

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja perawat ialah tenaga profesional yang memiliki kemampuan intelektual, teknikal, interpersonal, moral, serta tanggung jawab dan kewenangan dalam melaksanakan asuhan keperawatan serta pelayanan kesehatan. Mereka berupaya mengimplementasikan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai wewenang untuk mencapai tujuan pokok profesi serta sasaran unit organisasi kesehatan, tanpa memandang keadaan dan situasi waktu (Sihombing and Saragih, 2021). Penilaian performance kinerja merupakan suatu metode untuk mengevaluasi kinerja perawat klinis dalam memberikan pelayanan keperawatan secara utuh bagi pasien guna kinerja pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit secara maksimal (Marwiati and Fahrurrozi, 2021). Penilaian kinerja harus dilaksanakan di pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kinerja perawat sehingga pasien memperoleh kepuasan (S., 2023).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Helmi Rumbo pada tahun 2021 membahas tentang pengaruh kecerdasan emosional, efikasi diri, dan motivasi kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, sementara efikasi diri dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan (Rumbo and Panggabean, 2021). Penelitian selanjutnya yang diteliti oleh Gerardin Ranind Kirana dan Reny Nugraheni pada tahun 2023, mengungkapkan evaluasi kinerja perawat di Rumah Sakit Wilujeng Kabupaten Kediri, dengan fokus pada kontribusi manajemen dan perawat sebagai narasumber

dalam penelitian. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat, termasuk pengembangan *Sumber* daya manusia dan motivasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya pendekatan manajemen yang efektif untuk meningkatkan kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Kirana and Nugraheni, 2023). Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu Kumala Dewi dkk pada tahun 2024 menjelaskan tentang penerapan metode Multi-Attribute Utility Theory (MAUT) dalam pemilihan perawat terbaik di RSUD Mitra Sehati Medan. Penelitian ini menghitung nilai evaluasi berdasarkan bobot kriteria dan melakukan perangkingan untuk menentukan perawat dengan kinerja terbaik dalam pencegahan dan pengendalian infeksi. Hasilnya menunjukkan bahwa perawat Sri Roswita memperoleh nilai tertinggi dan dinyatakan sebagai perawat terbaik (Dan, Infeksi and Metode, 2024).

Sistem Penunjang Keputusan atau Decision Support System (DSS) merupakan sebuah sistem yang mampu memberikankemampuan pemecahan masalah maupun kemampuan mengkomunikasikan untuk masalah dengan kondisi semi terstruktur dan tidak terstruktur (Supriyadi and Dani, 2024). Sistem pendukung keputusan yaitu sistem yang digunakan untuk membantu proses pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi, perusahaan, atau lembaga pendidikan (Yanto, 2021). SPK yang diterapkan secara terkomputerisasi yang dapat menganalisa data dan menentukan keputusan dengan cepat. Sistem ini dirancang untuk mendukung seluruh tahap pengambilan keputusan mulai dari mengidentifikasi masalah, memilih data yang relevan, dan menentukan

pendekatan yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan sampai mengevaluasi pemilihan alternatif-alternatif yang ada (Rahayu, 2022).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yustina dkk pada tahun 2021 membahas proses seleksi penerima beasiswa di SMK Era Informatika menggunakan enam kriteria evaluasi, yaitu kedisiplinan, nilai rapor, kelakuan, kerajinan, tanggungan orangtua, dan kerapihan. Hasil analisis menunjukkan bahwa siswa dengan prioritas tertinggi untuk menerima beasiswa adalah alternatif 1 yaitu Tari dengan bobot nilai 0,232 dan alternatif 2 yaitu Ika dengan bobot nilai 0,229 (Meisella Kristania, Pratmanto and Aji, 2021). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pramudita pada tahun 2022 bertujuan untuk mengatasi masalah dalam proses pendaftaran yang masih dilakukan secara manual, sehingga seringkali menyebabkan kesulitan bagi calon siswa. Dengan menggunakan metode SMART, sistem yang dibangun dapat secara otomatis menilai dan memilih siswa berdasarkan kriteria seperti nilai ijazah, prestasi, pendapatan orang tua, dan kepribadian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas perangkat lunak yang dihasilkan memiliki persentase keberhasilan sebesar 86,33%, yang menunjukkan bahwa sistem ini efektif dalam mendukung proses seleksi penerimaan siswa (Rahayu, 2022). Sedangkan Penelitian yang dilakukan putri dkk pada tahun 2023 membahas penerapan konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) dengan metode Simple Additive Weighting (SAW) dalam pemilihan laptop terbaik untuk mahasiswa Prodi Informatika. Penelitian ini mengidentifikasi kriteria penting seperti kapasitas RAM, tipe harddisk, dan kapasitas harddisk, serta melakukan normalisasi dan perhitungan perankingan untuk menentukan alternatif terbaik. Hasilnya menunjukkan bahwa A1 yaitu laptop Lenovo IP Flex 5

14ALC7 memperoleh nilai tertinggi sebesar 0.72, menjadikannya rekomendasi utama bagi mahasiswa dalam memilih laptop yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Novianti and Yanto, 2023).

Multi-Attribute Utility Theory (MAUT) merujuk pada pendekatan analisis keputusan yang kuat dan yang memungkinkan pengambil keputusan untuk mengevaluasi dan memilih alternatif berdasarkan berbagai atribut atau kriteria yang relevan (Saputra *dkk.*, 2024). MAUT berusaha untuk memformulasikan preferensi dan nilai dari setiap atribut untuk mencapai tujuan tertentu. Metode ini berfokus pada memahami preferensi individu atau kelompok dalam menghadapi kompleksitas pengambilan keputusan yang melibatkan banyak faktor (Oktaria, 2023). Pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk membantu pengambil keputusan dalam memilih pilihan terbaik dari serangkaian alternatif dengan mempertimbangkan preferensi mereka dan kepentingan relatif dari kriteria yang berbeda (Nuroji, 2022).

Penelitian terdahulu yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Noval *dkk* dengan menggunakan metode MAUT menjelaskan sistem ini efektif dalam menyederhanakan proses pengambilan keputusan. Sistem ini dirancang untuk membantu pegawai koperasi dalam menilai kelayakan calon peminjam secara objektif dan efisien, dengan mempertimbangkan kriteria dan subkriteria yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan MAUT mempermudah proses penilaian dan mempercepat keputusan mengenai pemberian pinjaman, sehingga meningkatkan efektivitas operasional koperasi. (Rivaldy *dkk.*, 2023). Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Daffa *dkk* pada tahun 2024 mengkaji penerapan metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) dalam sistem

pendukung keputusan untuk menentukan jumlah pemberian pinjaman karyawan di PT Ogya Tekno Nusantara. Penelitian ini menekankan pentingnya kriteria seperti jumlah pinjaman, gaji pokok, jumlah tanggungan, kebutuhan peminjam, dan status karyawan, yang masing-masing memiliki bobot yang ditentukan oleh HRD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dibangun menggunakan platform Java dan Netbeans IDE dapat memberikan rekomendasi yang lebih objektif dan terstruktur dalam proses pengambilan keputusan terkait pinjaman, meskipun saat ini aplikasi tersebut hanya dapat diakses secara offline (Ramadhan, Izzatillah and Astuti, 2024). Dan pada penelitian tahun 2023 oleh Abdul Yamin dkk membahas penerapan metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) dalam penilaian kinerja guru di Pondok Pesantren MTI Canduang. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam penilaian semua guru, termasuk yang bukan PNS, dengan menggunakan 40 data guru dan 12 kriteria penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode MAUT dapat memberikan rekomendasi yang objektif untuk penghargaan guru berdasarkan nilai preferensi yang dihasilkan, sehingga memudahkan pengambilan keputusan dalam program penghargaan (Yamin and Defit, 2023).

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dengan metode *Multi-Attribute Utility Theory* (MAUT) memiliki peran penting dalam menilai kinerja perawat di RSUD BMC secara objektif dan terukur. SPK bekerja dengan menganalisis berbagai kriteria penilaian, seperti kepuasan pasien, efisiensi waktu kerja, dan kompetensi teknis, yang masing-masing diberikan bobot sesuai tingkat kepentingannya. Melalui metode MAUT, setiap perawat dievaluasi dengan menghitung utilitas berdasarkan skor kriteria yang telah dinormalisasi dan

dikombinasikan menggunakan bobot yang telah ditetapkan. Proses ini menghasilkan peringkat kinerja yang transparan dan akurat, memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang adil terkait penghargaan atau pengembangan staf. Dengan pendekatan ini, RSUD BMC dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui penilaian kinerja yang berbasis data dan minim bias, sekaligus mendukung akuntabilitas dalam manajemen rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Bunda RSUD Padang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat Padang dan sekitarnya. Kinerja perawat menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, karena mereka tidak hanya memberikan perawatan fisik tetapi juga mendukung kenyamanan emosional dan psikologis pasien. Oleh karena itu, penilaian kinerja perawat yang objektif dan terstruktur sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana perawat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penilaian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan tugas serta memberikan umpan balik yang berguna bagi perbaikan dan pengembangan profesional, sehingga kualitas pelayanan rumah sakit dapat terus ditingkatkan untuk mencapai perawatan yang optimal bagi pasien. Dengan menggunakan metode Multi-Attribute Utility Theory (MAUT) dalam penilaian kinerja perawat di RSUD BMC mampu memberikan solusi yang efektif terhadap permasalahan subjektivitas dan ketidakadilan dalam evaluasi tradisional. Dengan dirancangnya sistem ini dapat mempermudah memberikan Keputusan kegiatan penilaian kinerja perawat sehingga mencapai hasil yang optimal. Berdasarkan Masalah di atas, maka penulis mengangkat sebuah judul yaitu

“SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK PENILAIAN KINERJA

PERAWAT PADA RUMAH SAKIT UMUM BUNDA (BMC) PADANG MENGUNAKAN METODE MULTI ATTRIBUTE UTILITY THEORY (MAUT)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dapat membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.
2. Bagaimana implementasi konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) dapat membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.
3. Bagaimana konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) dapat di implementasikan ke sebuah sistem yang dibangun dengan pemograman dalam membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara Dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Penerapan konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) diharapkan dapat membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.
2. Implementasi konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) diharapkan dapat membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.
3. Konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) diharapkan dapat di implementasikan ke sebuah sistem yang di bangun dengan pemograman dalam melakukan penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu:

1. Dataset penelitian menggunakan data yang berSumber dari Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.
2. Kriteria data menggunakan beberapa kriteria seperti Integritas(C1), Kepemilikan(C2), Kepemimpinan (C3), Pelayanan (C4), Mutu Hasil Kerja(C5).
3. Bobot untuk setiap kriteria penilaian ditentukan berdasarkan kebijakan manajemen rumah sakit, yang dapat bervariasi tergantung pada

prioritas organisasi dan belum mencerminkan pandangan seluruh pihak terkait.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam Melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) agar dapat membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) dapat membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.
3. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem yang membantu penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini menyajikan kontribusi efisiensi proses dalam optimalisasi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit dengan membantu Penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang berdasarkan konsep SPK.
2. Penerapan konsep Sistem Penunjang Keputusan (SPK) dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) dengan membantu penilaian

mampu memaksimalkan proses kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang.

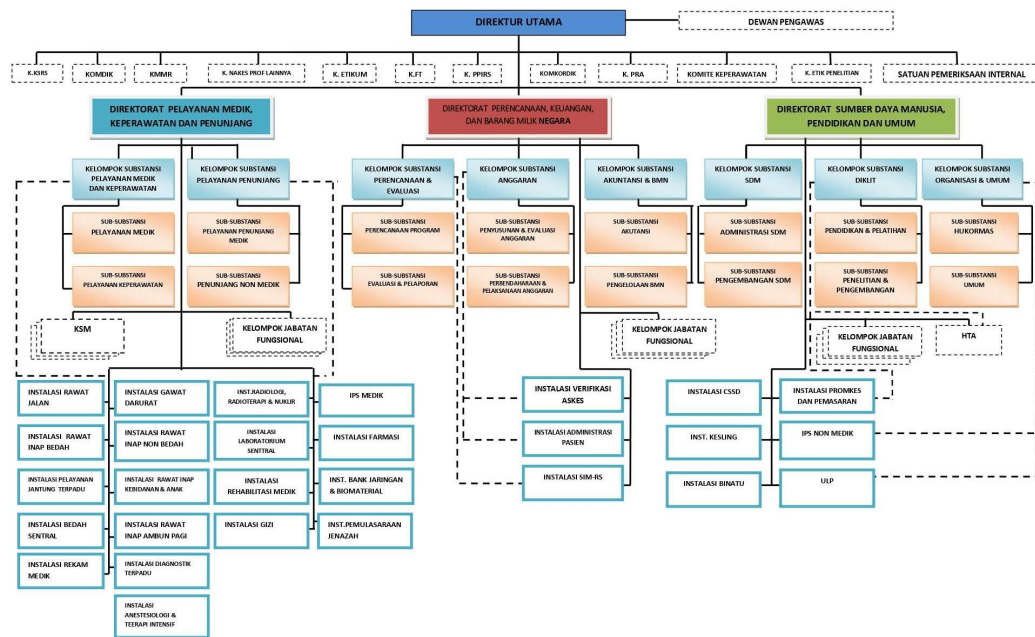
3. Sistem yang dibangun mampu memberikan manfaat bagi Rumah Sakit Umum Bunda (BMC) Padang dalam membantu penilaian kinerja perawat yang lebih efektif dengan hasil yg lebih tepat dan akurat.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sekilas Tentang Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang

Rumah Sakit BMC Padang (BMC: Bunda Medical Center) merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Kota Padang, Sumatera Barat, yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai rumah sakit yang melayani berbagai layanan medis, mulai dari perawatan dasar hingga perawatan spesialis, BMC Padang memiliki komitmen untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya. Dengan meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan yang berkualitas di kota ini, BMC Padang berupaya untuk memenuhi standar layanan medis yang tinggi serta terus berinovasi dalam mengembangkan fasilitas dan kualitas pelayanan. Rumah sakit ini memiliki visi untuk menjadi rumah sakit pilihan utama yang memberikan pelayanan terbaik, baik dalam bidang medis, perawatan, maupun keselamatan pasien, dengan didukung oleh tenaga medis yang profesional dan teknologi medis yang mutakhir. Rumah Sakit BMC Padang (BMC: Bunda Medical Center) beralamat di Jl. Proklamasi No.31 - 37, Ganting Parak Gadang, Kec. Padang Tim., Kota Padang, Sumatera Barat 25132.

1.7.2 Struktur Organisasi



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

Sumber: Rumah Sakit Bunda (BMC) Padang

1.7.3 Visi dan Misi

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab Rumah Sakit Bunda (BMC)

Padang:

1. **Visi:**
Menjadi rumah sakit unggulan dengan pelayanan kesehatan yang profesional, berfokus pada pasien, dan didukung teknologi modern untuk meningkatkan kualitas hidup Masyarakat
2. **Misi:**
 1. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan berbasis standar internasional.
 2. Mengutamakan kepuasan pasien melalui pendekatan yang ramah, cepat, dan tepat.

3. Mengembangkan Sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas tinggi di bidang kesehatan.
4. Mengintegrasikan teknologi medis terkini untuk mendukung diagnosis dan pengobatan yang akurat.
5. Berkontribusi aktif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program edukasi dan promosi kesehatan.

1.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan pada Rumah Sakit:

1. Direktur Utama mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu:
 - Kepemimpinan dan Manajemen Strategis
 - Pengawasan Kepatuhan dan Regulasi
 - Pengembangan dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)
 - Pengelolaan Infrastruktur dan Fasilitas
2. Direktorat pelayanan medik, keperawatan dan penunjang mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu:
 - Peningkatan Kualitas Layanan Medik
 - Pengawasan Standar Pelayanan
 - Manajemen Keperawatan
 - Koordinasi Lintas Departemen
3. Direktorat keuangan, perancangan dan barang milik negaramempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu:
 - Pengelolaan Anggaran
 - Pengawasan dan Audit Internal
 - Pengembangan Program Kerja

- Analisis Data dan Evaluasi
 - Pengelolaan dan Pemeliharaan Aset
 - Inventarisasi Aset
 - Pemanfaatan dan Pemindahan Aset
4. Direktorat Sumber daya manusia, pendidikan dan umum mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu:
- Rekrutmen dan Seleksi
 - Pengembangan Karir dan Pelatihan
 - Pembinaan dan Pelatihan Profesi
 - Penyediaan Sumber Belajar
 - Pendukung Operasional Acara
 - Pengelolaan Kendaraan Dinas
 - Kolaborasi SDM dan Pendidikan