

ABSTRAK

Klinik Rohima, sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Aktivitas pengukuran kinerja pegawai menjadi sangat penting, karena pegawai berperan langsung dalam melayani pasien. Sayangnya, klinik ini sering menerima kritik dari pasien terkait pelayanan pegawai, sehingga perlu adanya evaluasi dan perbaikan. Upaya mengatasi masalah tersebut, Klinik Rohima melakukan pengukuran kinerja pegawai untuk menjadi dasar evaluasi perbaikan pelayanan. Hasil penilaian pengukuran kinerja sering tidak sesuai dengan kinerja pegawai sebenarnya, untuk meningkatkan keakuratan hasil pengukuran, perlu dilakukan pembobotan pada kriteria penilaian serta melibatkan penilaian dari pasien terhadap pegawai Klinik Rohima. Metode yang digunakan untuk pengukuran kinerja pegawai adalah *technique for order preference by similarity to ideal solution* (TOPSIS). Untuk meningkatkan efisiensi, metode TOPSIS diimplementasikan dalam bentuk web. Diharapkan pihak klinik dapat terbantu dalam pengambilan keputusan, sehingga pelayanan kepada pasien dapat ditingkatkan secara signifikan. Hasil implementasi sistem web memiliki perbedaan dengan perhitungan manual, namun perbedaan dari sistem tidak terlampau jauh.

Kata kunci : pengukuran kinerja, sistem pendukung keputusan, TOPSIS, Website

ABSTRACT

Clinic Rohima, a healthcare institution, is facing challenges in improving the quality of its services. The activity of measuring employee performance has become of utmost importance, as employees play a direct role in serving patients. Unfortunately, the clinic has often received criticism from patients regarding the services provided by its employees, necessitating evaluation and improvement. In an effort to address these issues, Clinic Rohima conducts employee performance measurements as a basis for service improvement evaluation. However, the results of the performance assessments often do not align with the actual performance of the employees. To enhance the accuracy of the measurement results, it is necessary to implement a weighting mechanism for the assessment criteria and involve patient evaluations of Clinic Rohima's employees. The method used for measuring employee performance is the technique for order preference by similarity to ideal solution (TOPSIS). To improve efficiency, the TOPSIS method is implemented in the form of a web-based system. It is hoped that this system will assist the clinic in decision-making, ultimately leading to a significant improvement in patient services. The results of the web-based system implementation show some differences compared to manual calculations, though these differences are not excessively substantial.

Keywords : *performance measurement, decision support system, TOPSIS, website*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.	ii
LEMBAR PERNYATAAN		iii
KATA PENGANTAR		iv
ABSTRAK		vii
ABSTRACT		viii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xi
DAFTAR GAMBAR		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xv
BAB I PENDAHULUAN		1
1.1 Latar Belakang		1
1.2 Rumusan Masalah		2
1.3 Tujuan Penelitian		3
1.4 Manfaat Penelitian		3
1.5 Batasan Masalah		3
1.6 Asumsi Penelitian		3
1.7 Sistematika Penulisan Penelitian		3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		5
2.1 Kinerja Pegawai		5
2.2 Sistem Pendukung Keputusan		6
2.3 <i>Multi Criteria Decision Making</i>		7
2.4 <i>Technique for Order Performance by Similarity to Ideal Solution</i>		8
2.5 Perancangan Sistem		11
2.5.1 <i>Use Case Diagram</i>		12
2.5.2 <i>Activity Diagram</i>		12
2.5.3 <i>Physical Data Model</i>		14
2.6 Web		15
2.7 Posisi Penelitian		16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		17
3.1 Objek Penelitian		17
3.2 Jenis Penelitian		17
3.3 Alat dan Bahan Penelitian		17
3.4 Kriteria Pegawai		18
3.5 Teknik Pengumpulan Data		20
3.6 Algoritma Sistem		20
3.6.1 Algoritma TOPSIS		20
3.6.2 Algoritma Perhitungan Gaji		22
3.7 Analisis Sistem		22
3.7.1 Deskripsi Sistem		23
3.7.2 Analisis <i>User</i>		24
3.7.3 Analisis Fungsional Sistem		24
3.7.4 Batasan dan Kelebihan Sistem		26
3.8 Desain Sistem		27

3.8.1 <i>Use Case Diagram</i>	27
3.8.2 <i>Activity Diagram</i>	29
3.8.3 <i>Physical Data Model</i>	49
3.9 <i>Flowchart</i> Penelitian	50
BAB IV PENGOLAHAN DATA	78
4.1 Perancangan Penilaian	78
4.1.1 Rancangan serta Indikator Penilaian	78
4.1.2 Hasil Penilaian	80
4.2 Implementasi Sistem	83
4.2.1 Tampilan Halaman Login	83
4.2.2 Tampilan Halaman Pihak Admin	83
4.2.3 Tampilan Halaman Pihak SDM	88
4.2.4 Tampilan Halaman Pihak Direksi	96
4.3 Validasi Perhitungan Sistem dan Perhitungan Manual	103
4.3.1 Perhitungan Manual TOPSIS	103
4.3.2 Perhitungan Manual Penentuan Gaji Pegawai	122
4.4 <i>User Experience</i> Sistem	129
4.4.1 <i>User Acceptance</i>	130
4.4.2 <i>Functional Test</i>	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi penelitian	16
Tabel 3.2 Kriteria dan bobot setiap posisi.....	18
Tabel 3.3 Data pegawai klinik Rohima.....	20
Tabel 3.4 <i>Level user interface</i> pada sistem	24
Tabel 4.5 rancangan indikator penilaian perawat dan bidan.....	78
Tabel 4.6 rancangan indikator penilaian satpam.....	79
Tabel 4.7 rancangan indikator penilaian admin	79
Tabel 4.8 rancangan indikator penilaian petugas kebersihan.....	80
Tabel 4.9 hasil penilaian indikator perawat dan bidan.....	81
Tabel 4.10 hasil penilaian indikator admin	81
Tabel 4.11 hasil penilaian indikator satpam.....	82
Tabel 4.12 hasil penilaian indikator petugas kebersihan	82
Tabel 4.13 kriteria nilai perawat dan bidan.....	103
Tabel 4.14 matriks keputusan ternormalisasi perawat dan bidan	104
Tabel 4.15 matriks keputusan ternormalisasi terbobot perawat dan bidan	105
Tabel 4.16 matriks solusi ideal perawat dan bidan	106
Tabel 4.17 nilai preferensi perawat dan bidan	107
Tabel 4.18 perangkingan pegawai perawat dan bidan	107
Tabel 4.19 total kriteria data nilai admin	108
Tabel 4.20 matriks keputusan ternormalisasi admin.....	109
Tabel 4.21 matriks keputusan ternormalisasi terbobot admin	110
Tabel 4.22 matriks solusi ideal admin.....	111
Tabel 4.23 nilai preferensi admin	112
Tabel 4.24 perangkingan pegawai admin.....	112
Tabel 4.25 total kriteria data nilai satpam.....	113
Tabel 4.26 matriks keputusan ternormalisasi satpam	114
Tabel 4.27 matriks keputusan ternormalisasi terbobot satpam	115
Tabel 4.28 matriks solusi ideal satpam	115
Tabel 4.29 nilai preferensi satpam	116
Tabel 4.30 perangkingan preferensi pegawai satpam	117
Tabel 4.31 <i>input</i> data nilai petugas kebersihan	118
Tabel 4.32 matriks keputusan ternormalisasi petugas kebersihan	118
Tabel 4.33 matriks keputusan ternormalisasi terbobot petugas kebersihan.....	119
Tabel 4.34 matriks solusi ideal petugas kebersihan	120
Tabel 4.35 nilai preferensi petugas kebersihan	121
Tabel 4.36 perangkingan preferensi petugas kebersihan	121
Tabel 4.37 rata-rata indikator pada kriteria perawat dan bidan	123
Tabel 4.38 rekapan perhitungan gaji perawat dan bidan.....	123
Tabel 4.39 rata-rata kriteria admin.....	124
Tabel 4.40 rekapan perhitungan gaji admin.....	125
Tabel 4.41 rata-rata kriteria satpam	126
Tabel 4.42 rekapan perhitungan gaji satpam.....	127
Tabel 4.43 rata-rata kriteria petugas kebersihan	128
Tabel 4.44 rekapan perhitungan gaji petugas kebersihan	128

Tabel 4.45 pengujian pada proses <i>login</i>	130
Tabel 4.46 pengujian fungsi sistem pihak SDM	130
Tabel 4.47 pengujian fungsi sistem pihak admin.....	131
Tabel 4.48 pengujian fungsi sistem pihak direksi	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol <i>use case diagram</i> (Yendrianof et al., 2022).....	12
Gambar 2.2 Contoh <i>activity diagram</i> (Henderi & Rahwanto, 2022).....	13
Gambar 2.3 Contoh <i>physical data model</i> (Ginantra et al., 2020)	14
Gambar 3.4 <i>Use case diagram</i> aktor admin.....	27
Gambar 3.5 <i>Use case diagram</i> aktor SDM	28
Gambar 3.6 <i>Use case diagram</i> aktor direksi.....	28
Gambar 3.7 <i>Use case diagram</i> aktor pasien.....	29
Gambar 3.8 <i>Activity diagram login</i> admin.....	30
Gambar 3.9 <i>Activity diagram</i> tambah data <i>user</i>	31
Gambar 3.10 <i>Activity diagram</i> edit <i>user</i>	32
Gambar 3.11 <i>Activity diagram</i> hapus <i>user</i>	33
Gambar 3.12 <i>Activity diagram</i> logout admin.....	33
Gambar 3.13 <i>Activity diagram</i> login direksi	34
Gambar 3.14 <i>Activity diagram</i> tambah kriteria	35
Gambar 3.15 <i>Activity diagram</i> perbarui kriteria	36
Gambar 3.16 <i>Activity diagram</i> hapus kriteria	37
Gambar 3.17 <i>Activity diagram</i> hasil TOPSIS	38
Gambar 3.18 <i>Activity diagram</i> logout direksi	38
Gambar 3.19 <i>Activity diagram</i> login admin.....	39
Gambar 3.20 <i>Activity diagram</i> tambah data pegawai	40
Gambar 3.21 <i>Activity diagram</i> perbarui data	41
Gambar 3.22 <i>Activity diagram</i> hapus data pegawai.....	42
Gambar 3.23 <i>Activity diagram</i> penilaian pegawai	43
Gambar 3.24 <i>Activity diagram</i> tambah data pegawai	44
Gambar 3.25 <i>Activity diagram</i> perbarui data	45
Gambar 3.26 <i>Activity diagram</i> hapus data pegawai.....	46
Gambar 3.27 <i>Activity diagram</i> gaji pegawai.....	47
Gambar 3.28 <i>Activity diagram</i> logout SDM	47
Gambar 3.29 <i>Activity diagram</i> pasien.....	48
Gambar 3.30 <i>Physical data model</i>	49
Gambar 3.31 <i>Flowchart</i> penelitian	50
Gambar 3.32 <i>Flowchart</i> identifikasi masalah	50
Gambar 3.33 <i>Flowchart</i> pengolahan data	51
Gambar 4.34 tampilan halaman <i>login</i>	83
Gambar 4.35 tampilan halaman beranda admin.....	83
Gambar 4.36 tampilan halaman data <i>user</i>	84
Gambar 4.37 tampilan modul tambah data <i>user</i>	84
Gambar 4.38 tampilan modul <i>edit</i> data <i>user</i>	85
Gambar 4.39 tampilan modul hapus data <i>user</i>	85
Gambar 4.40 tampilan halaman data waktu.....	86
Gambar 4.41 tampilan modul tambah data waktu	86
Gambar 4.42 tampilan modul <i>edit</i> data waku	87
Gambar 4.43 tampilan modul hapus data <i>user</i>	87

Gambar 4.44 tampilan halaman beranda SDM	88
Gambar 4.45 tampilan halaman data pegawai	88
Gambar 4.46 tampilan modul tambah data jabatan.....	89
Gambar 4.47 tampilan modul <i>edit</i> data jabatan	89
Gambar 4.48 tampilan modul hapus data jabatan	90
Gambar 4.49 tampilan menu daftar navigasi pegawai	90
Gambar 4.50 tampilan menu daftar navigasi pegawai	91
Gambar 4.51 tampilan modul tambah data pegawai.....	91
Gambar 4.52 tampilan modul <i>edit</i> data pegawai.....	92
Gambar 4.53 tampilan modul hapus data pegawai	92
Gambar 4.54 tampilan modul penilaian	93
Gambar 4.55 tampilan halaman indikator	93
Gambar 4.56 tampilan modul tambah data indikator.....	94
Gambar 4.57 tampilan modul <i>edit</i> data indikator.....	94
Gambar 4.58 tampilan modul hapus data indikator	95
Gambar 4.59 tampilan halaman gaji pegawai	95
Gambar 4.60 tampilan halaman beranda direksi	96
Gambar 4.61 tampilan halaman kriteria	96
Gambar 4.62 tampilan tabel kriteria.....	97
Gambar 4.63 tampilan modul tambah data kriteria.....	97
Gambar 4.64 tampilan modul <i>edit</i> data kriteria	98
Gambar 4.65 tampilan modul hapus kriteria.....	98
Gambar 4.66 tampilan halaman hasil penilaian	99
Gambar 4.67 tampilan halaman penilaian TOPSIS pegawai	99
Gambar 4.68 tampilan cetak laporan penilaian pegawai	100
Gambar 4.69 tampilan halaman perhitungan <i>rating</i> kinerja ternormalisasi.....	100
Gambar 4.70 tampilan halaman perhitungan <i>rating</i> bobot ternormalisasi.....	101
Gambar 4.71 tampilan halaman perhitungan solusi ideal dan jarak positif	101
Gambar 4.72 tampilan halaman perhitungan solusi ideal dan jarak positif	102
Gambar 4.73 tampilan halaman perhitungan jarak negatif dan nilai preferensi .	102
Gambar 4.74 perbandingan <i>output</i> TOPSIS sistem perawat dan bidan	108
Gambar 4.75 perbandingan perhitungan manual dengan <i>output</i> sistem admin ..	113
Gambar 4.76 perbandingan perhitungan manual dengan <i>output</i> sistem satpam .	117
Gambar 4.77 perbandingan perhitungan manual dengan <i>output</i> sistem petugas kebersihan	122
Gambar 4.78 perbandingan <i>output</i> gaji sistem perawat dan bidan	124
Gambar 4.79 perbandingan <i>output</i> gaji sistem admin.....	126
Gambar 4.80 perbandingan <i>output</i> gaji sistem satpam	127
Gambar 4.81 perbandingan <i>output</i> gaji sistem petugas kebersihan	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penilaian dan ulasan Google Maps.....	138
Lampiran 2. Hasil kritik pada formulir pasien.....	139
Lampiran 3. Indikator kinerja pegawai	140
Lampiran 4. Penilaian pegawai oleh pasien.....	147
Lampiran 5. Perhitungan manual TOPSIS.....	148
Lampiran 6. Perhitungan manual gaji	175
Lampiran 7. Web Klinik Rohima.....	197