

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sulit untuk diukur. Berbeda dengan produk fisik yang berupa barang, pelayanan selalu bervariasi dari waktu ke waktu dan bervariasi dari satu service provider ke yang lainnya. Para pimpinan perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa mengalami kesulitan dalam menentukan strategi yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan akibat kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan tersebut. Akibatnya, mereka cenderung menggunakan intuisi setiap kali membuat keputusan strategis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Tentu saja ketergantungan terhadap intuisi tersebut tidak selalu menghasilkan keputusan yang benar. Oleh karena itu, perlu dibuat suatu sistem pendukung keputusan yang membantu para pimpinan perusahaan atau instansi tersebut dalam menentukan keputusan strategis yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya, optimisasi untuk memaksimalkan kualitas dimensi pelayanan yang lemah juga akan membantu perusahaan atau instansi secara keseluruhan dalam memperbaiki pelayanannya.

Rumah sakit, sebagai instansi yang menyediakan pelayanan di bidang kesehatan, tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan di atas. Kualitas pelayanan merupakan kunci dan kepercayaan pelanggan atau pasien, dalam hal ini pasien rumah sakit. Akan tetapi, rumah sakit seringkali mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada permasalahan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin membuat aplikasi dengan judul **"RANCANGAN APLIKASI SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) DI RSJD PROVINSI BANGKA BELITUNG"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat suatu Sistem Pendukung Keputusan untuk menentukan dimensi pelayanan di bidang kesehatan yang kualitasnya harus ditingkatkan

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas pelayanan pasien yang di berikan oleh dokter di RSJD Provinsi Bangka Belitung, yang akan dijadikan sebagai tempat program kuliah kerja praktek.
2. Penelitian ini hanya untuk menentukan kualitas pelayanan di RSJD Provinsi Bangka Belitung menggunakan metode ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Membantu para pimpinan perusahaan/instansi, khususnya yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dalam mengambil keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansinya.
2. Sebagai bahan tinjauan penelitian tentang sistem pendukung keputusan di bidang peningkatan kualitas pelayanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. membuat Sistem Pendukung Keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan
2. memaksimumkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)

1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metodologi sebagai berikut:

a. Model perangkat lunak

perangkat lunak yang digunakan pada penelitian ini adalah EXPERT CHOICE 2000. Dalam menerapkan pengolahan kualitas pelayanan kesehatan dilakukan dengan menggunakan tahapan - tahapan sebagai berikut:

1. Analisis

Metode ini dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan data dan spesifikasi tentang sistem pendukung keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan.

2. Perancangan

Metode ini dilaksanakan dengan melakukan perancangan terhadap sistem yaitu use case, Diagram ER, DFD dan interface yang akan dibangun berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

b. Tools

Tools yang digunakan pada pembuatan sistem pendukung keputusan ini menggunakan VB 2008 dan Microsoft Office Access 2007.