BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan radiologi yang berada di rumah sakit AL AZIZ yang optimal mencakup ketepatan waktu pelayanan, keakuratan hasil pemeriksaan, kenyamanan ruang tunggu, serta keramahan petugas. Kualitas pelayanan yang tidak memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berdampak pada citra rumah sakit. Dalam konteks ini, kepuasan pasien di rumah sakit AL AZIZ menjadi salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, penting bagi pihak rumah sakit AL AZIZ untuk melakukan evaluasi dan analisis terhadap tingkat kepuasan pasien secara berkala, khususnya pada unit radiologi.

Rumah sakit AL AZIZ merupakan salah satu rumah sakit yang berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan radiologi, seperti waktu tunggu yang cukup lama, keterlambatan dalam proses pengambilan hasil pemeriksaan, serta kurangnya kenyamanan pada ruang tunggu pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya.

Analisis objektif dan terukur terhadap data kepuasan pasien memerlukan teknologi informasi dan metode data mining. Data mining merupakan proses

penggalian informasi yang berguna dari sejumlah besar data untuk menemukan pola atau hubungan yang tersembunyi. Algoritma C4.5, yang populer untuk klasifikasi, menghasilkan pohon keputusan (*decision tree*) guna menentukan pola hubungan antarvariabel secara sistematis dan mudah dipahami.

Dengan menerapkan algoritma C4.5, data hasil survei kepuasan pasien dapat diklasifikasikan ke dalam kategori seperti “Sangat tidak puas”, “tidak puas”,”Cukup puas”.”Puas”,”Sangat puas”Hasil klasifikasi ini akan membantu pihak rumah sakit dalam memahami faktor-faktor yang paling memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis tersebut, manajemen rumah sakit dapat menyusun strategi dan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan radiologi di masa yang akan datang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan untuk mengidentifikasi isu-isu utama yang menjadi dasar penelitian, sehingga dapat memberikan arah yang jelas dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Rumah Sakit AL AZIZ sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan algoritma C4.5 dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Rumah Sakit AL AZIZ ?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Rumah Sakit AL AZIZ?
3. Bagaimana hasil evaluasi tingkat kepuasan pasien setelah diterapkan algoritma C4.5?

4. Bagaimana rekomendasi perbaikan pelayanan radiologi berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien menggunakan algoritma C4.5?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Rumah Sakit AL AZIZ.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil kuesioner atau survei pasien radiologi yang telah menerima pelayanan.
3. Penelitian ini menggunakan algoritma C4.5 sebagai metode klasifikasi dalam proses analisis data.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis medis dari hasil pemeriksaan radiologi, melainkan berfokus pada aspek pelayanan dan pengalaman pasien.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan Penelitian yang diuraikan dalam bagian ini disusun untuk memberikan arah yang jelas terhadap proses penelitian serta Gambaran konstribusi yang dihasilkan.

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menerapkan algoritma C4.5 dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Rumah Sakit AL AZIZ.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di unit radiologi Rumah Sakit AL AZIZ.
3. Untuk menghasilkan model klasifikasi tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan algoritma C4.5 yang dapat membantu proses pengambilan keputusan manajemen.
4. Untuk memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan radiologi berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi berbagai pihak terkait, baik secara praktis maupun teoritis. Berikut adalah manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini:

1. Bagi Rumah Sakit AL AZIZ:

Analisis data kepuasan pasien via data mining dan algoritma C4.5 memungkinkan rumah sakit mengidentifikasi aspek kurang memuaskan seperti waktu tunggu lama, komunikasi petugas, atau kenyamanan fasilitas. Hal ini mendukung perbaikan sistematis melalui pelatihan staf, peningkatan infrastruktur, atau penyesuaian prosedur, yang akhirnya meningkatkan pengalaman pasien, mengurangi keluhan, dan memperkuat kepercayaan pada layanan kesehatan.

2. Bagi Peneliti:

Penelitian ini memberikan pengalaman serta pemahaman mendalam mengenai penerapan data mining, khususnya algoritma C4.5, dalam bidang kesehatan, yang membantu menganalisis data pasien untuk mendukung keputusan medis yang

lebih tepat, meningkatkan kualitas perawatan, dan memprediksi kondisi kesehatan di masa depan.

3. Bagi Akademisi:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai penerapan algoritma klasifikasi dalam menganalisis kepuasan pasien atau bidang pelayanan lainnya, serta memberikan wawasan baru untuk pengembangan metode analisis yang lebih efisien dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

4. Bagi Masyarakat:

Penelitian ini berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik, cepat, dan nyaman, serta meminimalkan kesalahan medis melalui analisis data yang lebih akurat, berbasis bukti, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam pelayanan kesehatan.

1.5 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit AL AZIZ, yang merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis umum dan spesialis, termasuk layanan radiologi. Unit radiologi di rumah sakit ini berfungsi untuk melakukan pemeriksaan diagnostik menggunakan berbagai alat pencitraan modern, seperti X-ray, CT scan, USG, dan MRI. Pelayanan radiologi di Rumah Sakit Al Aziz mencakup berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran pasien, proses pemeriksaan, pengambilan hasil, hingga penyerahan hasil kepada dokter yang merawat.

Rumah Sakit Al AZIZ memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan radiologi dengan mengutamakan keselamatan pasien, kecepatan layanan, serta kenyamanan selama proses pemeriksaan berlangsung. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu dievaluasi, seperti waktu tunggu yang cukup lama, keterbatasan sumber daya manusia, serta keterbatasan sarana penunjang pelayanan. Oleh karena itu, dilakukan penelitian berbasis data mining dengan algoritma C4.5 untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien.

Rumah Sakit Al AZIZ memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan pada unit radiologi. Dalam struktur organisasi tersebut terdapat beberapa tingkatan jabatan yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing.

Adapun struktur organisasi Rumah Sakit Al AZIZ secara umum terdiri dari:

1. Direktur Rumah Sakit

   Direktur rumah sakit merupakan pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional rumah sakit.

2. Wakil Direktur Pelayanan Medis

   Wakil direktur pelayanan medis bertugas membantu direktur dalam mengawasi serta mengoordinasikan seluruh kegiatan pelayanan medis yang ada di rumah sakit, termasuk pelayanan radiologi.

3. Kepala Instalasi Radiologi

   Kepala instalasi radiologi bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi kegiatan operasional pada unit radiologi

4. Dokter Spesialis Radiologi

   Dokter spesialis radiologi bertugas melakukan analisis dan interpretasi terhadap hasil pemeriksaan radiologi serta memberikan laporan hasil pemeriksaan kepada dokter yang merawat pasien.

5. Radiografer / Petugas Radiologi

   Radiografer bertugas mengoperasikan peralatan radiologi seperti X-ray, CT Scan, USG, dan MRI serta membantu proses pemeriksaan pasien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

6. Perawat Radiologi

   Perawat radiologi memiliki tugas membantu dalam mempersiapkan pasien sebelum dilakukan pemeriksaan serta memastikan pasien dalam kondisi aman dan nyaman selama proses pemeriksaan berlangsung.

7. Petugas Administrasi Radiologi

   Petugas administrasi bertugas melakukan pencatatan data pasien, proses pendaftaran pemeriksaan radiologi, pengelolaan arsip hasil pemeriksaan, serta membantu kelancaran administrasi pelayanan radiologi.

Dengan adanya struktur organisasi tersebut, diharapkan seluruh kegiatan pelayanan radiologi di Rumah Sakit Al AZIZ dapat berjalan secara terorganisir, terkoordinasi, serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Rumah Sakit Al AZIZ memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan pada unit radiologi. Dalam struktur organisasi tersebut

terdapat beberapa tingkatan jabatan yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing.

Adapun struktur organisasi Rumah Sakit Al AZIZ secara umum terdiri dari:

1. **Direktur Rumah Sakit**

   Direktur rumah sakit merupakan pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional rumah sakit, baik dalam hal pelayanan medis, administrasi, maupun pengelolaan sumber daya manusia.

2. **Wakil Direktur Pelayanan Medis**

   Wakil direktur pelayanan medis bertugas membantu direktur dalam mengawasi serta mengoordinasikan seluruh kegiatan pelayanan medis yang ada di rumah sakit, termasuk pelayanan radiologi.

3. **Kepala Instalasi Radiologi**

   Kepala instalasi radiologi bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi kegiatan operasional pada unit radiologi, termasuk pengaturan jadwal pemeriksaan, pemeliharaan peralatan radiologi, serta memastikan pelayanan radiologi berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur.

4. **Dokter Spesialis Radiologi**

   Dokter spesialis radiologi bertugas melakukan analisis dan interpretasi terhadap hasil pemeriksaan radiologi serta memberikan laporan hasil pemeriksaan kepada dokter yang merawat pasien.

5. **Radiografer / Petugas Radiologi**

   Radiografer bertugas mengoperasikan peralatan radiologi seperti X-ray,

CT Scan, USG, dan MRI serta membantu proses pemeriksaan pasien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

6. **Perawat Radiologi**

   Perawat radiologi memiliki tugas membantu dalam mempersiapkan pasien sebelum dilakukan pemeriksaan serta memastikan pasien dalam kondisi aman dan nyaman selama proses pemeriksaan berlangsung.

7. **Petugas Administrasi Radiologi**

   Petugas administrasi bertugas melakukan pencatatan data pasien, proses pendaftaran pemeriksaan radiologi, pengelolaan arsip hasil pemeriksaan, serta membantu kelancaran administrasi pelayanan radiologi.

Dengan adanya struktur organisasi tersebut, diharapkan seluruh kegiatan pelayanan radiologi di Rumah Sakit Al AZIZ dapat berjalan secara terorganisir, terkoordinasi, serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, tinjauan umum objek penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti konsep kepuasan pasien, pelayanan radiologi, serta teori mengenai algoritma C4.5 dan data mining.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, tahapan analisis, serta penerapan algoritma C4.5.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil penerapan algoritma C4.5 terhadap data kepuasan pasien, analisis hasil klasifikasi, serta pembahasan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.