

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian dari sistem kesehatan yang memiliki misi memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh. Pelayanan meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai standar yang ada dan melayani semua lapisan masyarakat [1]. Dengan data dari hingga 341 survei kualitas layanan Rumah Sakit, pengembangan Rumah Sakit memungkinkan pasien untuk memutuskan sendiri rumah sakit mana yang memenuhi kebutuhan perawatan pasien mereka. Merupakan suatu tantangan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas di mana kepuasan pasien diutamakan agar pasien dapat mempercayai pelayanan yang diberikan. Agar kompetitif, rumah sakit harus menawarkan kualitas yang lebih baik, harga yang lebih rendah, pengiriman yang lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing mereka dan pasien yang puas.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah ketersediaan sumber daya dan fasilitas pelayanan selama masa asuransi. Kurangnya kontinuitas layanan mempengaruhi efisiensi dan kualitas hubungan. Kualitas pelayanan kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh kemudahan informasi serta ketepatan waktu pelayanan [2]. Keselamatan masyarakat dalam pelayanan Rumah Sakit Umum Medan memegang peranan paling penting dalam keselamatan penanggung. Faktor lain yang mempengaruhi kualitas perawatan adalah efisiensi sumber daya dan kontinuitas layanan jika pihak asuransi memberikan layanan yang baik. Kurangnya kontinuitas pelayanan melemahkan efisiensi dan kualitas hubungan manusia. Kualitas pelayanan kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh kemudahan dan ketersediaan informasi serta ketepatan waktu pelayanan [2]. menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap dan realitas fisik memiliki hubungan yang signifikan antara penggunaan pertanggungan asuransi di Rumah Sakit Umum Medan dan variabel daya tanggap, yang merupakan komponen paling berharga dari pertanggungan asuransi. Hasil penelitian dari Rumah Sakit Umum Medan menunjukkan bahwa empati yang buruk tiga kali lebih mungkin meningkatkan ketidakpuasan terhadap asuransi [3]. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan ujung depan dari pelayanan pasar, sehingga tanpa dukungan dan jaminan dari penyedia.

pelayanan yang baik, sulit untuk mencapai atau mencapai tujuan yang diharapkan atau perbaikan pasar. Bahkan dalam persaingan rumah sakit yang semakin ketat saat ini, komponen layanan harus membangkitkan minat yang serius. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab dan keandalan terhadap keselamatan perusahaan asuransi.

Pada penelitian sebelumnya atau analisis klaster, tercipta ketidakpercayaan pada subjek bagian data mining, di mana kumpulan data dibagi menjadi beberapa lapisan berdasarkan persamaan yang telah ditentukan. Di antara clustering yang ada, terdapat dua jenis clustering yang masih memiliki algoritma terkait, yaitu k-means dan k-medoidal clustering. Beberapa analisis pusschematic [4] menunjukkan bahwa [5] telah menggunakan metode array k-medoid dan k-means dalam penelitiannya. Berdasarkan analisis diatas maka tujuan peneliti adalah melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Rumah Sakit Umum Dengan Perbandingan Antara Metode K-Metode Algoritma Dengan K-Medoids Clustering”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah ditemukan, maka rumusan masalah yang Terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis layanan Rumah Sakit Umum dengan membandingkan metode algoritma k-means dan k-medoid cluster?
2. Bagaimana k-means dan k-means clustering dibandingkan dengan analisis pelayanan di Rumah Sakit Umum?
3. Bagaimana proses menganalisis data kuesioner pelayanan dengan menggunakan algoritama *k-means* dan *k-medoids clustering*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini menggunakan *k-means* dan *k-medoids clustering* dalam penyelesaian analisis pelayanan rumah sakit.
2. Penelitian ini hanya membahas tentang analisis pelayanan Rumah Sakit Umum.
3. Dataset yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 300 dataset kuesioner pelayanan Rumah Sakit Umum.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang analisis pelayanan Rumah Sakit Umum, Analisis pelayanan rumah sakit merupakan bentuk.

Manfaat yang terdapat pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prediksi analisis pelayanan di Rumah Sakit Umum Medan dengan menggunakan metode clustering k-means dan k-medoids.
2. Mengetahui perbandingan analisis pelayanan Rumah Sakit Umum dengan metode k-means dan k-means clustering;
3. Mendorong peningkatan mutu layanan rumah sakit untuk memberikan dampak positif bagi pasien dan masyarakat.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (observation) adalah melihat dan mengamati objek kajian untuk mengetahui dampak, perkembangan, pengaruh, dsb. Dalam hal ini, pengamatan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Dimulai dengan observasi objek langsung, observasi dengan ikut serta langsung di lapangan, observasi dengan meninjau referensi literatur.
2. Kuesioner (Questionnaire) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Jenis soal dibagi menjadi dua, yaitu. terbuka dan tertutup.
3. Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang benar dari sumber yang dapat dipercaya. Wawancara dilakukan dengan cara mengirimkan beberapa pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.
4. Dokumen (dokumen) surat tertulis atau cetakan yang dapat digunakan sebagai bukti informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara sistematis isi dari laporan ini disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, spesifikasi, metodologi dan metodologi penulisan laporan yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi ini.

BAB II : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat metode penelitian menjadi acuan pemecahan masalah analisis yaitu metode *K-Means* dan *K-Medoids Clustering*

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pengenalan data dan hasil Clustering metode *K-Means* dan *K-Medoids Clustering* serta pengujian sistem informasi yang dibuat.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan tentang sistem informasi dan saran yang berguna untuk pengembangan sistem informasi selanjutnya