

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan, mulai dari pengumpulan data kuesioner, tahap pembersihan dan transformasi data, hingga proses pengolahan menggunakan algoritma C4.5, maka diperoleh hasil analisis yang dapat menjawab tujuan penelitian. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Radiologi di Rumah Sakit Al AZIZ Menggunakan Algoritma C4.5, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kualitas pelayanan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas. Secara umum pelayanan radiologi sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.
- 2) Penerapan algoritma C4.5 dalam penelitian ini mampu mengolah data kuesioner pasien dan menghasilkan model klasifikasi dalam bentuk pohon keputusan (decision tree). Model tersebut menunjukkan atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta urutan prioritasnya. Dengan demikian, algoritma C4.5 terbukti efektif dalam membantu proses analisis dan memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien.

- 3) Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan metode data mining, khususnya algoritma C4.5, dapat menjadi alat bantu bagi manajemen rumah sakit dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dihasilkan dari pohon keputusan dapat dijadikan dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan radiologi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan radiologi di Rumah Sakit Al Aziz. Saran ini disusun berdasarkan temuan yang dihasilkan dari proses pengolahan data menggunakan algoritma C4.5, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis maupun akademis. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Disarankan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Al Aziz untuk lebih memfokuskan perbaikan pada atribut pelayanan yang berdasarkan hasil perhitungan algoritma C4.5 memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Evaluasi dan peningkatan kualitas pada faktor-faktor tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.
- 2) Rumah sakit perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala dengan memanfaatkan data pasien yang ada, sehingga proses pengambilan

keputusan tidak hanya berdasarkan perkiraan, tetapi juga berdasarkan hasil analisis data yang terukur.

- 3) Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar jumlah data yang digunakan lebih banyak agar model pohon keputusan yang dihasilkan semakin akurat. Selain itu, pengembangan penelitian dapat dilakukan dengan memperluas variabel penelitian yang relevan dengan pelayanan radiologi, sehingga hasil analisis menggunakan algoritma C4.5 menjadi lebih komprehensif dan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.