

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Kepuasan pasien RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo bisa diprediksi dan juga dievaluasi dengan menggunakan teknik data mining menggunakan algoritma decision tree C4.5 untuk dapat menghasilkan nilai akurasi, *precision*, dan *recall*. Akurasi memiliki pengertian yaitu seberapa akurat model dapat mengklasifikasi dengan baik dan benar, sedangkan *precision* adalah tingkat keakuratan antara data yang diinginkan dengan hasil prediksi yang diperoleh, dan *recall* adalah suatu keberhasilan model dalam mendapatkan kembali sebuah informasi. Maka berdasarkan hasil penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *rapid miner* dengan algoritma C4.5 dapat menghasilkan pohon keputusan (*decision tree*) dan rules dengan hasil Y (PUAS) dan N (TIDAK PUAS)
2. Dilakukan pengujian sebanyak 3 kali terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo menggunakan *rapid miner* dengan menggunakan metode *decision tree* C4.5 sehingga menghasilkan nilai akurasi, presisi, dan *recall*. Dari uji coba tersebut didapatkan nilai yang terbesar dengan tingkat akurasi 95,38%, presisi 92,68%, dan *recall* 92,68% pada pengujian ke 3 menggunakan *k-fold validation* 3, yang bisa dikategorikan puas dalam penggunaan *confusion matrix*
3. Dilakukan juga pengujian secara terpisah dimana terdapat pasien BPJS dan juga pasien mandiri. Dalam pengujian pada pasien mandiri menghasilkan nilai akurasi 93,84%, presisi 86,36%, dan *recall* 95% yang terdapat pada *k-fold validation* 3, yang termasuk dalam kategori puas dalam penggunaan *confusion matrix*. Dalam pengujian pada pasien BPJS menghasilkan nilai

4. akurasi 93.84%,presisi 86,36%,dan recall 95% yang terdapat pada k-fold validation 3, yang termasuk dalam kategori puas dalam penggunaan confusion matrix. Dalam pengujian pada pasien BPJS menghasilkan nilai akurasi 95,30%, presisi 83,33%, recall 95,24% yang diperoleh dari k-fold validation 5. Hal ini bisa dikategorikan puas dalam penggunaan confusion matrix
- 5.Perhitungan dari hasil kepuasan pasien mandiri dan juga pasien BPJS dapat dilihat dari hasil rata-rata. Dimana hasil rata-rata tersebut dapat disesuaikan dengan tabel interpretasi skor skala likert. Yang pertama yaitu pasien BPJS, dimana kepuasan pasien BPJS memiliki rata-rata sebesar 43,97%. Hasil rata-rata ini termasuk kategori cukup puas dalam tingkat kepuasan. Selanjutnya yaitu tingkat kepuasan pasien mandiri yang memiliki rata-rata sebesar 44,51%,dimana presentase tersebut termasuk kategori cukup puas. Dari hasil kedua rata-rata kepuasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien mandiri lebih tinggi daripada pasien BPJS.
6. Dari total rata-rata tersebut terdapat nilai presentase tersendiri yang ada pada setiap pertanyaan. Nilai rata-rata di setiap pertanyaan tersebut memiliki pengaruh terhadap nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kategori pertanyaan untuk penilaian pasien yaitu ketanggapan pelayanan, perhatian/empati, kebersihan tempat, kepastian, dan keandalan. Pasien BPJS memiliki penilaian terendah disetiap kategorinya, pada kategori ketanggapan pelayanan terdapat pertanyaan dengan rata - rata terendah yaitu cepat tanggap dengan nilai 1,083%. Pada kategori perhatian pelayanan/empati terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu perhatian yang sama dengan nilai 1,64%. Pada kategori kebersihan tempat terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu ruang medis dengan nilai 1,612%. Pada kategori kepastian terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu kemampuan diagnosa dengan nilai 1,809 %. Pada kategori keandalan terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu cepat aturan rawat jalan dengan nilai 1,575%. Pasien Mandiri memiliki penilaian terendah disetiap kategorinya

pada kategori ketanggapan pelayanan terdapat pertanyaan dengan rata - rata terendah yaitu cepat tanggap dengan nilai 1,206%. Pada kategori perhatian pelayanan/empati terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu mendengarkan keluhan dengan nilai 1,784%. Pada kategori kebersihan tempat terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu ruang medis dengan nilai 1,501%. Pada kategori kepastian terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu kemampuan diagnosa dengan nilai 1,612 %. Pada kategori keandalan terdapat pertanyaan dengan rata-rata terendah yaitu aturan rawat jalan dan penerimaan pasien dengan nilai 1,821%.

5.2 Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menyempurnakan penelitian dan meningkatkan kualitas dari penelitian ini. Peneliti juga akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Data yang telah diteliti diharapkan bagi pihak rumah sakit untuk dijadikan bahan evaluasi dan juga peningkatan kualitas pelayan terhadap pasien di Poli Rawat Jalan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo menjadi lebih. Terutama dalam peayanan cepat tanggap dokter yang menjadi perhatian khusus dikarenakan memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Sementara itu, agar pihak rumah sakit maupun pekerja di dalamnya lebih memperhatikan kepuasan dan pelayanan terhadap pasien dari aspek apapun. Hal ini akan menjadi faktor yang akan mempengaruhi akreditasi dan juga eksistensi RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.
2. Jumlah data yang terbatas diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperbanyak dan memperluas lagi hal yang perlu di teliti untuk bisa mendapatkan nilai akurasi yang lebih tinggi.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain yang dapat membantu peneltian ini.