

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Proses usaha yang terus berkembang dalam segala bidang baik produksi maupun jasa harus diimbangi dengan sumber daya yang mendukung baik manusia maupun yang berasal dari alam. Peningkatan Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau swasta, baik itu di pusat maupun di daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Upaya kesehatan wajib untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada seluruh masyarakat di wilayah kerjanya. Salah satu diantaranya ialah Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang merupakan salah satu prioritas utama pembangunan kesehatan di Indonesia. Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan non-profit kepada masyarakat dan ujung tombak dalam sistem kesehatan nasional, dituntut untuk dapat memberikan

pelayanan KIA dengan baik berdasarkan wewenang tugas pokok dan fungsinya yang disesuaikan dengan situasi, kondisi, masalah dan kemampuan.

Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) Polres Jombang berada di jantung kota Jombang yakni terletak di Jln. Wahid Hasyim 117 Jombang, letak Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) Polres Jombang sangat strategis yakni berada di depan kantor DPRD Kab. Jombang. Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) Polres Jombang merupakan faskes tingkat I. Pelayananpun sangat terbatas sekali, selain melayani pemeriksaan kehamilan, persalinan secara normal, poli gigi, dan umum. Kekurangan dari BKIA Polres Jombang ini adalah tidak ada peralatan yang modern untuk menunjang pemeriksaan pasien, karena peralatan sangat minim.

Selain itu terdapat kekurangan dari sisi tenaga kesehatan, tidak tersedia dokter spesialis kandungan, instalasi rawat inap, ruang operasi, serta poli spesialis. Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) Polres Jombang hanya dilayani oleh 3 bidan, 2 dokter umum, 1 dokter gigi, dan 5 perawat sebagai petugas yang membantu dalam penanganan kesehatan masyarakat, sedangkan rata-rata dari pasien yang datang lebih dari 150 orang per hari, sehingga tenaga medis dan fasilitas belum mampu memberikan perawatan yang baik.

Hal-hal semacam ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak layanan kesehatan, karena hal semacam ini akan membawa dampak yang besar bagi kepuasan pasien, maka dilakukan penelitian dengan judul: "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Fuzzy* dan Metode Service *Quality* Pada Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang, dengan cara penyelesaian dengan memberikan penilaian hasil survey kuisisioner yang diberikan kepada pasien dengan dengan hasil akhir data dilakukan pengujian dengan menggunakan nilai keanggotaan pada fuzzy digunakan sebagai hasil keputusan nilai dari pelayanan yang harus

diperbaiki dan juga menjadi kelebihan dari balai layanan ibu dan anak, sehingga mampu memberikan solusi pelayanan terbaik pada masyarakat.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana usulan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien pada Balai kesehatan Layanan Ibu dan Anak Polres Jombang dengan pendekatan *Fuzzy* dan Metode *Service Quality* ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Usulan peningkatan pelayanan terhadap pasien dengan pendekatan fuzzy dan metode service quality pada Balai kesehatan Layanan Ibu dan Anak Polres Jombang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan

1. Dapat membantu Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang dalam melakukan perbaikan serta peningkatan servis kualitas terhadap layanan jasa.
2. Dapat mengarahkan kedalam mutu pelayan masyarakat pada balai kesehatan ibu dan anak polres jombang.

### **1.5. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak keluar dari pelayanan terhadap pasien dan kriteria, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Data observasi yang digunakan adalah data kuisisioner terhadap pelayanan pada Balai Layanan Ibu dan Anak Polres Jombang dari tanggal 01 Mei 2016 sampai 11 Desember 2016.

### **1.6. Asumsi Penelitian**

1. Selama penelitian proses pelayanan berjalan normal artinya tidak terjadi perubahan pada proses pelayanan.

2. Tidak ada perubahan kebijakan atau program peningkatan layanan selama penelitian berlangsung.

### **1.7. Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk memperjelas penelitian yang dilakukan maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang melandasi setiap langkah dalam penelitian. Teori tersebut digunakan sebagai acuan dalam menganalisa permasalahan yang diteliti.

#### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian. Langkah-langkah penelitian yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan penelitian.

#### **BAB IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi tentang data-data yang di yang dilakukan perlukan dalam penelitian, serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditentukan.

#### **BAB V Analisa Dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi tentang analisa dan pembahasan penulis terhadap data hasil pengolahannya.

#### **BAB VI Kesimpulan Dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan analisa hasil pengolahan data yang harus dapat menjawab tujuan penelitian. Selain itu juga berisi tentang saran dari penelitian, yang dapat memberikan masukan terhadap hasil penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**