

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLI RAWAT JALAN RSUD dr. ABDOER RAHEM SITUBONDO MENGUNAKAN METODE ALGORITMA C4.5

Alfira Risma Lutfiansyah¹; Lutfi Ali Muharom²; Luluk Handayani³
Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember^{1,2,3}
Email: lutfiansyahalfira@gmail.com¹; luthfialimuharom@unmuhjember.ac.id²; luluk.handayani@unmuhjember.ac.id³

ABSTRAK

Pasca pandemi COVID-19 memiliki dampak yang nyata di semua bidang kehidupan terutama di bidang kesehatan. Maka dari itu terdapat akibat dari fenomena ini yaitu perubahan aturan dan juga pelayanan di bidang kesehatan terutama pada rumah sakit. Dengan adanya perubahan ini membuat para pasien merasakan perbedaan pelayanan dan juga aturan di rumah sakit, hal tersebut mempunyai dampak pada rumah sakit yaitu penilaian kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengukur tingkat akurasi, presisi, dan recall dari pengelompokan tingkat kepuasan pasien. Selain itu juga menganalisa kekurangan pelayanan rumah sakit. Metode yang digunakan untuk membangun model klasifikasi kepuasan pasien yaitu algoritma C4.5. Algoritma C4.5 adalah salah satu metode yang dapat menyelesaikan kasus yang sering digunakan dalam permasalahan Teknik klasifikasi. Hasil dari Algoritma C4.5 yaitu berupa sebuah *decision tree* seperti pada teknik pengklasifikasian yang lainnya. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan sebanyak 3 untuk kepuasan pasien RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo menggunakan rapid miner dan dengan adanya *decision tree*, diperoleh akurasi terbesar yaitu 95,38%.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Poli, Metode Algoritma C4.5.

Analysis of Patient Satisfaction Levels with Outpatient Polytechnic Services at RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo Using the C4.5

Algorithm Method

Alfira Risma Lutfiansyah¹; Lutfi Ali Muharom²; Luluk Handayani³

^{1),2)}*Informatics Engineering, Faculty of Engineering, Universitas Muhammadiyah*

*Jember, Indonesia*³⁾ *Informatics Management, Faculty of Engineering, Universitas*

Muhammadiyah Jember, Indonesia

ABSTRACT

The aftermath of the COVID-19 pandemic has had a real impact in all areas of life, especially in the health sector. Therefore, there are consequences of this phenomenon, namely changes in rules and services in the health sector, especially in hospitals. With this change, patients feel different services and rules in the hospital, this has an impact on the hospital, namely the assessment of patient satisfaction with the hospital. The purpose of this study is to measure the accuracy, precision, and recall of the patient satisfaction level grouping. In addition, it also analyzes the shortcomings of hospital services. The method used to build a patient satisfaction classification model is the C4.5 algorithm. C4.5 algorithm is one method that can solve cases that are often used in classification technique problems. The result of the C4.5 algorithm is in the form of a decision tree as in other classification techniques. Based on the results of 3 tests conducted for patient satisfaction at RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo using rapid miner and with the decision tree, the greatest accuracy is 95.38%.

Keywords: *Satisfaction Level, Poly Services, C4.5 Algorithm Method.*