

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hal yang penting dalam sebuah pelayanan rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien dapat menjadi acuan untuk memperbaiki ataupun meningkatkan pelayanan terhadap pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat kinerja layanan yang diterima setelah membandingkannya dengan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Annisa Payakumbuh ditinjau dari lima atribut yaitu Tangibles (Bentuk Nyata), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Responsiveness (Ketanggapan) dan Empathy (Empati). Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di RSKIA Annisa Payakumbuh digunakan data mining metode Klasifikasi Algoritma C4.5 yang merupakan salah satu algoritma Decision tree (Pohon Keputusan) yang paling efektif untuk melakukan klasifikasi. Data didapat dari rekaman hasil survey kepuasan pasien inap peserta BPJS Kesehatan di RSKIA Annisa Payakumbuh. Selanjutnya data akan diproses dengan menggunakan algoritma C4.5 yang akan menghasilkan rule dan pohon keputusan. Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan Algoritma C4.5 didapatkan atribut Responsiveness sebagai variabel akar dan menghasilkan 9 rule dengan 4 rule bernilai puas dan 5 rules bernilai tidak puas dan nilai akurasi sebesar 86.67% . Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan Pohon keputusan Algoritma C 4.5 dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSKIA Annisa Payakumbuh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak RSKIA Annisa dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan layanan bagi pasien.

Kata kunci: KDD, C4.5, Data Mining, Tingkat kepuasan pasien, BPJS Kesehatan