

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini persaingan pada bidang jasa kesehatan terus meningkat. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya rumah sakit swasta yang bermunculan disamping adanya rumah sakit pemerintah. Untuk dapat meraih keunggulan ditengah kompetisi yang ketat, Rumah Sakit Daerah Mayjend HM Ryacudu berusaha memberikan yang terbaik bagi para pasien yang datang berobat. Disamping itu, usaha yang dilakukan untuk menunjang kinerja antara lain melengkapi rumah sakit dengan teknologi kedokteran terbaru, perbaikan pelayanan serta meningkatkan profesionalisme sumber daya yang dimilikinya.

Agar dapat mengetahui keberhasilan dalam pelaksanaan strategi yang diterapkan oleh pihak manajemen rumah sakit untuk mencapai visi dan misi badan usaha maka diperlukan suatu ukuran performansi yang tepat. Salah satu faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan jangka panjang adalah pengukuran kinerja perusahaan.

Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten Lampung Utara yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Sistem pengukuran kinerja yang diterapkan hanya berdasarkan pada kriteria-kriteria yang ditetapkan pemerintah. Selama ini sistem penilaian kinerja dilakukan dengan cara mengikuti standar penilaian pegawai negeri sipil yang ditetapkan pemerintah dalam kurung waktu penilaian 6 bulan sekali hingga 1 tahun sekali secara internal. Pelatihan Kinerja untuk karyawan struktural dilakukan 6 bulan sekali sedangkan untuk karyawan fungsional pelatihannya dilakukan 3 bulan sekali. pelatihan yang diadakan baik di lingkungan rumah sakit maupun di luar rumah sakit yaitu berupa seminar, kunjungan dokter, dan lain-lain. Hal itu membuat kinerja pelayanan karyawan Rumah Sakit daerah HM Ryacudu terhadap pasien yang dirawat kurang memuaskan bagi pasien,

Informasi yang diberikan kepada pasien baik prosedur perawatan, informasi obat yang diberikan kurang dapat dipahami oleh keluarga pasien. Fasilitas rumah sakit baik kamar mandi dan ruang rawat inap yang disediakan di rumah sakit kurang nyaman bagi pasien, serta pelayanan perawat terhadap pasien yang dirawat kurang ramah dan kurang cekatan.

Dari penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengetahui titik–titik startegi yang dimiliki perusahaan, sehingga dapat mendorong terjadinya perbaikan dan peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga peranan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sebagai alat bantu manajemen untuk mengukur kinerja pada Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Untuk mengukur seberapa jauh efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan Rumah Sakit umum Ryacudu, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana kinerja Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu Kotabumi dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)?”

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian tugas akhir ini, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Mengetahui kriteria kinerja karyawan yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan di Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu Kotabumi .
2. Peneliti mampu memberikan usulan perbaikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu Kotabumi dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

#### **I.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan adalah pasien yang sedang menjalani pengobatan rawat inap minimal 3 (tiga) hari di Rumah Sakit Daerah Mayjend HM Ryacudu Kotabumi.
2. Karyawan adalah dokter, perawat, dan karyawan yang berkomunikasi secara langsung dengan pasien Rumah Sakit Daerah Mayjend HM Ryacudu Kotabumi.
3. Data yang diambil sebatas tahun 2012 – 2013.

#### **1.5 Asumsi**

Asumsi yang digunakan adalah :

1. Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu Kotabumi mempunyai visi, misi dan strategi formal yang dijalankan rumah sakit serta tidak berubah selama proses penelitian.
2. Manajemen Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu Kotabumi berjalan normal.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu Kotabumi khususnya pada pengukuran kinerja.
2. Dapat diterapkannya pengukuran kinerja baik secara finansial maupun non finansial.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan bagi STT MUSI PALEMBANG untuk menambah koleksi perpustakaan tentang konsep *Analytical Hierarchy Process*) (AHP) sehingga dapat digunakan oleh mahasiswa yang ingin mempelajarinya

## 1.7 Penelitian Terdahulu

4

Pada penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian serupa yaitu mengenai manajemen pengambilan keputusan dengan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Pertama adalah Omega Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknik Musi Palembang dengan judul Analisis Nilai-Nilai Pelanggan (*Customer Value*) Percetakan Surat Kabar di Palembang dengan menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) (Studi kasus di PT Rambang). Pada penelitian ini diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan penjualan. *Customer value* dicari dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). setelah itu diketahui nilai-nilai pelanggan tersebut maka diperlukan strategi untuk dapat meningkatkan nilai-nilai pelanggan, diantaranya : *The Strategy Of Value Economizing*, *The Strategy Of Value Increasing*, *The Strategy Of Value Innovation* dan *The Strategy Of Co-Creation Value*. Akan tetapi penilaian ini tidak berlanjut pada pemilihan percetakan mana yang terbaik.

Kedua adalah Erlinda Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknik Musi Palembang dengan judul Implementasi Rancangan Format Penilaian Kinerja Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menggunakan Expert Choice (Bagian Mekanik PT Altrak 1978 Palembang). Penelitian ini membuat rancangan penilaian kinerja baru, dan membandingkannya antara penilaian baru dan penilaian lama sehingga hanya menggunakan dua alternatif.

Ketiga adalah Orissa Octaria Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknik Musi Palembang dengan judul Pemilihan Bahan Pengolahan Limbah Karet Menggunakan Pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian ini melakukan pembuatan kriteria dengan cara wawancara terbuka selanjutnya baru dilakukan kuesioner, dan didapat 5 kriteria dari hasil wawancara dan pemilihan pengolahan air limbah yang terbaik dari kuesioner dengan perhitungan menggunakan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan berhasil diterapkan secara langsung pada pengolahan air limbah di PT Hok Tong..

Perbedaan dari ketiga penelitian tersebut dengan penelitian yang dibuat oleh penulis adalah pembuatan kuesioner kepuasan pelanggan dengan cara

melakukan wawancara terbuka terhadap pasien rawat inap dirumah sakit, wawancara terhadap perawat yang bertugas serta staff karyawan rumah sakit selanjutnya baru melakukan pembuatan kuesioner berdasarkan kriteria permasalahan yang terjadi dirumah sakit, menyebarkan kuesioner tersebut dan mengolah hasil kuesioner yang telah disebarkan menggunakan program SPSS 10.05 dan untuk pembuatan kuesioner kinerja karyawan dilakukan dengan membuat kuesioner perbandingan sesuai dengan kriteria penilaian kinerja karyawan yang ditetapkan dirumah sakit menggunakan *metode Analytical Hierarchy Process (AHP)* untuk dapat mengetahui pemilihan kriteria, kinerja karyawan yang sangat mempengaruhi dan untuk mengetahui karyawan yang mempunyai kualitas kinerja yang sangat tinggi dibidangnya serta menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi kriteria kinerja karyawan dan kearyawan yang bekerja sehingga peneliti mampu memberikan usulan kepada pihak Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu sehingga guna meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit menjadi lebih baik.