

**PENILAIAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP SEBAGAI PENUNJANG  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA RSUD PADANG  
PARIAMAN DENGAN METODE *FUZZY TSUKAMOTO***

**SKRIPSI**



**OLEH**

**MUTIARA HARDI**

**19101152630024**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK" PADANG  
PADANG**

**2022**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Entin Sutinah, dkk dengan judul Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan pasien rawat inap Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan menjelaskan bahwa kurangnya kualitas pelayanan menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dan sulitnya pihak rumah sakit dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan. Metode *Fuzzy Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menentukan lima dimensi terhadap *servqual* yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai gap dari kelima dimensi memiliki nilai negatif. Yang artinya kualitas pelayanan di dapatkan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien BPJS Kesehatan (Sutinah & Simamora, 2018).

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Atma Deharja, dkk dengan judul Analisis Kepuasan pasien rawat inap Rawat Jalan dengan Metode *Servqual*, *CSI* dan *IPA* di Klinik Dr. M. Suherman menjelaskan bahwa peningkatan jumlah pasien mempengaruhi tingkat pelayanan yang didapatkan oleh pasien maka dari itu dibutuhkan pengidentifikasian persepsi, mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap, yang dalam penelitian ini menggunakan metode Metode *Servqual*, dan *CSI* (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap dan metode *IPA* (*Importance Performance Analysis*) untuk menganalisis

masalah prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hasil dengan metode *Servqual* menunjukkan bahwa gap tertinggi terdapat pada dimensi responsiveness. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* menyatakan persentase kepuasan pasien rawat inap sebesar 79,958%. Hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menyatakan terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama (Deharja et al., 2019).

Penelitian ini dilakukan di sebuah rumah sakit umum daerah. Rumah sakit ini bernama RSUD Padang Pariaman yang berlokasi di daerah kampung Bonai, nagari Parit Malintang, Sumatera Barat. Rumah sakit ini menghadapi masalah dimana pihak rumah sakit kesulitan dalam mengetahui seberapa puas pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh staff rumah sakit. Di rumah sakit ini sering adanya komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai rumah sakit. Fasilitas yang diterima oleh pasien sering tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka pada penelitian ini diusulkan untuk menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan salah satu pendekatan bisnis yang berbasis pengelolaan hubungan atau relasi dengan pelanggan. CRM lebih memfokuskan pada apa yang dinilai pelanggan bukan kepada produk yang ingin dijual oleh perusahaan. Hal ini perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen karena melalui penerapan CRM, perusahaan diharapkan dapat membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan para konsumennya sehingga dalam menghasilkan suatu produk perusahaan tidak hanya menjual dan memasarkan suatu produk dengan kualitas yang

baik atau harga yang bersaing tetapi juga dapat menjawab keinginan dan kebutuhan konsumen (Ismail et al., 2019).

Selain menerapkan konsep CRM, juga dimanfaatkan teknologi Fuzzy untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Padang Pariaman. Metode fuzzy yang digunakan pada penelitian ini adalah fuzzy Tsukamoto. Fuzzy Tsukamoto dapat digunakan sebagai evaluasi dari persepsi keluhan masing-masing pasien untuk menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap (Abza, 2018). Metode Tsukamoto pertama kali diperkenalkan oleh Tsukamoto. Pada metode Tsukamoto, setiap konsekuensi pada aturan yang terbentuk *IF-THEN* harus direpresentasikan dengan suatu himpunan fuzzy dengan fungsi keanggotaan yang monoton. Sebagai hasilnya, output hasil inferensi dari tiap-tiap aturan diberikan dengan tegas (*crisp*) berdasarkan  $\alpha$ predikat (*fire strength*) (Meilina et al., 2017).

Adapun kelebihan dari metode Tsukamoto adalah memiliki toleransi terhadap data-data yang tidak tepat dan mudah dimengerti. Pada metode tsukamoto, setiap aturan direpresentasikan menggunakan himpunan-himpunan fuzzy, dengan fungsi keanggotaan yang monoton. Untuk menentukan nilai output yang tegas dicari dengan mengubah input menjadi suatu bilangan pada domain himpunan fuzzy tersebut (Ekajaya et al., 2018).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“PENILAIAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RAWAT INAP SEBAGAI PENUNJANG *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA RSUD PADANG PARIAMAN DENGAN METODE *FUZZY TSUKAMOTO*”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari pemaparan di bagian latar belakang diatas dapat terdapat masalah yang teridentifikasi dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Padang Pariaman?
2. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat mengurangi komplain pasien terhadap pelayanan dari pihak RSUD Padang Pariaman?
3. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membantu pihak RSUD Padang Pariaman dalam menempatkan pemberian fasilitas yang tepat kepada setiap pasien ?

## **1.3. Hipotesa**

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulis membuat suatu hipotesa, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Padang Pariaman.
2. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat mengurangi komplain pasien terhadap pelayanan dari pihak RSUD Padang Pariaman.
3. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membantu pihak RSUD Padang Pariaman dalam menempatkan pemberian fasilitas yang tepat kepada setiap pasien.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Dari pemaparan di bagian latar belakang diatas dapat dijadikan landasan untuk menentukan batasan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan agar lebih terperinci dan tidak mengambang nantinya yaitu menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* pada RSUD Padang Pariaman menggunakan bahasa pemograman PHP dan basis data MySQL. Penelitian ini menggunakan dataset dari hasil kuesioner yang diisi oleh pasien rawat inap yang akan pulang dari rumah sakit. Kuesioner dijalankan selama 1 bulan untuk mendapatkan data responden yang akan diolah selanjutnya.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Melalui penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah :

1. Untuk menilai kepuasan pasien rawat inap sebagai penunjang *Customer Relationship Management* dapat meningkatkan mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Padang Pariaman.
2. Untuk mengurangi komplan yang dilakukan pasien terhadap pelayanan pada RSUD Padang Pariaman.
3. Untuk memberikan fasilitas yang sesuai kepada semua pasien rawat inap pada RSUD Padang Pariaman.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengatasi terjadinya risiko penurunan pasien pada RSUD Padang Pariaman
2. Mempermudah dan mempercepat proses penilaian dan analisa tingkat kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Padang Pariaman.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pada RSUD Padang Pariaman.
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk berobat ke RSUD Padang Pariaman.

### **1.7. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit umum daerah padang pariaman yang terletak di daerah kampung Bonai, nagari Parit Malintang, Kabupaten Padang Pariaman Sumatera Barat yang telah beroperasi sejak tanggal 23 mei 2009, dan pada tanggal 24 juni 2009 RSUD Padang Pariaman mendapatkan izin uji coba penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan keputusan kepala dinas kesehatan propinsi Sumatera Barat. Pada awal operasional direktur RSUD Padang Pariaman adalah dr. H. Lazwardi, M. kes (Selaku Pelaksana Tugas Direktur). Sebagai rumah sakit milik pemerintah yang sudah BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) Penuh sejak tahun 2017, Sumber dana untuk operasional rumah sakit berasal dari pendapatan BLUD, APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah ) Padang pariaman dan sejak tahun 2013 RSUD Padang Pariaman mendapatkan bantuan dari APBN berupa alat kesehatan untuk kelengkapan sarana prasarana rumah sakit.

### **1.7.1. Sejarah Singkat RSUD Padang Pariaman**

Setelah beroperasi pada tanggal 23 Mei 2009 maka tanggal 24 Juni 2009, RSUD Padang Pariaman mendapatkan Izin Uji Coba Penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Barat Nomor: PPK.ASK.3034/VI/2009. Namun karena keterbatasan sarana prasarana dan sumber daya manusia, izin operasional tetap belum bisa diterbitkan sehingga kembali dilakukan perpanjangan izin operasional sementara untuk penyelenggaraan RSUD Padang Pariaman berdasarkan Keputusan Bupati Padang Pariaman Nomor 62/KEP/BPP/2011.

Tahun 2012, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.03.05/I/153/2012, RSUD Padang Pariaman ditetapkan sebagai Rumah Sakit kelas C. Saat ini, kapasitas tempat tidur sebanyak 100 tempat tidur, dengan pelayanan spesialisik : spesialis penyakit dalam, spesialis kebidanan dan kandungan, spesialis bedah, spesialis anak, spesialis orthopedi, spesialis kulit dan kelamin, spesialis mata.

Pada awal operasional direktur RSUD Padang Pariaman adalah dr. H. Lazwardi, M.Kes (selaku Pelaksana Tugas Direktur). Selanjutnya terjadi pergantian direktur yaitu Dra. Elfi Delita, M.Farm. APT, dr. H. Aspinuddin, dr. Hj. Efri Yeni, dr. Hj. Lismawati R, M.Biomed, Sp.PA. Terhitung mulai tanggal 5 November 2021 terjadi pergantian Direktur, dr. Hj. Lismawati R. BioMed. Sp. PA digantikan oleh dr. Jasneli, MARS.

Sebagai rumah sakit milik pemerintah yang belum BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) sumber dana untuk operasional rumah sakit masih berasal dari APBD



( Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) Padang Pariaman dan sejak tahun 2013 RSUD Padang Pariaman mendapatkan bantuan dana dari APBN berupa alat kesehatan untuk kelengkapan sarana prasarana rumah sakit.

### **1.7.2. Visi dan Misi RSUD Padang Pariaman**

Berikut merupakan visi dan misi yang terdapat pada RSUD Padang Pariaman:

1. Visi

“Terwujudnya RSUD Padang Pariaman dengan pelayanan prima “.

2. Misi

- a. Meningkatkan sumber daya dan kompetensi tenaga kesehatan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu
- b. Melindungi kesehatan masyarakat dengan pengelolaan rumah sakit yang berwawasan lingkungan
- c. Meningkatkan pelayanan kesehatan rumah sakit. yang efektif, efisien dan berkeadilan

3. Tujuan

- a. Menciptakan sistem kerja yang profesional yang didukung oleh Sumber daya yang memadai.
- b. Mewujudkan RS yang berwawasan lingkungan
- c. Mewujudkan pelayanan rumah sakit yang efektif, efisien dan berkeadilan.

4. Sasaran

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan maka sasaran RSUD Padang Pariaman adalah :

- a. Terciptanya pelayanan Rumah Sakit yang bermutu dan profesional kepada Masyarakat
- b. Meningkatnya persentase kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana rumah sakit.
- c. Meningkatnya pengelolaan RS yang aman dan bersinergis dengan lingkungan masyarakat
- d. Meningkatnya pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit oleh masyarakat

5. Falsafah

Pengelolaan Rumah Sakit yang efektif & efisien untuk menjamin tersedianya pelayanan yang berlandaskan Etika dan Profesionalisme.

6. Motto

Melayani Dengan Ramah, Santun dan Sungguh-Sungguh

7. Tata Nilai

Tata nilai RSUD Padang Pariaman adalah KEREN

1. Kompeten

Semua petugas RSUD Padang Pariaman melaksanakan Pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kompetensi di bidangnya masing-masing

2. Elok

Semua petugas RSUD Padang Pariaman melaksanakan Pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik dan berbudi halus

### 3. Ramah

Semua petugas RSUD Padang Pariaman melaksanakan Pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah.

### 4. Edukatif

Semua petugas RSUD Padang Pariaman melaksanakan Pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pasien dengan mendidik terutama pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga untuk perawatan selama di rumah sakit dan di rumah.

### 5. No Jutek, No Lemot, No Bolot

Semua petugas RSUD Padang Pariaman melaksanakan Pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pasien dengan tidak jutek, tidak lama dan penuh perhatian Melayani Dengan Ramah, Santun dan Sungguh-Sungguh

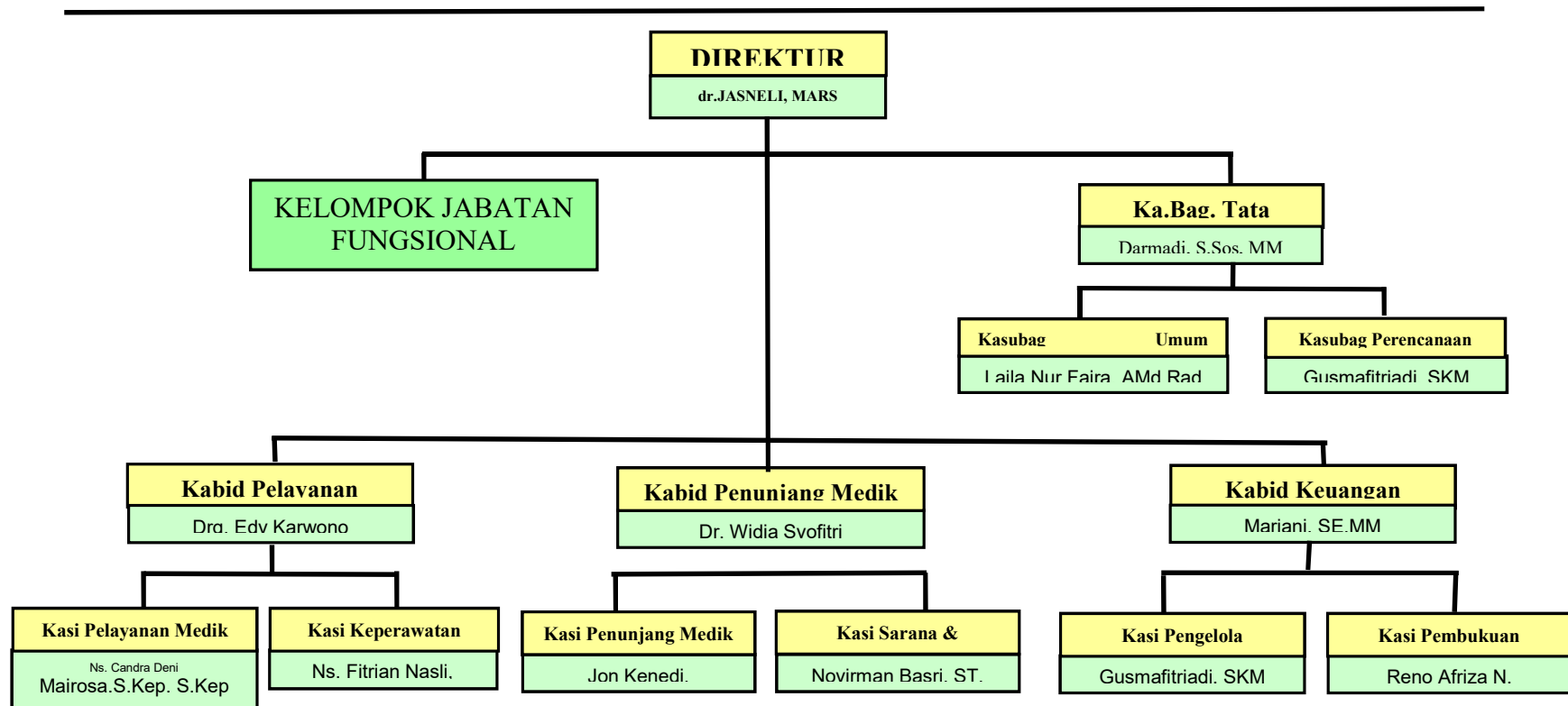
#### **1.7.3. Struktur Organisasi RSUD Padang Pariaman**

Berikut adalah struktur organisasi yang terdapat pada RSUD Padang Pariaman yang dijabarkan pada bagan dibawah ini:



## STRUKTUR ORGANISASI RSUD PADANG PARIAMAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman No 11 Tahun 2011



Sumber: RSUD Padang Pariaman

Gambar 1.1 Struktur Organisasi RSUD Padang Pariaman

#### 1.7.4. Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan masing-masing jabatan pada Rsud Padang Pariaman sebagai berikut :

1. Direktur

Memimpin, membantu Bupati untuk memimpin, menyusun kebijaksanaan, membina, mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan rumah sakit sesuai peraturan perundang-undangan.

2. Kelompok jabatan fungsional

Mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam pelaksanaan wewenang, tugas pokok dan fungsi Dinas sesuai uraian tugas berdasarkan Pedoman Angka Kredit Jabatan.

3. Kepala bagian tata usaha

Mempunyai tugas melaksanakan dan mengkoordinasikan surat, mengarahkan kegiatan pengelolaan dokumen atas arsip, pelayanan administrasi Rsud serta tugas lain di bidang ketatausahaan Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur.

a) Subag Umum kepegawaian

Menyusun program kerja dan rencana sumber daya di Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan lancar. Menjabarkan dan memberitahukan tentang kebijaksanaan pimpinan rumah sakit kepada bawahan untuk acuan tugas.

b) Subag perencanaan

Mempunyai tugas pokok melaksanakan pengendalian kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan, membantu Sekretaris Dinas melaksanakan koordinasi penyusunan bahan kebijakan teknis, pelayanan administrasi perencanaan dan pelaporan serta melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan.

4. Kabid Pelayanan Medik

Menyusun Program kerja Bidang Pelayanan. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan pelayanan medis dan keperawatan, yang meliputi pelayanan rawat jalan, gawat darurat, rawat inap, rawat intensif, pelayanan bedah sentral dan pelayanan lainnya sesuai perkembangan.

a) Kasi pelayanan Medik

Melaksanakan kegiatan administrasi dan operasional dibidang pelayanan medis dengan melaksanakan fungsi perencanaan, monitoring, evaluasi di unit rawat jalan dan rawat inap.

b) Kasi keperawatan

Melaksanakan dan mengkoordinasikan pengelolaan asuhan, etika dan profesi keperawatan serta pengelolaan logistik keperawatan.

5. Kabid Penunjang Medik

Melaksanakan sebagian tugas Kabid Penunjang dalam menyusun rencana program monitoring dan evaluasi di unit gizi, laboratorium, rongent, farmasi dan rekam medik. penyusunan rencana program kerja di unit gizi, laboratorium, rongent, farmasi dan rekam medik.

a) Kasi penunjang medik

Melaksanakan sebagian tugas Kabid Penunjang dalam menyusun rencana program monitoring dan evaluasi di unit gizi, laboratorium, rongent, farmasi dan rekam medik. Fungsi penyusunan rencana program kerja di unit gizi, laboratorium, rongent, farmasi dan rekam medik.

b) Kasi Sarana dan prasarana

Menyusun rencana dan program kerja Seksi Menyusun dan menyiapkan SPO Instalasi Pemeliharaan Sarpras Rumah Sakit, Sanitasi, dan Pemulasaran Jenazah. Mengatur, mendistribusikan dan mengkoordinasikan tugas kepada bawahan.

6. Kabid Keuangan

Bidang Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Direktur RSUD dalam penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi keuangan, pengendalian dan pelaporan di bidang akuntansi, verifikasi dan perbendaharaan.

a) Kasi pengelolaan keuangan

Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan keuangan dan pembinaan rumah sakit.

b) Kasi pembukuan

Melaksanakan pembukuan dan verifikasi penerimaan dan pengeluaran benda berharga serta pencetakan uang dari hasil pungutan benda berharga kedalam kartu persediaan benda berharga, menyiapkan laporan tentang realisasi penerimaan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Abza, A. T. P. (2018). Industri Televisi Berlangganan Dengan Logika Fuzzy. *Intra-Tech*, 2(1), 16–30.
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2019). Analisis kepuasan pasien rawat inap BPJS rawat jalan dengan metode Servqual, CSI, dan IPA di klinik dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i2.25>
- Ekajaya, F., Hidayat, N., & Tri Ananta, M. (2018). Diagnosis Penyakit THT Menggunakan Metode Fuzzy Tsukamoto Berbasis Android. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(10), 2361–2365.
- Ismail, M. Z., Sulhaini, S., & Athar, H. S. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Product Knowledge Dan Loyalty Intention Pada Nasabah Pt. Bank Bni Syariah Cabang Mataram. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 8(3), 212–224. <https://doi.org/10.29303/jmm.v8i3.443>
- Meilina, P., Rosanti, N., & Astryani, N. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Jumlah Produksi Barang Dengan Metode Fuzzy Tsukamoto Berbasis Android. *Jurnal Seminar Nasional Sains Dan Teknologi, November*, 1–11. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/2073>
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan pasien rawat inap Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>

