

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit dikatakan sebagai sarana upaya kesehatan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan yang berfokus sebagai penyedia jasa kesehatan. Dalam lingkungan Rumah sakit terdapat tenaga ahli kesehatan yaitu Dokter, Bidan dan Perawat. Salah satunya adalah Perawat, Perawat merupakan profesi yang bertugas memberikan pelayanan dengan jumlahnya yang lebih dominan di rumah sakit, selain itu Perawat memberikan pelayanan setiap jam atau setiap harinya kepada pasien. Perawat diharuskan menyadari peranannya dan memahami dalam memberikan perawatan yang lebih maksimal pada pasien. Perawat harus memiliki sikap empati, kasih, cinta, rasa melindungi, siap membantu dan memiliki sikap yang ramah dapat membuat nyaman bagi pasien. Apabila perawat dapat memiliki sikap tersebut di atas terhadap pasien, maka dapat membantu proses kesembuhan pasien secara cepat dan lebih baik.

Berdasarkan penelitian (Ilyas, 2017) menyatakan bahwa Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh pengetahuan tentang kesehatan, kemajuan taknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang dapat

meningkatkan mutu pelayanan dan terjangkau oleh masyarakat sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang lebih tinggi.

Kinerja perawat adalah hasil kerja yang dicapai oleh perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Melihat pada sudut pandang pasien, kinerja perawat ialah perilaku kerja yang ditampilkan perawat sesuai dengan perannya di Rumah sakit. Kinerja perawat dipengaruhi dari karakteristik personal seorang perawat sehingga memiliki perbedaan karakteristik antara yang satu dengan yang lain. Umur, lama bekerja dan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi dalam proses pelayanan perawat.

Berdasarkan penelitian (Prasetya, 2016) penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal dapat mempengaruhi kinerja perawat. Dan ketidaksimbangan insentif antara kelompok dokter, perawat dan yang setara dengan perawat, bagian administrasi serta manajer jika terjadi konflik dapat membuat menurunnya kinerja perawat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada pasien mengenai kinerja perawat mengatakan bahwa beban kerja, lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja perawat, yang menjadi permasalahan dalam kinerja perawat adalah diantaranya kurangnya berinteraksi antara perawat dengan keluarga pasien sehingga informasi yang didapat kurang detail atau kurang lengkap. Selain itu terkadang beban kerja yang dialami oleh Perawat tidak sesuai dengan job des dari Perawat tersebut.

Fuzzy Inferensi sistem adalah proses merumuskan pemetaan dari masukan yang diberikan pada *output* dengan menggunakan logika *fuzzy*. Pemetaan

kemudian memberikan dasar dari mana keputusan dapat dibuat, atau pola dilihat. Proses inferensi kabur melibatkan semua potongan yang dijelaskan dalam bagian sebelumnya: Keanggotaan Fungsi, Operasi logis, dan Jika-Maka Aturan.

Berdasarkan penelitian (Rakhman, Wulandari, Maheswara, & Kusumadewi, 2012) menyatakan bahwa inferensi sistem adalah sebuah sistem yang menyediakan kemampuan masalah dan komunikasi yang bersifat terstruktur dan inferensi sistem adalah salah satu bagian dari model heuristik. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul **“FUZZY INFERENCE SYSTEM MENENTUKAN KINERJA PELAYANAN PERAWAT DI RUMAH SAKIT KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Beban kerja dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja perawat.
2. Kurangnya berinteraksi antara Perawat dan keluarga pasien sehingga informasi yang didapat tidak lengkap.
3. Beban kerja perawat dapat menurunkan kepuasan pelayanan keperawatan yang didapat pasien.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah tersebut maka jelas permasalahannya tentang kinerja pelayanan perawat. Sehingga pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian akan di batasi pada faktor penentuan kinerja perawat.

1. Di rumah sakit Graha Hermine.
2. *Fuzzy inference system* menggunakan metode mamdani.
3. *Tools* yang digunakan adalah matlab.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalahnya yaitu: Bagaimana *fuzzy inference system* menentukan kinerja pelayanan perawat di rumah sakit Kota Batam dengan menggunakan metode mandani?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai kinerja perawat menggunakan *fuzzy inference system* di rumah sakit Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Aspek Teoritis

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan acuan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

2. Bagi Peneliti

Untuk memahami dan mengetahui pengetahuan yang lebih mendalam lagi mengenai analisis logika *Fuzzy* untuk menentukan kinerja pelayanan perawat.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini disarankan agar menjadikan bahan referensi bagi peneliti – peneliti yang membutuhkan suatu hari nanti.

4. Bagi Perawat

Sebagai masukan bagi perawat dalam proses melayani yang masih kurang maksimal dan untuk mengetahui kekurangan dalam memberikan pelayanan pada pasien.

b. Aspek Teoritis

Memberikan motivasi buat perawat untuk lebih mengetahui bagaimana Pelayanan perawat yang lebih memuaskan pasien.