

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik sering dijumpai dalam kehidupan bermasyarakat, seperti pelayanan bidang pendidikan, bidang lalu lintas, bidang kesehatan, dan masih banyak lagi. Pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh pihak pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, seperti yang dipaparkan menurut Sinambela (2014). Pelayanan menurut KBBI merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membantu atau menyediakan apa yang diperlukan untuk orang lain. Sedangkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk melakukan penyusunan rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasi, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan dari pelayanan, seperti yang dipaparkan oleh Zaenal dan Muhibudin (2015:80). Manajemen pelayanan sangatlah dibutuhkan untuk mengatur jalan dan terwujudnya suatu layanan publik yang baik bagi masyarakat.

Klinik Wahyu Husada Dimong merupakan klinik kesehatan tingkatan pratama yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat daerah Dimong dan sekitarnya. Klinik Wahyu Husada memiliki visi dan misi yang mengedepankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pihak Klinik Wahyu Husada akan terus menjaga kualitas pelayanan medis maupun non medis.

Dalam rangka meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pihak Klinik Wahyu Husada perlunya melakukan pengukuran kinerja perawat, khususnya dalam rawat inap. Media yang cocok untuk digunakan yaitu kuesioner, dengan beberapa pertanyaan yang diajukan kepada pasien atau penjaga pasien rawat inap pada Klinik Wahyu Husada

Tugas Akhir ini akan membahas mengenai “Pengukuran Kinerja Perawat dan Sarana Pendukung pada Rawat Inap dengan Menggunakan Metode *Servqual Fuzzy* dan Usulan Perbaikan”. Dengan melihat masalah diatas dapat disimpulkan bahwa klinik memerlukan penilaian atau *feedback* dari pasien, guna untuk melakukan bahan evaluasi, dengan melihat apakah kepuasan yang didapatkan pasien sudah melebihi harapan yang dimiliki oleh pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan diambil dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesenjangan atau selisih (GAP) antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas kinerja perawat dan sarana pendukung klinik?
2. Faktor-faktor apa saja yang memiliki tingkat kesenjangan atau selisih (GAP) yang tinggi?
3. Bagaimana kesenjangan pelayanan di klinik dan bagaimana penyusunan perbaikan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kesenjangan atau selisih (GAP) antara harapan dan kepuasan konsumen.
2. Identifikasi faktor-faktor yang memiliki tingkat kesenjangan atau selisih (GAP) tinggi dan usulan perbaikan dari faktor yang memiliki kesenjangan atau selisih (GAP) yang tinggi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu yang dipelajari selama melakukan perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian dapat digunakan atau diterapkan guna bahan evaluasi perawat dan sarana pendukung rawat inap, untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas.

3. Bagi Masyarakat

Dapat memperoleh pelayanan dan sarana pendukung rawat inap yang berkualitas.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah diperlukan pembatasan masalah agar penelitian lebih efisien dan terarah sesuai dengan data yang diperlukan. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini, ialah hanya akan membahas mengenai masalah mengenai pelayanan perawat dan sarana pendukung dalam rawat inap Klinik Wahyu Husada Dimong dan responden yang diambil merupakan pasien atau penjaga pasien rawat inap Klinik Wahyu Husada Dimong.

#### **1.6 Asumsi Penelitian**

Kuesioner diasumsikan akan diisi oleh pasien atau pengantar pasien yang memiliki kesehatan mental yang baik, sehingga dapat melakukan pengisian kuesioner dengan baik dan tepat.

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penulisan penelitian ini, sistematik penulisan disusun sebagai berikut:

**BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori, konsep dan referensi yang digunakan acuan dalam penelitian.

**BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pendekatan dan langkah-langkah penyelesaian yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian.

**BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi uraian data yang dikumpulkan yang kemudian data tersebut diolah sesuai dengan langkah-langkah dan metode yang dipakai dalam penelitian ini.

**BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang uraian analisis dan pembahasan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data.

**BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini dan saran yang dari penelitian yang ditujukan untuk penelitian lebih lanjut.