	Jl. KH. Mansyur.207, Tembokrejo, Kec. Purworejo
8.	Klinik Mitra 82	Jl. Dokter Wahidin Sudiro Husodo, Purutrejo, Kec. Panggungrejo
9.	Klinik YPPP	Jl. Komodor Yos Sudarso No.01, Mandaranrejo, Kec. Panggungrejo
10.	Klinik dr. Harry Yusuf	Jl. Soekarno Hatta No.150, Kec. Panggungrejo

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa terdapat banyak pesaing usaha baru yang bermunculan di satu wilayah dengan Klinik dr. Syaiful Anam yang berdampak penurunan pengunjung.

Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai pelopor pendiri Klinik di Kota Pasuruan yang di tangani langsung oleh tenaga medis Klinik dr. Syaiful Anam memiliki visi Pelayanan Mudah & Menyenangkan Seperti Di Rumah Sendiri.

Klinik dr. Syaiful Anam menjalankan berbagai strategi agar mampu bersaing dengan klinik lainnya yang ada di Kota Pasuruan. Meningkatkan daya saing merupakan salah satu target utama klinik dr. Syaiful Anam untuk tetap *survive* dalam memenangkan persaingan yang sehat dengan sesama pelaku

industri jasa klinik di Kota Pasuruan. Klinik dr.Syaiful Anam di bangun dengan harapan mampu melayani masyarakat yang membutuhkan pertolongan dan perawatan. Sebelum menjadi klinik pada 8 Tahun yang lalu adalah pengobatan mandiri atau rawat jalan atas nama “dr.Syaiful Anam” dimana Dr.Syaiful Anam adalah dokter yang sudah mengabdikan di PKM Winongan dan mempunyai tempat praktek yang terletak di Jl.Kolonel Sugiono No.01 Pasuruan, dan banyak pelanggan yang datang setiap harinya, dan setiap kali pemeriksaan kondisi pelanggan sudah parah dan harus di bawa ke RSUD untuk operasi akan tetapi masyarakat yang kurang mampu menolak atau tidak mau berangkat ke RSUD dengan alasan biaya mahal, hal ini yang membuat dr.Syaiful Anam berkeinginan untuk mendirikan Klinik Rawat Inap di lingkungan Jln.Kolonel Sugiono dengan biaya yang murah tanpa mengurangi kualitas pelayanan, pengobatan dan perawatan yang di berikan kepada pasien. Pada tahun 2013 Klinik dr.Syaiful Anam di bangun menjadi satu-satunya Klinik Rawat Inap 24 Jam di Jln. Kolonel Sugiono No.01 Pasuruan.

Untuk merumuskan sebuah strategi pemasaran yang baik alat analisis QSPM merupakan salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk memutuskan strategi yang akan digunakan berdasarkan dari kemenarikan alternative-alternatif strategi yang ada. Metode *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM). Analisis QSPM didasarkan pada input dari bobot matriks eksternal internal, serta alternatif strategi pada tahap pencocokan.

Metode QSPM menentukan daya tarik relatif dari berbagai strategi berdasarkan seberapa jauh faktor keberhasilan kunci internal dan eksternal dimanfaatkan atau diperbaiki. Daya tarik relatif dari masing-masing strategi

dalam satu set alternatif dihitung dengan menentukan pengaruh kumulatif dari masing-masing faktor keberhasilan kunci eksternal dan internal. Jumlah strategi yang dapat dimasukkan dalam QSPM bisa berapa saja, jumlah strategi dalam satu set juga bisa berapa saja, tetapi hanya strategi dalam set yang sama dapat dievaluasi satu sama lain.

Dua set strategi sebuah organisasi memerlukan sebuah Formulasi strategi untuk menentukan tindakan alternatif yang paling memungkinkan dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuannya, serta untuk mengembangkan strategi yang sudah ada sebelumnya. Namun, meskipun banyak bukti empiris mengemukakan pentingnya sebuah formulasi strategi didalam organisasi, seperangkat strategi alternatif yang paling menarik harus dikembangkan, diprioritaskan, dan dipilih. *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) merupakan salah satu alat yang sangat tepat untuk membuat prioritas yang diperlukan dan efektif dalam menyusun rencana strategis. Penelitian ini bertujuan untuk membuat formulasi strategi alternatif yang tepat pada Klinik dengan menerapkan analisis QSPM. Metode deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi prioritas strategi alternatif pada Klinik.

Dalam menentukan sebuah strategi yang tepat pada Klinik dr. Syaiful Anam dapat menggunakan berbagai strategi pelayanan agar usahanya dapat berjalan secara berkelanjutan sebagai upaya menuju pada peningkatan daya saing, akan tetapi diperlukan analisis yang tepat agar dapat diperoleh strategi yang tepat. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Peningkatan Daya Saing Klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) Kota Pasuruan melalui Analisis QSPM”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengambil pokok masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah Analisis *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) berperan dalam penentuan strategi dalam meningkatkan daya saing pada klinik dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peranan analisis *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) dalam meningkatkan daya saing pada klinik dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini memberikan kontribusi pada usaha klinik agar mampu untuk menentukan strategi yang tepat agar mampu memiliki daya saing dengan klinik–klinik yang lain di Kota Pasuruan. Manfaat penelitian lebih rinci dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi Klinik dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk memperluas wawasan penulis khususnya mengenai pemasaran yang berkaitan dengan Analisis QSPM dan daya saing Klinik dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau masukan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian dengan objek maupun masalah yang sama dan mengembangkan penelitian di masa yang akan datang.

