

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Banyak kalangan masyarakat di berbagai daerah yang menyukai dan memelihara hewan khususnya di kota surabaya, hewan anjing dan kucing merupakan salah satu hewan peliharaan yang banyak digemari mulai dari kalangan bawah sampai kalangan atas. Hewan yang dipelihara membutuhkan perawatan khusus, terutama tentang kesehatan karena memiliki hewan peliharaan yang sehat merupakan suatu kebanggaan tersendiri. Seperti halnya manusia, hewan juga merupakan makhluk yang atraktif dan dinamis. Agar dapat merawat hewan kesayangannya dengan baik, para pecinta hewan peliharaan akan selalu mencari tahu segala sesuatu mengenai hal yang berhubungan kesehatan peliharaan mereka dengan membawa ke rumah sakit hewan atau klinik hewan (Manggala, 2018).

Menurut PERMENTAN Jasa Medik No 02/Permetan/OT.140/1/2010, klinik hewan adalah tempat usaha pelayanan jasa medik veteriner yang dijalankan oleh suatu manajemen dipimpin oleh seorang dokter hewan sebagai penanggung jawab dan memiliki fasilitas pemeriksaan kesehatan hewan. Pengobatan yang disediakan oleh klinik hewan tidak hanya secara konvensional namun secara tradisional juga banyak dilakukan. Metode pengobatan tradisional yang banyak diterapkan klinik hewan yaitu metode akupunktur (Dharmawan, 2017).

Akupunktur veteriner merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi pelayanan kesehatan hewan. Akupunktur digunakan untuk terapi di negara Tiongkok lebih dari 5000 tahun yang lalu. Banyak pengobatan dan penelitian klinik dalam bidang akupunktur dan seiring perkembangan ilmu biomedik di negara barat pada akhir abad ke 20, saat ini berkembang disiplin ilmu akupunktur medik yang merupakan bagian dari ilmu kedokteran fisik (Dewi, 2012).

Akupunktur veteriner dapat dilaksanakan dan diaplikasikan pada sarana pelayanan kesehatan hewan sebagai pengobatan komplementer oleh tenaga ahli yang memiliki kompetensi dalam bidang akupunktur veteriner. Menurut Dharmawan (2017) pengobatan akupunktur terdiri dari berbagai macam metode yaitu jarum akupunktur, elektroakupunktur, laserakupunktur, dan akupressure. Namun terapi akupunktur yang saat ini banyak diaplikasikan oleh klinik hewan yaitu elektroakupunktur dengan memanfaatkan elektrostimulator untuk merangsang energi titik meridian tubuh, sehingga menciptakan keseimbangan energi (Utari *et al*, 2017).

Metode elektroakupunktur telah banyak diaplikasikan dalam dunia kedokteran hewan seperti penanganan kasus infertilitas pada sapi dan kuda betina dengan perlakuan elektroakupunktur pada titik *Bai hui* dan GV-1 (Susan *et al*, 2001), penanganan *quadriparesis* pada anjing dachshund dengan terapi elektroakupunktur pada titik GV-14, GB-21, SI-9, BL-10, BL-11, *Fei-men*, *Fei-pan*, *Guan-yuan*, GB-30, GB-29, BL-54, *Jian-jiao* (Cahyono, 2014).

Penerapan elektroakupunktur hewan pada klinik hewan merupakan upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan hewan yang terorganisir demi menciptakan kepuasan klien yang dipengaruhi oleh kualitas kinerja pelayanan terhadap klien. Klien adalah pelanggan (*customer are the real employer*) yang dapat membantu kemajuan usaha, sedangkan ketidakpuasan klien merupakan suatu yang sangat mengawatirkan karena kekecewaan klien dapat merugikan usaha (Govern *et al*, 2007).

Menurut putri (2018) lima dimensi kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan klien yaitu *tangibel, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Penelitian tersebut menjelaskan faktor dimensi kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan klien di PDHB (Praktek Dokter Hewan Bersama) drh. Cucu Kartini.

Disurabaya banyak klinik hewan atau praktek dokter hewan bersama (PDHB) dengan menyediakan pelayanan akupunktur veteriner. Klinik hewan La Femur merupakan salah satu dari klinik hewan disurabaya yang menyediakan layanan pengobatan elektroakupunktur hewan yang dioperasikan oleh dokter hewan berkompeten dibidang elektroakupunktur. Pengobatan elektroakupunktur di klinik hewan La femur dimulai sejak tahun 2016. Pasien pengguna terapi elektroakupunktur pada umumnya adalah hewan kecil seperti anjing dan kucing. Hewan yang menjalani terapi elektroakupunktur di klinik La Femur rata-rata penderita

*spondylosis*(gangguan pada tulang belakang) dan *hip dysplasia* (penyakit pada persendian pinggul).

Berdasarkan wawancara terhadap pihak klinik hewan La Femur, setiap tahunnya terdapat peningkatan jumlah pasien berobat menggunakan metode elektroakupunktur. Metode Elektroakupunktur hewan dinilai sangat efektif, ekonomis dan tidak memiliki efek samping (Herdis, 2011). Bertambahnya jumlah klien setiap tahun yang menggunakan pengobatan elektroakupunktur terhadap hewan peliharaannya tidak lepas dari pengaruh kepuasan klien. Ketidak puasan klien sering terjadi sebagai akibat penerapan sistem manajemen klinik hewan yang tidak maksimal (Soneta, 2013).

Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan klien terhadap pelayanan elektroakupunktur hewan di klinik hewan La Femur Surabaya untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan klien sebagai indikator keberhasilan strategi manajemen klinik hewan La Femur dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada klien nya dengan menggunakan metode indeks kepuasan klien didalamnya terdapat lima dimensi kualitas pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan klien terhadap pelayanan elektroakupunktur hewan di klinik La Femur surabaya dengan menggunakan indeks kepuasan klien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan elektroakupunktur pada hewan?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan klien terhadap pelayanan elektroakupunktur hewan di klinik La Femur surabaya berdasarkan indeks kepuasan klien.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah :

1. Secara keilmuan (teoritis) diharapkan kajian ini dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran atau masukan bagi pengembangan ilmu manajemen klinik hewan terutama yang berkaitan dengan pelayanan elektroakupunktur di klinik hewan.
2. Secara praktis digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan dan mengembangkan ilmu akupunktur veteriner khususnya elektroakupunktur veteriner pada klinik hewan.