

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab satu pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

#### **1.1 Latar Belakang**

Klinik Rohima beroperasi di wilayah Mojokerto, Jawa Timur yang melayani pasien dari Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) dan pasien umum. Bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan membuat karyawan menjadi aset penting bagi Klinik Rohima. Penilaian Klinik Rohima pada *google map* memiliki 51 ulasan dengan bintang 3,1 dimana pasien memiliki banyak keluhan terhadap pelayanan (lampiran 1). Berdasarkan formulir yang disebarakan terhadap pasien, beberapa pasien mengeluhkan tentang keterlambatan, sikap karyawan, dan kecepatan pelayanan (lampiran 2). Klinik dapat dinilai baik jika kualitas pelayanan baik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu dilakukan analisis diberbagai aspek dalam memberikan pelayanan. Pengukuran kinerja karyawan didasari dari perbandingan beberapa standar performa Klinik Rohima dengan capaian pegawai saat bekerja. Data penilaian pegawai dapat digunakan untuk bahan evaluasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan pegawai serta pemberhentian kontrak kerja jika tidak terdapat perbaikan kinerja.

Direksi memiliki tugas untuk mengukur kinerja pegawai, terdapat tujuh direksi dalam Klinik Rohima dengan tempat tinggal yang berbeda. Pengukuran kinerja membutuhkan data penilaian setiap pegawai sebagai dasar pengukuran. Proses penilaian pegawai berlangsung melalui pengamatan langsung dari divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dengan memakai indikator kinerja pegawai (lampiran 3). Nilai rata-rata capaian indikator kinerja pegawai merupakan nilai acuan dalam menentukan kinerja karyawan saat ini. Proses penilaian dianggap kurang baik karena pegawai merasa melakukan tugas dengan baik namun memiliki penilaian yang buruk. Penilaian tidak memiliki bukti terstruktur dan memungkinkan terdapat faktor subjektivitas dari penilai. Hasil penilaian dari setiap pegawai perlu dilakukan

perbandingan untuk mengetahui pegawai yang memiliki kinerja baik dan pegawai yang memiliki kinerja rendah, pihak Klinik Rohima memiliki bobot kriteria penilaian, namun tidak digunakan dalam proses pengukuran kinerja. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan keterlibatan konsumen untuk memberikan penilaian terhadap pegawai dan menambah pembobotan dalam pengukuran kinerja. Perancangan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) digunakan untuk membantu pengukuran kinerja karyawan dengan menggunakan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS).

Penelitian terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati pegawai dapat mempengaruhi secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien (Prihandoyo et al., 2021). Persepsi dan kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pada klinik berpengaruh sebesar 60,4% (Putri et al., 2020). Perancangan sistem pendukung keputusan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan membantu pihak klinik memberikan penilaian kinerja pegawai (Fatma et al., 2022).

Berdasarkan permasalahan di Klinik Rohima maka diterapkan metode TOPSIS sebagai SPK pengukuran kinerja pegawai dengan berbasis web, karena metode TOPSIS memiliki proses pemeringkatan dan pembobotan dalam penentuan nilainya, sehingga diharapkan hasil yang memuaskan, serta penggunaan media web membuat perhitungan dapat lebih cepat dari pada perhitungan manual (Ridwan & Kristiana, 2021).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana perancangan sistem pendukung keputusan metode TOPSIS untuk mengukur kinerja pegawai serta meningkatkan hasil pengukuran kinerja dengan sistem berbasis web untuk pihak manajemen Klinik Rohima.

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Merancang sistem pendukung keputusan metode TOPSIS untuk mengukur kinerja pegawai dan meningkatkan hasil pengukuran.
2. Menghasilkan nilai pengukuran kinerja pegawai dengan sistem berbasis web pada Klinik Rohima.
3. Merancang sistem berbasis web untuk menentukan gaji pegawai.
4. Memvalidasi hasil sistem dengan perhitungan manual.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Membantu pihak manajemen Klinik Rohima untuk mengukur kinerja karyawan secara cepat dan terstruktur.
2. Membantu menentukan gaji pegawai berdasarkan indikator penilaian.
3. Hasil kinerja pegawai dapat digunakan pihak manajemen untuk mengambil keputusan pemutusan kontrak, dan imbalan pada karyawan.

### 1.5 Batasan Masalah

Perancangan web tidak menghitung *usability* sistem, web *usability* hanya menggunakan *user experience* pada prototipe sistem yang dinilai pihak direksi klinik Rohima.

### 1.6 Asumsi Penelitian

Bobot dan kriteria dari setiap jabatan sudah ditetapkan oleh klinik Rohima sehingga tidak memerlukan penentuan bobot dan kriteria.

### 1.7 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan merupakan klasifikasi bagian-bagian dalam penyusunan laporan penelitian yang terdiri sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan asumsi penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab dua tinjauan pustaka berisi teori-teori dari penelitian sebelumnya sebagai referensi dan pendukung penyelesaian masalah perancangan SPK dengan pengukuran kinerja pegawai menggunakan metode TOPSIS berbasis web. Isi dari tinjauan pustaka berupa kinerja pegawai, sistem pendukung keputusan, *multi criteria decision making*, metode TOPSIS, perancangan sistem, web, dan posisi penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab tiga metodologi penelitian berisi objek penelitian, jenis penelitian, alat dan bahan penelitian, kriteria pegawai, teknik pengumpulan data, algoritma sistem, analisis sistem terdiri deskripsi sistem, analisis *user*, analisis fungsional sistem, dan batasan sistem, desain sistem yang terdiri dari *use case diagram*, *activity diagram*, *physical data model*, serta *flowchart* penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab empat hasil dan pembahasan penelitian memaparkan tentang, perancangan penilaian setiap kriteria, implementasi sistem yang dibuat, analisa perbandingan antara perhitungan manual dengan hasil perhitungan sistem web sebagai validasi, dan *user experience*.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab lima kesimpulan menjelaskan bagaimana capaian hasil pengolahan data dari tujuan yang diteliti dan saran berisi masukan penulis untuk perkembangan penelitian berikutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**