

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pendukung keputusan (SPK) merupakan sebuah sistem yang dapat membantu seseorang dalam mengambil keputusan dari berbagai jenis pilihan yang dilakukan secara akurat dan sesuai dengan sasaran yang diinginkan, hal tersebut dapat diterapkan dalam melakukan pengambilan keputusan rumah sakit terbaik yang didasarkan terhadap kriteria-kriteria pendukung untuk mendapatkan keputusan yang sesuai (Permana, 2015). Secara umum permasalahan pada rumah sakit di Indonesia yang paling utama yaitu terletak pada pelayanan, karena pelayanan menentukan kualitas rumah sakit dengan mendapatkan kepuasan setiap pemakai jasa yang dapat dilihat dari segi aspek layanan keluhan, ketanggapan, kode etik, sarana dan prasarana serta ketepatan diagnosa, sehingga dengan keputusan-keputusan rumah sakit terbaik dapat sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan yang mampu memberikan informasi yang lengkap seperti fasilitas, keamanan, kebersihan hingga pelayanan terbaik pada setiap rumah sakit (Hadijah, 2016).

Dinas Kesehatan Lampung Tengah merupakan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang menangani kesehatan di wilayah khusus Lampung Tengah, dengan jumlah rumah sakit terdaftar sebanyak 9 rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan, Rujukan dan Faskes pada proses pengambilan keputusan rumah sakit terbaik yaitu masih belum adanya media untuk melakukan pengambilan keputusan terhadap rumah sakit sehingga pihak dinas mengalami kesulitan untuk memutuskan rumah sakit

terbaik yang ada di wilayah Lampung Tengah serta belum terdapatnya informasi bagi masyarakat mengenai rumah sakit terbaik. Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 12 masyarakat menyimpulkan bahwa belum adanya media informasi yang dapat diakses secara *online* untuk melihat informasi rumah sakit terbaik, maka tidak hanya informasi maupun mutu saja yang diinginkan, tetapi kepuasan dalam penyediaan pelayanan yang cepat, fasilitas yang mendukung serta kebersihan dan keamanan yang sangat dibutuhkan agar proses penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit menyenangkan dan aman. Untuk mengetahui rumah sakit mana yang memiliki penyediaan layanan kesehatan yang diinginkan masyarakat, maka dibutuhkan sebuah sistem pendukung keputusan (Prayoga, 2018).

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah solusi untuk mempermudah proses pengambilan keputusan rumah sakit terbaik dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang merupakan representasi dari sebuah masalah yang kompleks dalam suatu terstruktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, level faktor, kriteria, sub kriteria dan seterusnya sehingga dapat dikelompokkan menjadi suatu bentuk hirarki maka permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sederhana (Supriadi, Dkk), metode tersebut mampu menyeleksi alternatif dari beberapa alternatif berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan (Prayoga, 2018). Adapun kriteria yang ditentukan yaitu fasilitas, pelayanan, keamanan, kebersihan dan kenyamanan. Pengembangan sistem yang dilakukan perlu adanya kesesuaian dengan pihak dinas maka diperlukan metode pengembang sistem *extreme programming* adalah pendekatan *Extreme Programming* merupakan suatu pendekatan berorientasi

objek dan sebagai pengembangan perangkat lunak cepat sedikit lebih rinci dengan tujuan memberikan ulasan secara ringkas dan memiliki keunggulan untuk menyesuaikan dengan keinginan pengguna sehingga sistem yang dihasilkan sesuai kebutuhan (Pressman, 2012). Sehingga sistem yang dibangun diharapkan menjadi landasan bagi masyarakat untuk memilih layanan rumah sakit guna menunjang kesembuhan pasien (Prayoga, 2018). Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti mengembangkan sistem dengan judul “**Sistem Pendukung Keputusan Untuk Penilaian Rumah Sakit Terbaik Di Lampung Tengah Menggunakan Metode AHP (Studi Kasus: Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mempermudah penyampaian informasi rumah sakit terbaik kepada masyarakat?
2. Bagaimana membangun sistem pendukung keputusan pemilihan rumah sakit terbaik di Lampung Tengah menggunakan metode AHP?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu :

1. Membangun sistem pendukung keputusan pemilihan rumah sakit terbaik di Lampung Tengah menggunakan metode AHP.
2. Mempermudah penyajian informasi rumah sakit terbaik kepada masyarakat.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan menggunakan web sebagai berikut :

1. Kriteria penilaian didasarkan pada fasilitas, pelayanan, keamanan, kebersihan dan kenyamanan
2. Sistem ditunjukan untuk bagian dinas dan masyarakat
3. Output dari sistem yang dikembangkan berupa informasi rumah sakit terbaik dengan menampilkan detail pembobotan pada masing-masing kriteria
4. Sistem dibangun dengan berbasis web

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu:

1. Mempermudah pihak dinas kesehatan Lampung Tengah untuk menentukan keputusan rumah sakit terbaik dengan menerapkan metode AHP dan menghasilkan informasi yang dapat dilihat oleh masyarakat.
3. Masyarakat dapat mengetahui rumah sakit terbaik pada wilayah Lampung Tengah sebagai informasi dan rekomendasi rujukan rumah sakit dan sebagai motivasi bagi rumah sakit lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan