

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

RSUD Besuki merupakan fasilitas kesehatan tipe D di Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Rumah sakit ini dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. RSUD Besuki memiliki total 281 pegawai yang terdiri dari 225 pegawai non-ASN dan 56 pegawai ASN. Tugas utama RSUD Besuki mencakup penyelenggaraan pelayanan kesehatan, penyembuhan penyakit dan pemulihan kondisi cacat, baik secara fisik maupun mental, sebagaimana tercantum dalam Rencana Kerja Perangkat Daerah 2023 RSUD Besuki. Rumah sakit ini menyediakan berbagai layanan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan instalasi gawat darurat. RSUD Besuki juga aktif dalam promosi dan kerjasama program dengan fasilitas layanan kesehatan di sekitarnya. Berbagai poliklinik tersedia di RSUD Besuki untuk melayani kebutuhan medis masyarakat, seperti Poli Penyakit Dalam, Poli Anak, Poli Kandungan, Poli Saraf, Poli Tulang, Poli Mata, Poli Bedah, Poli Radiologi, Poli Gigi, dan Poli Gizi. Dengan tenaga medis yang terdiri dari dokter spesialis, dokter umum, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, RSUD Besuki berkomitmen untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat.

Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, RSUD Besuki telah menerapkan langkah-langkah strategis dengan melakukan penilaian terhadap jasa pelayanan pegawainya. Langkah ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap pegawai di RSUD Besuki memberikan pelayanan dengan standar tertinggi dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Proses penilaian jasa pelayanan dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan kriteria seperti masa kerja, pendidikan, posisi jabatan, beban kerja, kinerja, dan kehadiran. Kinerja dan kehadiran merupakan aspek utama dalam evaluasi individual. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan serta sebagai elemen kunci dalam sistem penghargaan personal. Penilaian ini menentukan besaran bonus bulanan bagi setiap pegawai, dengan tujuan memberikan pengakuan

atas kinerja individu yang baik dan mendorong motivasi pegawai RSUD Besuki dalam memberikan pelayanan kesehatan optimal kepada masyarakat. Selain itu, hasil penilaian juga menjadi pertimbangan penting dalam menentukan kelanjutan kontrak bagi pegawai tidak tetap.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala SDM pada 8 Januari 2024, penilaian jasa pelayanan saat ini masih dilakukan secara manual dengan memanfaatkan aplikasi pengolah angka (*spreadsheet*) dan tidak ada aturan atau pedoman khusus dalam penilaian. Selain itu, observasi terhadap data menunjukkan bahwa parameter yang digunakan dalam penilaian kriteria kinerja masih ambigu. Kriteria penilaian kinerja pada saat survei tertulis  $\geq 30$  untuk sangat kurang,  $\geq 50$  untuk kurang,  $\geq 75$  untuk cukup,  $\geq 85$  untuk baik, dan “–” untuk sangat baik. Penggunaan simbol yang kurang tepat antara nilai-nilai ini mengakibatkan pengaturan batas antara kategori menjadi tidak jelas dan hal ini dapat mempengaruhi akurasi penilaian. Dengan kondisi ini mengakibatkan proses penilaian menjadi tidak efektif karena menyebabkan inkonsistensi dalam penilaian dan meningkatkan risiko kesalahan. Penilaian yang dilakukan secara manual seringkali menimbulkan sejumlah kendala di perusahaan, sehingga dianggap kurang efektif dan efisien (Sundari & Novrianda, 2020). Selain itu, proses penilaian juga belum menerapkan sistem pendukung keputusan (SPK), padahal dapat menyelesaikan masalah yang muncul dalam penilaian, serta meningkatkan objektivitas, transparansi, dan efisiensi proses tersebut (Jerry Mahendra, 2024) serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan strategis kedepannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sistem yang mendukung secara optimal proses penilaian jasa pelayanan untuk pegawai RSUD Besuki. Sistem penilaian yang terkomputerisasi beroperasi dengan lebih optimal dan efisien dibandingkan dengan sistem manual, sekaligus dapat mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan akurasi data (Palasara dkk., 2020). Aplikasi penilaian jasa pelayanan yang dikembangkan berbasis website untuk memudahkan pengelolaan data secara terpusat dan meningkatkan aksesibilitas. Selain itu, dengan mempertimbangkan hasil observasi data sistem pendukung keputusan akan dibangun menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dan *Fuzzy*

Tahani. *Fuzzy Tahani* dapat diterapkan meskipun tidak ada aturan dengan menggunakan besaran angka *firestrength*, yang merupakan kalkulasi derajat keanggotaan berdasarkan *query*. Seperti dalam penelitian sebelumnya oleh (Sitohang & Al Idrus, 2023), *Fuzzy Tahani* diterapkan untuk SPK penentuan penerima bantuan langsung tunai dana desa di Desa Bakti Makmur, Kec. Bagan Sinembah, Provinsi Riau. Kriteria yang digunakan meliputi status kemiskinan, keluarga dengan penyakit kronis, dan kepesertaan bantuan lain. Perankingan kemudian dilakukan berdasarkan besaran *firestrength*. Selanjutnya, metode SAW pernah diterapkan untuk SPK penanganan penyakit *Dengue Hemorrhagic Fever* (DBD) di Rumah Sakit Sylvani (Sijabat dkk., 2023). Kriteria yang digunakan meliputi umur, trombosit, dan suhu. Proses perankingan dilakukan dengan metode pembobotan.

Kedua metode tersebut didalam penelitian ini dibandingkan dan dipilih berdasarkan kebutuhan dan preferensi RSUD Besuki. Penerapan metode ini dapat meningkatkan keakuratan, efektivitas, dan efisiensi dalam penilaian jasa pelayanan pegawai di RSUD Besuki sehingga membantu RSUD Besuki dalam optimalisasi sumber daya manusia dengan lebih baik melalui penilaian yang lebih akurat dan terkelola dengan efisien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka terdapat beberapa rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana perbandingan hasil penilaian jasa pelayanan yang diperoleh dari metode *Fuzzy Tahani* dan SAW?
2. Bagaimana menerapkan Sistem Pendukung Keputusan untuk penilaian jasa pelayanan menggunakan metode *Fuzzy Tahani* dan SAW?
3. Bagaimana mengembangkan Sistem Pendukung Keputusan tersebut menjadi sebuah aplikasi berbasis website dengan metode yang terpilih?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan hasil penilaian jasa pelayanan antara metode *Fuzzy Tahani* dan

*Simple Additive Weighting (SAW).*

2. Menerapkan SPK untuk penilaian jasa pelayanan di RSUD Besuki.
3. Mengembangkan aplikasi SPK berbasis web untuk penilaian jasa pelayanan pegawai di RSUD Besuki dengan metode yang dipilih.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pimpinan RSUD Besuki dalam pengambilan keputusan terkait penilaian jasa pelayanan pegawai.
2. Memudahkan proses penilaian dan meningkatkan akurasi penilaian jasa pelayanan.
3. Menjadikan proses administrasi penilaian jasa pelayanan pegawai lebih teratur dan terdokumentasi dengan baik.