

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era Pasca Pandemi COVID-19 ini memiliki dampak yang sangat nyata di semua bidang terutama bidang kesehatan. Dampak dari Pasca Pandemi COVID-19 ini terhadap bidang Kesehatan terutama di rumah sakit adalah penurunan jumlah pasien, perubahan penggunaan sarana dan prasarana rumah sakit, aturan aturan yang ada dirumah sakit, dan perubahan kualitas pelayanan Kesehatan. Dengan adanya dampak tersebut secara tidak langsung pihak rumah sakit dan pasien juga terkena imbasnya yaitu perubahan pelayanan rumah sakit terhadap para pasien. Hal tersebut akan berdampak pada kualitas kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Dimulai dari adanya perubahan peraturan di rumah sakit, persyaratan pasien rumah sakit, pelayanan terhadap pasien, dan jam operasional rumah sakit

Rumah sakit adalah suatu tempat pelayanan masyarakat dibidang Kesehatan secara perseorangan dan masyarakat yang menyediakan berbagai pelayanan mulai dari pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, dan juga pelayanan gawat darurat. Kepuasan pasien sangat penting dalam penilaian masyarakat terhadap suatu rumah sakit

Setiap tahunnya banyak sekali masyarakat yang lebih memilih melakukan pengobatan ke RSUD dr.Abdoer Rahem Situbondo ini dikarenakan fasilitas kesehatan yang lebih memadai. Oleh karena itu, dengan adanya peningkatan jumlah pasien tiap tahunnya pelayanan rumah sakit harus tetap dijaga agar dapat memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Terdapat berbagai macam pelayanan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo antara lain rawat inap, instalasi gawat darurat, dan poli rawat Jalan. Poli rawat jalan atau dapat disebut juga sebagai instalasi rawat jalan merupakan salah satu fasilitas yang telah disediakan RSUD dr.Abdoer Rahem Situbondo untuk Masyarakat yang ingin melakukan pengobatan dengan cara pasien tidak menginap

Kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit adalah hal yang penting dalam menilai

kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien atau masyarakat (Adelia et al., 2019). Untuk meningkatkan pelayanan, rumah sakit membutuhkan prasarana, perlengkapan ruangan dan penyaluran pelayanan. Berdasarkan hal tersebut dibutuhkan sebuah sistem terkomputerisasi yang bisa mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pasien terhadap pelayanan di RSUD Abdoer Rahem Situbondo (Fauziah et al., 2022). Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua aspek penilaian, yaitu pemenuhan terhadap standart yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah dan pemenuhan akan kepuasan pasien. Kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat di perbaiki mulai dari setiap unsur yang memiliki peran dalam kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui sistem klinis, layanan, dan juga dari segi prespektif pasien dilihat dari seberapa terpenuhinya pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Utama,2003).

Bedasarkan uraian diatas dapat menimbulkan suatu permasalahan bagi pihak rumah sakit yaitu tidak adanya tolak ukur dalam menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan poli rawat jalan di rumah sakit. Oleh karena itu untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pasien tesebut dibuatlah sebuah penelitian yang nantinya menghasilkan suatu tolak ukur untuk menilai kepuasan pasien terhadap poli rawat jalan di RSUD Dr.Abdoer Rahem Situbondo. Untuk hal tersebut dibutuhkannya sistem terkomputerisasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli rawat jalan. Pemanfaatan teknologi yang ter- sistem dan terkomputerisasi dapat menyelesaikan permasalahan yang bersifat kompleks dan menyangkut banyak data. Semua data didapatkan dari sebuah kuesioner yang terdapat beberapa pertanyaan sebagai alat ukur kepuasan pasien terhadap pelayanan poli rawat jalan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode klasifikasi data mining.

Data Mining merupakan proses untuk menemukan suatu pola atau model yang terbaru dan lengkap, serta dapat dipahami dalam skala database yang besar. Data mining memiliki banyak sekali Teknik klasifikasi salah satunya adalah Algoritma C4.5. Algoritma C4.5 adalah algoritma dengan keputusan yang lebih sering digunakan karena memiliki keunggulan utama daripada algoritma yang lainnya.

Implementasi algoritma C4.5 memiliki hasil akurasi sebesar 91%. Meskipun telah banyak penelitian sebelumnya tentang tingkat kepuasan tetapi faktor faktor

yang berkaitan di dalam masih belum di pastikan sehingga perlu dilakukan penelitian ulang untuk melihat keterkaitan antara suatu pelayanan dan tingkat kepuasan. Penelitian sebelumnya yang membahas tentang “Penerapan algoritma C4.5 untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa” dari data penelitian tersebut di dapatkan sebanyak 24 data dari angket di tahun 2019. Hasil tersebut telah diuji dengan menggunakan aplikasi algoritma C4.5 yaitu *Rapid Miner Studio 7.5* (Riandari & Simangunsong, 2019).

Penelitian ini membahas tentang “Penerapan Data Mining Klasifikasi C4.5 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RSUD Abdoer Rahem Situbondo”. Proses pengujian dari penelitian ini menggunakan software Rapid Miner untuk menghasilkan sebuah rules atau aturan-aturan dan model decision tree atau pohon keputusan yang. Dari penelitian tersebut akan didapatkan sebuah pohon keputusan yang bisa di jadikan alat ukur tingkat kepuasan pasien RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan rules dan pohon keputusan pengujian algoritma C4.5 menggunakan *rapidminer* terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan pada pelayanan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo memakai Algoritma C4.5?
2. Apakah klasifikasi C4.5 dapat membantu dalam menganalisa kepuasan pasien terhadap pelayanan poli rawat jalan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?
3. Bagaimana hasil tingkat akurasi, presisi, dan recall terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan terhadap pelayanan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo memakai Algoritma C4.5?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Membuat *rules* dan pohon keputusan terhadap tingkat kepuasan pasien poli rawat jalan pada pelayanan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo memakai Algoritma C4.5
2. Mengetahui apakah algoritma C4.5 dapat membantu mengukur dan menganalisa tingkat kepuasan pasien

3. Mendapatkan hasil tingkat akurasi, presisi, dan recall dari kepuasan pasien dengan menggunakan Algoritma C4.5

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah.

1. Penelitian ini dapat diharapkan membantu pihak rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pasien untuk memberikan pelayanan terbaik dalam proses rawat jalan pasien
2. Untuk dapat membuktikan bahwa algoritma C4.5 menggunakan rapid miner dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli rawat jalan

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Bedasarkan penjelasan dari latar belakang yang sudah ada maka terdapat.

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengambilan data bersumber dari data pasien poli rawat jalan RSUD Dr.Abdoer Rahem Situbondo yaitu poli penyakit dalam, poli bedah , poli anak, poli mata, poli THT, poli orthopedi, poli syaraf, poli jantung & pembuluh darah, poli kulit & kelamin, poli umum, poli gigi, poli rehabilitasi medik, dan poli kandungan dengan mengisi kuisisioner secara offline ataupun online. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Oktober dimulai dari tanggal 1-30 Oktober 2023
2. Data yang diperoleh sebanyak 130 data yang didapatkan dari hasil kuisisioner dengan beberapa atribut yang terbagi menjadi 5 kelompok yaitu Ketanggapan Pelayanan, Empati, Kebersihan Tempat, Kepastian, Keandalan.
3. Pasien dibagi menjadi 2 kelompok yaitu pasien mandiri dan juga bpjs  
Memakai tools yaitu rapidminer studio



