

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat [1]. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien di dalam BAB 1 ketentuan umum pasal 1 disebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Keberadaan rumah sakit sangat bermanfaat dan menolong masyarakat yang membutuhkan untuk memperoleh pengobatan secara cepat [2].

Rumah Sakit Citra Sari Husada (*Intan Barokah Group*) merupakan suatu bentuk usaha jasa pelayanan kesehatan yang pada awalnya adalah sebuah Klinik dan Rumah Bersalin, kemudian seiring berjalannya waktu maka di tahun 2007 Klinik dan Rumah Bersalin tersebut berubah status menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA). Pada tahun 2009 berkembang menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) dan sekarang kami merupakan Rumah Sakit Umum yang telah terakreditasi dengan *type C* [2]. Pada RSIA Citra Sari Husada terdapat mekanisme pemilihan dokter terbaik namun masih dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan dalam pemilihan dokter terbaik. Cara menangani masalah pemilihan dokter perlunya sistem yang dapat membantu pengambilan keputusan.

Sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) adalah alat yang memungkinkan manusia untuk memecahkan masalah dan berkomunikasi secara efektif untuk membuat penilaian yang sah, akurat, dan tepat waktu [3].

Selain itu, SPK dipusatkan untuk mengakomodasi keputusan yang kurang terstruktur yang seringkali dibuat oleh manajemen di tingkat tertinggi [4]. Sistem untuk mendukung keputusan digunakan dalam organisasi atau bisnis ketika

memilih dokter terbaik akan berfungsi sebagai tolak ukur untuk menetapkan standar yang tinggi di rumah sakit.

Penelitian ini membuat sistem pendukung keputusan untuk membantu dalam pemilihan dokter terbaik dalam bentuk *website* dengan judul penelitian “Sistem Pendukung Keputusan Dokter Terbaik Menggunakan Metode Multi Attribute Dokter Utility Theory Pada Rumah Sakit Citra Sari Husada”. Penelitian ini menggunakan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) sebagai metode Sistem Pendukung Keputusan. Dimana metode ini melakukan proses mencari jumlah bobot dari nilai-nilai yang ada pada masing masing atribut yang menghasilkan hasil nilai akhir dengan nilai tertinggi. Metode ini mendukung keputusan suatu organisasi atau bisnis dalam memilih atribut terbaik [4]. Sementara itu untuk metode pengembangan Sistemnya menggunakan *Prototype*, Metode *Prototype* ini dipilih karena memiliki kelebihan dalam mendapatkan umpan balik yang cepat dari calon pengguna pada setiap iterasi yang dilakukan sehingga perbaikan dapat segera dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun metode pengujian sistem menggunakan metode *Black-box* dan *User Acceptance Test* (UAT). Diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan sistem pendukung keputusan yang dapat membantu pihak rumah sakit dalam menentukan dokter terbaik.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu tidak ada sistem untuk menilai kinerja dokter yang ada di rumah sakit citra sari husada. Oleh karena itu, Rumah Sakit Citra Sari Husada membutuhkan Sistem Pendukung Keputusan pemilihan dokter terbaik untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disebutkan maka muncul pertanyaan terkait bagaimana membangun sistem pendukung keputusan dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* ?

1.4. Batasan Masalah

Dijelaskan ruang lingkup penelitian ini agar penelitian dapat terpusat pada tujuan yang dimaksud. Berikut adalah macam-macam pembuatan sistem informasi rumah sakit:

1. Target pengguna *system* adalah Sumber Daya Manusia (SDM), diantaranya; pasien, perawat, dokter dan manager yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA).
2. Penelitian ini menggunakan *data* hasil *interview* dengan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA).
3. Sistem Pendukung Keputusan dokter terbaik di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA).
4. Menggunakan *Prototype* 3 kali *iterasi*.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini membuat Sistem Pendukung Keputusan RS Citra Husada berbentuk *website* untuk membantu menentukan dokter terbaik dan mengetahui tingkat kinerja dokter di Rumah Sakit Citra Sari Husada.

1.6. Manfaat Penelitian

Berikut kelebihan dari penelitian ini:

1. Manfaat Riset Bagi Penulis
 - a. Selama mengikuti kuliah di Institusi Teknologi Telkom Purwokerto, penulis diharapkan dapat memanfaatkan dan memperluas ilmu yang telah diperoleh.
 - b. Mampu pelajari cara membuat sistem pendukung keputusan rumah sakit.
 - c. Dapat memberikan perspektif baru bagi penelitian selanjutnya.

2. Keuntungan Riset Akademik
 - a. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Institusi Teknologi Telkom Purwokerto untuk penelitian lebih dalam di masa mendatang yang karyanya terkait dengan perkembangannya.
 - b. Menjadi tolak ukur sejauh mana mahasiswa mampu mengingat informasi yang telah dipelajarinya di Institusi Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Manfaat Penelitian untuk Lokasi Penelitian
 - a. Sistem informasi ini mampu memberikan informasi manajer untuk kinerja dokter.
 - b. Memberikan kemudahan bagi *admin* dan dokter *internal* manajemen *data*.