

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai tingkat manajemen dan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Bersalin kepada pasiennya. Klinik Bersalin sebagai salah satu institusi pelayanan umum di bidang kesehatan membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat, handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Pelayanan juga dianjurkan dalam Islam yaitu tercantum dalam Al-Qur'an Surah Al-Imran ayat 159 :

"فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ"

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya."

Dari ayat ini bisa dipahami bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus bersikap lemah-lembut, jika kita bersikap kasar atau tidak baik maka pelanggan tersebut tentunya akan menjauh dari kita. Pelanggan yang sudah menjauh akan sangat sulit untuk kembali, karena pelanggan sudah mengetahui pelayanan yang kita berikan, sebaliknya apabila pelayanan yang kita berikan baik maka pelanggan akan tetap setia dengan kita dan akan memudahkan pula untuk mendapatkan pelanggan baru.

Setiap Klinik Bersalin memiliki sistem manajemen masing-masing. Beberapa aspek sistem manajemen Klinik Bersalin pada Klinik Pratama Salbiyana yakni aspek pendaftaran, perawat, dokter, fasilitas, kebersihan,

kenyamanan, administrasi dan keuangan. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Salbiyana yang beralamatkan di jalan Veteran Pasar IX, Tanjung Mulia, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241. Kepuasan Pelayanan di Klinik Pratama Salbiyana merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan upaya peningkatan mutu dan pelayanan di Klinik tersebut, dan juga dapat membantu untuk peningkatan pelayanan Klinik menjadi Rumah Sakit.

Manajemen Klinik Pratama Salbiyana menghendaki pengelolaan yang efektif dan efisien, efektif dalam arti tingkat keberhasilan penanganan terhadap pasien cukup tinggi dan efisien berarti optimal dalam penggunaan sumber daya klinik yang ada, tanpa harus menggunakan kertas yang berlebihan. Serta mengikuti perkembangan era digital saat ini, menjadi alasan untuk membuat sistem berbasis web dan dapat diakses secara *online* agar lebih ringkas pengerjaannya dan lebih mudah untuk diakses, dimanapun dan kapanpun.

Pelayanan Klinik Pratama Salbiyana harus dapat dijaga kualitasnya agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk dapat membantu tercapainya tujuan dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Pratama Salbiyana kepada pasiennya. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai penilaian dari pasien yang menerima suatu pelayanan sesuai apa yang diharapkan. Pada umumnya kepuasan pada tiap pasien selalu berbeda. Tak jarang ada pasien yang mendapat begitu banyak kemudahan pelayanan yang diberikan namun tidak puas, dan tak jarang pula dengan kondisi dan keadaan yang sederhana pasien juga cukup puas. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas klinik adalah berusaha untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen, baik itu pasien, pegawai dan tenaga kesehatan, dan juga mau mendengar semua keluhan konsumen tentang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada kepuasan

pelayanan tersebut. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan klinik maka jika pasien membutuhkan pelayanan kesehatan, pasien akan datang kembali ke klinik tersebut, sehingga konsumen yang merasa puas akan berbagi pengalaman tentang pelayanan yang diterima kepada kalangan masyarakat.

Berdasarkan Permenkes No. 24 Tahun 2004 tentang Rumah Sakit Kelas D Pratama adalah rumah sakit umum yang hanya menyediakan pelayanan perawatan kelas 3 (tiga) untuk peningkatan akses bagi masyarakat dalam rangka menjamin upaya pelayanan kesehatan perorangan yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, serta pelayanan penunjang lainnya. Menilik hal tersebut Klinik Pratama Salbiyana telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan Permenkes No. 24 Tahun 2004 tentang Rumah Sakit Kelas D Pratama, baik dari segi Ruangan, Sumber Daya Manusia, Peralatan dan Fasilitas. Sehingga hasil analisis tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Salbiyana yang akan dilakukan, dapat digunakan menjadi bahan acuan dan rekomendasi peningkatan pelayanan menjadi Rumah Sakit Kelas D Pratama.

Berdasarkan data jumlah dokter, jumlah perawat dan jumlah keseluruhan kunjungan pasien di Klinik Pratama Salbiyana dari tahun 2019 sampai dengan 2022, jumlah dokter, jumlah perawat dan jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya meningkat. Jumlah dokter pada tahun 2019 sebanyak 3 orang dokter, dan pada tahun 2022 jumlah dokter bertambah menjadi 5 orang dokter. Untuk jumlah perawat pada tahun 2019 sebanyak 6 orang perawat, dan pada tahun 2022 jumlah perawat bertambah menjadi 12 orang perawat. Kemudian untuk jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019 sebanyak 1.391 kunjungan pasien, dan pada tahun 2022 kunjungan pasien bertambah sekitar 60 persen dari jumlah kunjungan pada tahun 2019 menjadi 2.181 pasien. Peningkatan dokter, perawat dan kunjungan pasien setiap tahun merupakan hal yang baik bagi sebuah Klinik. Dengan meningkatnya jumlah dokter, perawat dan kunjungan pasien setiap tahunnya, maka pihak Klinik dan peneliti ingin melakukan analisis terhadap komentar atau sentimen dari pengguna jasa pelayanan kesehatan Klinik Pratama Salbiyana. Untuk melakukan analisis terhadap komentar atau sentimen dari Pengguna Jasa pelayanan Kesehatan Klinik Pratama Salbiyana, maka peneliti

akan menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data. Kemudian hasil akhir dari penelitian tersebut, dapat digunakan menjadi bahan acuan ataupun rekomendasi bagi Pihak Klinik untuk peningkatan pelayanan Klinik menjadi Rumah Sakit Kelas D Pratama.

Keberhasilan suatu klinik dalam pelayanannya sangat di tentukan oleh pihak internal klinik itu sendiri, yaitu pegawai dan tenaga kesehatan. Dalam menentukan strategi pelayanan, pihak klinik perlu mengkaji setiap karakteristik kebutuhan klinik, seperti fasilitas, kelengkapan peralatan, standar kebersihan dan pelayanan, serta obat-obatan, dan perilaku pasien yang di implementasikan ke dalam harapan dan keinginannya. Dengan mengetahui tingkat yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan Klinik menjadi Rumah Sakit Kelas D Pratama, maka dapat diketahui strategi yang tepat dan untuk digunakan dengan kata lain pihak klinik harus menerapkan setiap kebutuhan penilaian klinik dan harapan pasien klinik menjadi suatu kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Salbiyana dan dijadikan bahan evaluasi peningkatan pelayanan Klinik menjadi Rumah Sakit Kelas D Pratama. Kualitas layanan yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang pasien, pegawai, dan tenaga kesehatan. Karena untuk peningkatan layanan Klinik menjadi Rumah Sakit Kelas D Pratama, penilaian dari pasien, pegawai dan tenaga kesehatan merupakan suatu indikator yang cukup penting sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah penilaian pasien, pegawai dan tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan Fasilitas Kesehatan.

Suatu upaya serius dan terencana harus ditempuh agar keinginan tersebut dapat tercapai. Seiring waktu berjalan, data yang terkumpul dan tersimpan diarsip *database* klinik menjadi aset yang sangat berharga jika pihak pengelola mengetahui bagaimana menggali informasi didalamnya. Dalam hal ini peneliti ingin menggunakan *data mining* klasifikasi untuk memprediksi kepuasan pasien terhadap sistem informasi manajemen Klinik Pratama Salbiyana.

*Data mining* adalah suatu proses menemukan hubungan yang berarti, pola, dan kecenderungan dengan memeriksa dalam sekumpulan besar data yang

tersimpan dalam penyimpanan dengan menggunakan teknik pengenalan pola seperti teknik statistik dan matematika (Ramadhan, P, dkk, 2020:377). *Data Mining* didefinisikan sebagai penambangan data atau upaya untuk mengekstraksi informasi yang berharga dan berguna pada *database* yang sangat besar. Hal yang paling penting dalam teknik data mining adalah aturan untuk menemukan pola frekuensi tinggi diantara kumpulan item yang disebut dengan fungsi *Association Rules* (Rahim et al., 2018).

Salah satu algoritma *data mining* yang digunakan untuk melakukan klasifikasi atau segmentasi atau pengelompokan dan bersifat prediktif yaitu Algoritma C4.5. Algoritma C4.5 merupakan salah satu teknik *decision tree* yang sering digunakan yang menghasilkan beberapa aturan-aturan dan sebuah pohon keputusan dengan tujuan untuk meningkatkan keakuratan dari prediksi yang sedang dilakukan, di samping itu algoritma C4.5 merupakan algoritma yang mudah dimengerti (Adelia dan Dewi, 2019:472).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eka Fitriani (2020), penelitian dilakukan menggunakan pengujian model dengan membandingkan dua metode *data mining* yaitu algoritma C4.5 dan *naïve bayes* dengan menggunakan data warga di salah satu kecamatan yang ada di Kota Karawang yang terdiri dari data warga yang layak menerima PKH dan warga yang tidak layak menerima PKH dengan total data sebanyak 1.109 data warga. Dari hasil penelitian dan pengujian, komparasi dari kedua algoritma klasifikasi *data mining* yaitu algoritma C4.5 dan *naïve bayes*, pengukuran akurasi menggunakan *confusion matrix* dan kurva ROC terbukti bahwa hasil pengujian algoritma C4.5 memiliki nilai akurasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan algoritma *Naïve Bayes*. Algoritma C4.5 menghasilkan akurasi sebesar 91,25% sedangkan nilai akurasi untuk hasil pengujian model algoritma *Naïve Bayes* sebesar 87,11%. Dengan demikian algoritma C4.5 merupakan metode yang cukup baik dalam memprediksi kelayakan warga dalam menerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul, **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Salbiyana dengan Algoritma C4.5”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana melakukan analisis tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Salbiyana menggunakan Algoritma C4.5?
2. Bagaimana menghasilkan sistem untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Salbiyana menggunakan algoritma C4.5?
3. Bagaimana penerapan data mining menggunakan algoritma C4.5 untuk analisis tingkat kepuasan pelanggan di Klinik Pratama Salbiyana?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hanya membahas tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Salbiyana dengan menggunakan *data mining* dengan target puas, dan kurang puas.
2. Algoritma *data mining* yang digunakan adalah algoritma C4.5.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner (angket) kepada pasien Klinik Pratama Salbiyana, sebanyak 200 pasien, serta menggunakan 14 dataset.
4. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam penelitian ini adalah PHP dan *database* yang digunakan adalah MySQL.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Salbiyana menggunakan algoritma C4.5 mampu diberikan solusi terbaik menghadapi permasalahan terkait peningkatan pelayanan menjadi Rumah Sakit Kelas D Pratama.
2. Menghasilkan sistem yang dapat melakukan analisis tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Salbiyana menggunakan algoritma C4.5 menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL sehingga dapat diakses secara *online*.

3. Menerapkan algoritma C4.5 untuk mempercepat proses analisis tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Salbiyana sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan tepat.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Meningkatkan kemampuan dan keterampilan, serta pengalaman sebagai bekal memasuki lapangan pekerjaan sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni. Mengembangkan kemampuan dalam hal pembuatan sistem *data mining*.
2. Bagi Klinik Pratama Salbiyana  
Bahan acuan dalam upaya mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima dari Klinik Pratama Salbiyana untuk peningkatan pelayanan menjadi Rumah Sakit Kelas D Pratama.
3. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.  
Bahan tambahan ilmu pengetahuan dan bahan referensi yang bermanfaat bagi penelitian sejenis dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya dalam bentuk publikasi.
4. Bagi Masyarakat  
Mengetahui informasi tentang pelayanan yang telah diberikan Klinik Pratama Salbiyana kepada masyarakat, serta menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan.