

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu berisikan yang mencakupi dari pendahuluan yang membahas latar belakang penelitian ini. Latar belakang menguraikan permasalahan yang mendasari dilaksanakannya penelitian. Selain itu, bab ini juga mencakup batasan penelitian, asumsi yang digunakan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam keberhasilan sistem kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya guna memastikan pasien mendapatkan perawatan yang optimal, efektif, dan efisien. Penanganan yang buruk dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien, meningkatnya risiko kesalahan medis, serta ketidak efisienan dalam operasional rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengetahui aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki agar pelayanan kesehatan dapat terus ditingkatkan beberapa faktor pendukung untuk di tingkatkan evaluasi pada rumah sakit, rasa ketidak puasan terhadap fasilitas dan kinerja yang diberikan hal ini didasari dari pihak rumah sakit ingin meningkatkan bagian rawat inap yang di rasa sangat di butuhkan untuk pelayanan terhadap pasien.

Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, RSUD. Anna Medika Madura terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah serta harapan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi kinerja pelayanan, seperti keterbatasan tenaga medis, efektivitas sistem administrasi dan ketepatan waktu dalam penanganan pasien, sehingga permasalahan yang di fokuskan terhadap permasalahan ini yaitu ruang rawat inap untuk pasien. Oleh sebab itu, diperlukan metode yang sistematis untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit ini. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Best Worst Method* (BWM) dan *VlseKriterijumska Optimizacija I Kompromisno Resenje* (VIKOR) digunakan untuk mengevaluasi dan menentukan strategi peningkatan kinerja pelayanan kesehatan di RSUD. Anna Medika Madura.

BWM (Best-Worst Method) adalah metode perbandingan berpasangan yang diperkenalkan sebagai pendekatan baru dalam pengambilan keputusan. Sejak kemunculannya, metode ini telah mendapat perhatian luas dan menjadi populer di kalangan peneliti internasional karena membutuhkan lebih sedikit perbandingan dan mampu menangani inkonsistensi secara efisien (Torkayesh et al., 2021). Metode VIKOR digunakan untuk menentukan peringkat alternatif perbaikan berdasarkan kompromi antara berbagai kriteria yang telah ditentukan. Metode VIKOR digunakan untuk menentukan peringkat dari beberapa sampel yang telah ada, dengan mempertimbangkan nilai utilitas, tingkat kompromi, dan jarak terhadap solusi ideal sebagai dasar dalam memilih alternatif terbaik (Satria, 2023). VIKOR merupakan salah satu metode pengambilan keputusan multi-kriteria yang mempertimbangkan solusi ideal dan solusi terburuk untuk memberikan rekomendasi terbaik dalam peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit. VIKOR lebih disukai dalam pemilihan alternatif dibandingkan dengan MCDM lainnya, yaitu TOPSIS, ANP, ELECTRE, dll. karena VIKOR mengukur kedekatan dengan solusi ideal positif, yang mengurangi risiko dalam pengambilan keputusan dan mengoptimalkan pilihan pengambil keputusan (Alora & Gupta, 2024). Dengan metode VIKOR, rumah sakit dapat mengetahui prioritas utama dalam meningkatkan layanan, sehingga dapat mengambil langkah strategis yang tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Penanganan terhadap masyarakat dapat dianggap baik atau profesional jika individu dapat dengan mudah mengakses layanan, melalui prosedur yang tidak rumit, dengan biaya yang terjangkau, waktu yang cepat, dan nyaris tidak ada keluhan yang diterima. Keadaan ini dapat terjadi apabila organisasi publik memiliki dukungan dari sumber daya manusia yang berkualitas dan jumlah yang memadai. Untuk menilai seberapa baik kinerja seseorang, penting untuk melakukan evaluasi kinerja. Penilaian kinerja adalah proses penilaian yang direncanakan untuk menilai layanan kerja pekerja dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, penilaian ini bertujuan untuk menentukan persyaratan khusus untuk pelatihan kerja karyawan, meningkatkan implementasi tugas di masa depan, dan memberikan dasar untuk pedoman untuk mempromosikan atau menentukan kompensasi (Patrick Patrick et al., 2024). Dalam sejumlah studi, metode *BWM* dianggap lebih unggul

dibandingkan metode *MCDM* lain seperti *AHP* karena lebih mudah dalam melakukan perbandingan. Berbeda dengan *AHP*, metode *BWM* digunakan untuk membandingkan referensi untuk menentukan preferensi kriteria yang paling baik dibandingkan yang lain serta preferensi semua kriteria dibandingkan dengan kriteria paling buruk dengan menggunakan skala dari 1 hingga 9. Selain itu, *BWM* mengatasi isu terkait ketidak konsistenan dalam perbandingan berpasangan dengan menerapkan metode baru dalam menilai alternatif (Alfajri et al., 2023).

Melalui penerapan metode *Best-Worst Method (BWM)* dan *VIKOR* dalam studi kasus di RSUD. Anna Medika Madura, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien. Dengan hasil analisis yang diperoleh, rumah sakit dapat mengambil keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan sumber daya medis, serta memastikan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas. Metode *BWM* digunakan untuk menentukan bobot optimal dari berbagai kriteria evaluasi kinerja, seperti kualitas layanan medis, kecepatan respons tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas, dan kepuasan pasien. Dengan pendekatan ini, rumah sakit dapat menilai aspek yang paling berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan. Sementara itu, metode *VIKOR* membantu dalam menentukan solusi terbaik dengan mempertimbangkan keseimbangan antara berbagai aspek pelayanan kesehatan serta memberikan analisis sensitivitas terhadap perubahan bobot kriteria. Penerapan *BWM* dan *VIKOR* dalam evaluasi pelayanan kesehatan tidak hanya membantu dalam menentukan langkah strategis yang optimal, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Dengan dokumentasi yang jelas mengenai kriteria, bobot, serta hasil evaluasi, rumah sakit dapat mempertanggungjawabkan kebijakan peningkatan layanan kepada pemangku kepentingan dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibuat berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi, rumusan masalah penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagaimana cara yang tepat untuk menentukan bobot kriteria yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kesehatan di RSUD Anna Medika Madura?
2. Bagaimana cara yang tepat dalam menentukan alternatif solusi terbaik untuk peningkatan pelayanan ruang rawat inap?
3. Bagaimana implementasi yang dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas dalam peningkatan kualitas rawat inap rumah sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kriteria utama yang memengaruhi kinerja pelayanan kesehatan di RSUD Anna Medika Madura.
2. Menentukan apa saja yang butuh di tingkatkan demi kemajuan rumah sakit.
3. Memberikan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu tenaga kesehatan memahami aspek utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.
2. Memberikan manfaat dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan, akses yang lebih baik terhadap fasilitas kesehatan, dan kepuasan yang lebih tinggi.
3. Menambah wawasan mengenai penerapan metode *BWM* dan *VIKOR* dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi dan peningkatan kinerja pelayanan kesehatan di RSUD Anna Medika Madura.

1. Metode yang digunakan terbatas pada *BWM* untuk penentuan bobot kriteria dan *VIKOR* untuk analisis pemeringkatan solusi terbaik.

2. Faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah dan kondisi ekonomi tidak dibahas secara mendalam dalam penelitian ini.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber internal rumah sakit.
4. Permasalahan yang di bahas tidak seluruh permasalahan yang ada di rumah sakit tetapi hanya pada bidang ruang rawat inap dengan tingkatan yang sama.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab 1 berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab 2 berisikan dari tinjauan pustaka yang bertujuan untuk mendukung pembahasan yang berisikan dari teori-teori dari berbagai sumber yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dengan metode BWM-VIKOR

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisikan dari metodologi penelitian yang membahas terkait lokasi dan waktu penelitian, tipe penelitian, jenis data, pengambilan data, pengolahan data, metode yang digunakan dalam penelitian, dan tahapan penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 merupakan hasil dan pembahasan yang menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari pengolahan dengan BWM, VIKOR, dan pembahasan mengenai kriteria yang memiliki kepentingan utama dalam penanganan pasien rawat inap

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 kesimpulan dan saran yang menyajikan kesimpulan utama yang diperoleh dari penelitian terkait kriteria dan evaluasi dalam penanganan pasien di RSUD. Anna Medika Madura