

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jufri Halim dengan judul penelitian “Penerapan Data Mining untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan di Bimbingan Belajar Al-Misbah Dengan Menggunakan Metode *K-Means*” di tahun 2017. Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap bimbingan belajar Al-Misbah. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan belajar Al-Misbah yang diharapkan sesuai antara standar yang dibutuhkan dan diharapkan dengan kenyataan yang diterima siswa. Hal ini menjadi suatu perhatian karena kepuasan siswa menjadi prioritas utama pada bimbingan belajar Al-Misbah. Penelitian ini menggunakan bidang ilmu data mining untuk memecahkan masalah yang ada. Dengan merancang perangkat lunak berbasis desktop sehingga dapat memecah masalah yang ada. Penelitian ini menggunakan metode *K-Means* yang bisa membagi data menjadi beberapa kelompok. Sehingga pada hasilnya didapat tujuan akhir yang sudah di bagi dalam beberapa kelompok data dan nilai yang kemudian hasil akhirnya dijadikan patokan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan belajar Al-Misbah. (Halim, 2017)

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2018, oleh Sugianto, Castaka Agus Apani, dan Tri Herdiawan dengan judul penelitian “Algoritma Genetika untuk Optimalisasi Klasifikasi Kepuasan Pelayanan e-KTP”, meneliti dan membahas mengenai layanan publik pembuatan e-KTP pada kecamatan Batujajar yang

berada di kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini dilakukan dalam mengatasi masalah yang menjadi keluhan masyarakat yaitu waktu pelayanan yang relatif lama dan fasilitas yang kurang memadai serta kurangnya sosialisasi pembuatan e-KTP yang membuat masyarakat tidak mau mengurus kartu identitas tersebut. Dalam mengatasi masalah tersebut maka diperlukannya data mengenai kepuasan masyarakat yang akan di prediksi menggunakan metode data mining. Sebelumnya, penelitian ini sudah menggunakan metode *naive bayes*, tetapi setiap atribut pada metode ini dianggap tidak saling berhubungan sehingga digunakannya metode algoritma genetika (GA). Dengan menggunakan metode tersebut maka pengelolaan data hasil kepuasan masyarakat dapat dengan tepat di prediksi sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada kecamatan Batujajar. (Sugianto & Apandi, 2018)

Penelitian ini dilakukan pada sebuah rumah sakit yang terletak di kota Padang yaitu RST. Dr. Reksodiwiryo. RST. Dr. Reksodiwiryo adalah rumah sakit yang memfasilitasi dan melayani masyarakat di bidang kesehatan. Pada penelitian ini, penulis ingin membahas mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh RST. Dr. Reksodiwiryo. Penelitian ini dilakukan karena pada RST. Dr. Reksodiwiryo belum memiliki sistem pengukur tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, setiap keluhan pasien yang selama ini dialami belum semuanya tersalurkan dan diatasi oleh pihak RST. Dr. Reksodiwiryo. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan tujuan membantu pihak RST. Dr. Reksodiwiryo dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan supaya dapat dengan tepat mengelola hasil mengenai kepuasan pasien BPJS agar

hasil data kepuasan yang didapat bisa menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengelolaan data tingkat kepuasan pasien BPJS ini akan di implementasikan melalui sebuah proses menggunakan metode data mining algoritma C4.5 untuk mencari informasi yang tepat serta pola data yang dibutuhkan. Algoritma C4.5 merupakan algoritma yang digunakan untuk merancang pohon keputusan (decision tree). Metode algoritma C4.5 ini digunakan dalam mengolah penilaian hasil pengukuran berdasarkan beberapa aspek, ada lima aspek yang diperhitungkan untuk mengetahui tingkat dan kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien BPJS. Aspek tersebut ialah aspek Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Asuransi (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), serta Bentuk Nyata (*Tangibles*). (Ramadhan et al., 2020)

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian untuk dapat membantu pihak RST. Dr. Reksodiwiryono dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien BPJS dengan judul : **“IMPLEMENTASI DATA MINING MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5 DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RST. DR. REKSODIWIRYO”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana hasil penelitian yang dilakukan dapat mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS di RST. Dr. Reksodiwiryono?

- b. Bagaimana hasil penelitian ini dapat dengan tepat meningkatkan kualitas pelayanan RST. Dr. Reksodiwiryono melalui data kepuasan yang didapatkan dari pasien BPJS?
- c. Bagaimana melalui hasil penelitian ini dapat mengatasi setiap kekurangan daripada pelayanan yang diberikan pihak RST. Dr. Reksodiwiryono kepada pasien BPJS?

1.3 Hipotesa

Dari permasalahan yang telah di kemukakan pada rumusan masalah diatas, dapat diambil suatu dugaan sementara yaitu :

- a. Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan dapat mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS di RST. Dr. Reksodiwiryono
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dengan tepat meningkatkan kualitas pelayanan RST. Dr. Reksodiwiryono melalui data kepuasan yang didapatkan dari pasien BPJS
- c. Diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat mengatasi setiap kekurangan daripada pelayanan yang diberikan pihak RST. Dr. Reksodiwiryono kepada pasien BPJS

1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah terhadap permasalahan yang dihadapi sehingga tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka penulis membatasi pembahasan masalah, yaitu membangun aplikasi data mining pengukur tingkat kepuasan pasien BPJS, terkhusus untuk pasien rawat

inap dan rawat jalan. Dimana pada hasil akhirnya akan menghasilkan pohon keputusan atau aturan-aturan (*rule*) yang diolah menggunakan metode algoritma C4.5 pada RST. Dr. Reksodiwiryono dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirincikan diatas, maka tujuan penelitiannya yaitu :

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS pada RST. Dr. Reksodiwiryono.
- b. Untuk membantu pihak RST. Dr. Reksodiwiryono dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui data kepuasan yang didapatkan dari pasien BPJS
- c. Untuk membantu pasien dalam mengatasi setiap kekurangan daripada pelayanan yang diberikan pihak RST. Dr. Reksodiwiryono kepada pasien BPJS.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan RST. Dr. Reksodiwiryono melalui data hasil kepuasan pasien BPJS
- b. Menjadi sarana pasien untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya terhadap pelayanan yang diberikan RST. Dr. Reksodiwiryono.

- c. Membantu pihak RST. Dr. Reksodiwiryo supaya dengan tepat mengatasi aspek pelayanan yang dinilai buruk oleh pasien BPJS.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sejarah Perusahaan

RST. Dr. Reksodiwiryo didirikan pada tahun 1878 oleh pemerintah Belanda yang difungsikan untuk merawat tentara yang terluka dalam pertempuran. Selain itu, rumah sakit ini digunakan untuk memberi pelayanan kepada warga Belanda saat itu.

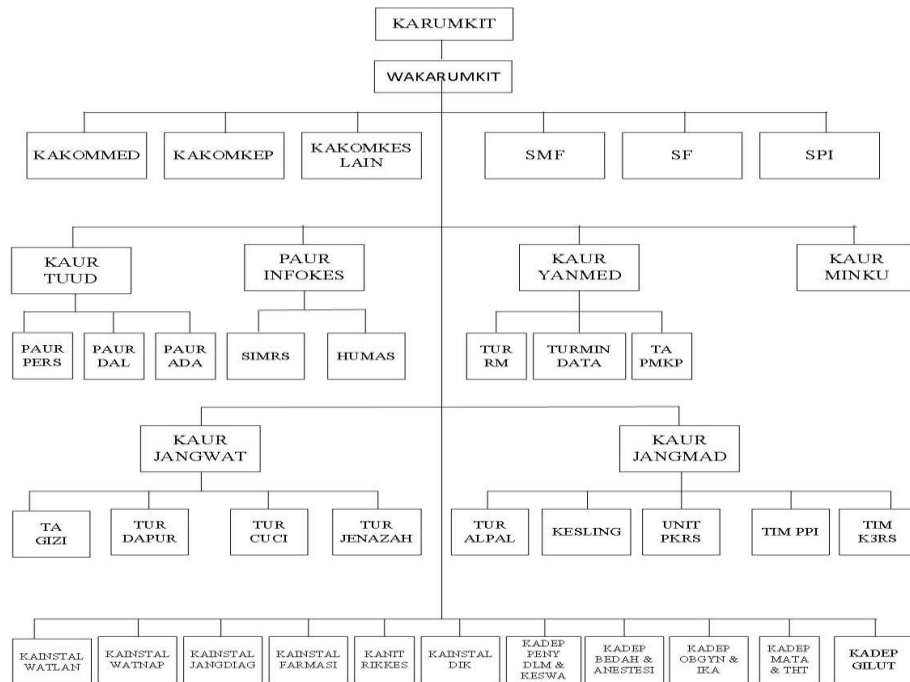
Pada tahun 1942 rumah sakit ini di kuasai oleh Jepang dan setelah itu pada tahun 1945 berhasil diambil oleh sekutu. Namun, pada prakteknya rumah sakit ini hingga tahun 1948 masih dikuasai oleh pemerintahan Belanda.

Pada tahun 1949 kekuasaan rumah sakit ini diserahkan Belanda kepada Indonesia. Mayor Dr. Reksodiwiryo mengambi alih rumah sakit, namun hanya satu bangsal saja yang diserahkan sehingga pada tahun 1950 seluruhnya dikuasai oleh tantara nasional Indonesia, dan seterusnya

1.7.2 Struktur Organisasi Perusahaan

A. Struktur Organisasi Rumah Sakit

Adapun struktur organisasi pada RST. Dr. Reksodiwiryo dapat dilihat pada Gambar 1.1



Sumber : RST. Dr. Reksodiwiryó

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit

Berdasarkan bagan struktur organisasi diatas, berikut adalah nama dan jabatan pada RST. Dr. Reksodiwiryó :

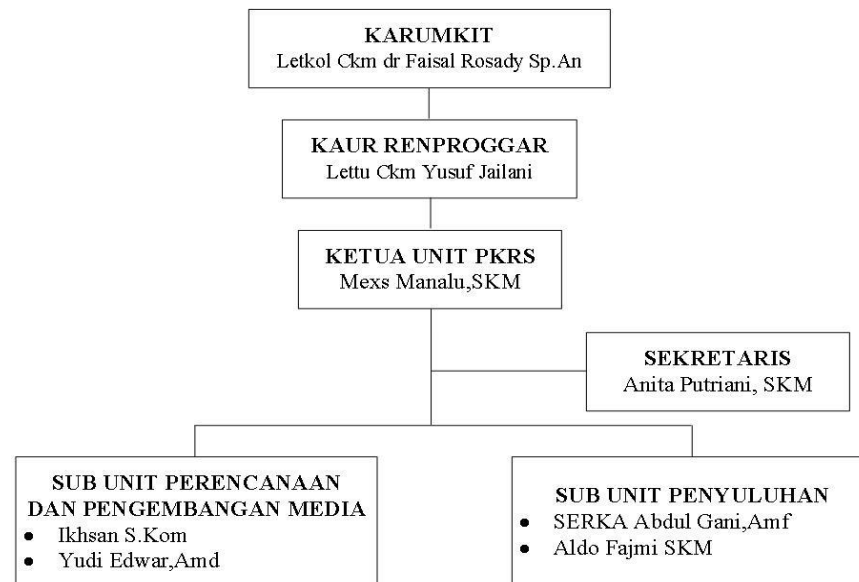
- 1) Kepala rumah sakit Tk.III Dr. Reksodiwiryó Padang : Letkol Ckm DR (C). dr. Faisal Rosady, Sp.An
- 2) Wakil kepala rumah sakit Dr. Reksodiwiryó Padang : Mayor Ckm dr. Zainal
- 3) Ketua SPI : Mayor Ckm Dedi Syahputra
- 4) Kepala Instalasi rawat jalan : Letkol Ckm (K) Maryati,SE
- 5) Kepala instalasi farmasi : Letkol Ckm Drs. Ikhwan Tanjung, S.Si.,Apt
- 6) Kepala instalasi Pendidikan & Ka unit pemeriksaan Kesehatan (Rikkes) : Kapten Helmi,Amd.Kep
- 7) Bendahara keuangan rumah sakit : Kapten Cku Alahan Sinaga

- 8) Kepala URTUUD : Mayor Ckm Syofyan,Amd.Kep
- 9) Kepala Pembina & kepala Urusan Informasi Kesehatan : Kapten
Ckm Yusuf Jailani
- 10) Kepala ruangan Bagindo Aziz Chan/I : ASN Nova Sarda
Yunita,S.Kep
- 11) Kepala ruangan Bung Hatta : ASN Nelawati,Amd.Kep
- 12) Kepala ruangan Imam Bonjol/III : ASN Ns.Sitti Ummi
Afdhilla,S.Kep
- 13) Ka Poli Syaraf : ASN Hartati,Amd.Kep
- 14) Kepala ruangan instalasi gawat darurat (IGD) : ASN Susan
Nurmeidiati,Amd.Kep
- 15) Ka Poli Jantung : ASN Nopa Frianti,Amd.Kep
- 16) Kepala ruangan Buya Hamka/VI Paru : ASN
Yuldawati,Amd.Kep
- 17) Kepala unit laboratorium : ASN Apriani Ria,AMK,SKM
- 18) Kepala ruangan rohana kodus & kepala poli kebidanan : ASN
Mei Sri Ompusunggu,Amd.Keb
- 19) Kepala ruang Perinatologi & Ruang Rasuna Said : ASN
Nofriyanti
- 20) Kepala ruangan poli jantung : ASN Ns.Eni Juni Marni,S.Kep
- 21) Kepala poli bedah : ASN Ns.Rina Lamberta,S.Kep,M.M
- 22) Kepala ruangan HCU : ASN Fuji Rami Ayu,Amd.Kep
- 23) Kepala unit Instalasi gawat darurat (IGD) : ASN Widiawati

- 24) Kepala instalasi rawat inap (kainstal watnap) : ASN
Ns.Widyawati,S.Kep,M.Kep
- 25) Kepala ruangan poli paru : dr.Neni Yulputri,Sp.P
- 26) Kepala unit rekammedik : Meri Junianti,Amd.RM
- 27) Kepala ruangan Sutan Syahrir/V : ASN Ns.Rosi Anggraini,S.Kep
- 28) Kepala poli penyakit dalam/interne : ASN Rita Andayati
- 29) Kepala Personalia : ASN Rismanida
- 30) Kepala Dapur : ASN Silvi Novita
- 31) Kepala instalasi unit gawat darurat & kepala ruangan Casemix :
dr.Frans Otto Haibuan

B. Struktur Organisasi Unit PKRS Rumkit Tk III dr.Reksodiwiryo

Adapun struktur organisasi pada Unit PKRS Rumkit RST. Dr. Reksodiwiryo dapat dilihat pada Gambar 1.2



Sumber : RST. Dr. Reksodiwiryo

**Gambar 1.2 Struktur Organisasi Unit PKRS Rumkit Tk III
dr.Reksodiwiryo**

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Adapun Tugas dan wewenang berdasarkan bagan struktur organisasi RST.

Dr. Reksodiwiryo diatas adalah sebagai berikut :

1) Kepala Rumah Sakit (Karumkit)

Kepala Rumah Sakit memiliki tugas yaitu :

- a) Bertanggung jawab atas kegiatan-kegiatan para bawahan
- b) Bertanggung jawab mengambil keputusan dari masalah yang dihadapi di rumah sakit.

2) Wakil Kepala Rumah Sakit (Wakarumkit)

Wakil Kepala Rumah Sakit (Wakarumkit) memiliki tugas yaitu membantu tugas Karumkit apabila tidak berada di tempat.

3) Tata Usaha dan Urusan Dalam (TUUD)

Tata Usaha dan Urusan Dalam (TUUD) memiliki tugas membantu Karumkit dalam penyelenggaraan di bidang ketatausahaan yang meliputi:

- a) Urusan perencanaan
- b) Evaluasi dan pelaporan
- c) Administrasi umum, kepegawaian serta hukum dan kehumasan

4) Urusan Pelayanan Medik (Uryanmed)

Urusan Pelayanan Medik (Uryanmed) memiliki tugas yaitu :

- a) Mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan medik dan penunjang medik.
- b) Melakukan pemantauan pengawasan penggunaan fasilitas kegiatan pelayanan medik

c) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian penerimaan serta pemulangan pasien.

5) Komite Medik

Komite Medik memiliki tugas yaitu :

a) Komite Medik mempunyai tugas membantu menyusun standar pelayanan dan memantau pelaksanaannya.

b) Melaksanakan etika profesi

c) Mengatur kewenangan profesi anggota staf medik fungsional.

d) Mengembangkan program pelayanan, pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan.

6) Kepala Instalasi Pendidikan (Kainstaldik)

Kepala Instalasi Pendidikan (Kainstaldik) memiliki tugas yaitu bertanggung jawab apabila ada mahasiswa yang melakukan praktek di rumah sakit dan melakukan penelitian.

7) Urusan Personalia (Urpers)

Urusan Personalia (Urpers) memiliki tugas yaitu bertugas untuk penerimaan anggota baru rumah sakit.

8) Keuangan

Keuangan memiliki tugas yaitu membukukan seluruh aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh perusahaan dengan sistematis, periodik serta dengan mudah mampu untuk dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan atas laporannya, baik internal perusahaan ataupun eksternal perusahaan

9) Kepala Instalasi Rawat Inap (Kainstalwatnap)

Kepala Instalasi Rawat Inap (Kainstalwatnap) memiliki tugas yaitu :

- a) Memantau seluruh kegiatan anggota pada bagian rawat inap
- b) Memberi arahan kepada anggota dalam melayani pasien.
- c) Memberikan pelayanan kesehatan terhadap penderita yang di rawat inap dengan bentuk pelayanan yang meliputi pengobatan, pencegahan, pemulihan dan peningkatan kesehatan.

10) Kepala Instalasi Rawat Jalan (Kainstalwatlan)

Kepala Instalasi Rawat Jalan (Kainstalwatlan) memiliki tugas yaitu :

- a) Memantau seluruh kegiatan anggota pada bagian rawat jalan
- b) Memberi arahan kepada anggota dalam melayani pasien.
- c) Melaksanakan diagnosa, melaksanakan pengobatan, perawatan, pencegahan dan pemulihan akibat suatu penyakit
- d) Peningkatan kesehatan untuk penderita rawat jalan.

1.7.4 Visi dan Misi

berdasarkan data yang didapat pada RST. Dr. Reksodiwiryono, maka berikut adalah visi dan misi RST. Dr. Reksodiwiryono :

a. Visi

RST. Dr. Reksodiwiryono memiliki visi utama yaitu “Rumah sakit pilihan utama prajurit, PNS, dan keluarga serta masyarakat umum”

b. Misi

Adapun Misi dari RST. Dr. Reksodiwiryono adalah sebagai berikut :

- 1) Mengutamakan keselamatan pasien dan pelayanan yang bermutu
- 2) Menyediakan SDM yang lengkap dan profesional

- 3) Menyediakan sarana dan prasarana Kesehatan yang terbaik dan paripurna