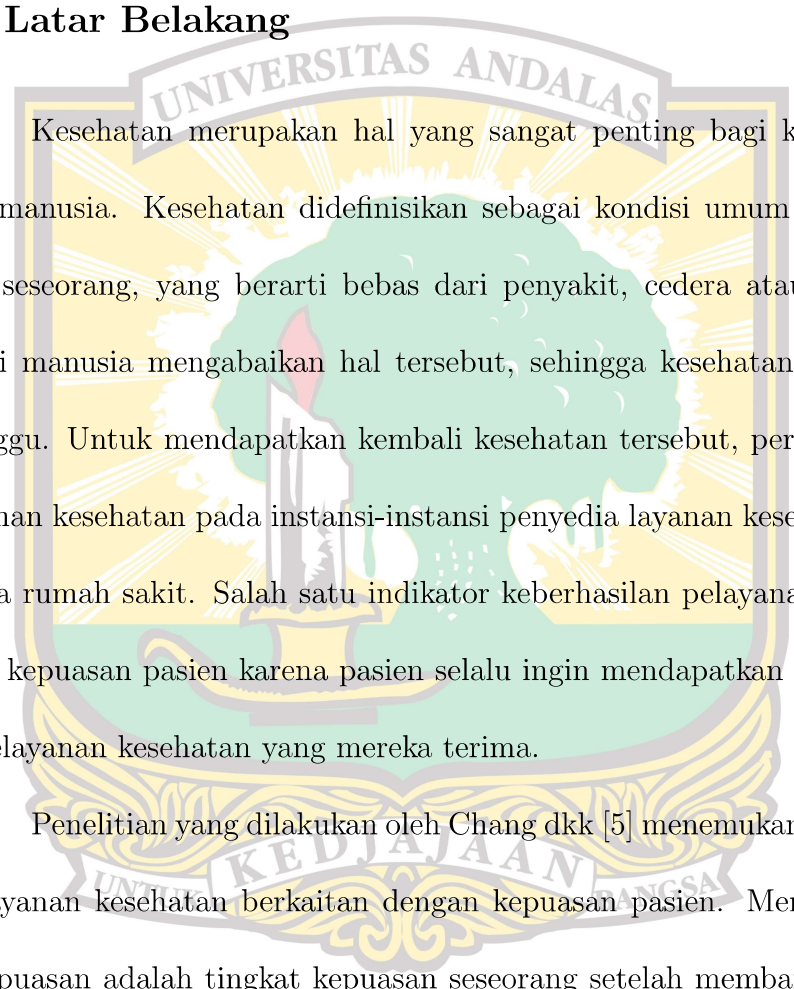


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia. Kesehatan didefinisikan sebagai kondisi umum pikiran dan tubuh seseorang, yang berarti bebas dari penyakit, cedera atau sakit. Seringkali manusia mengabaikan hal tersebut, sehingga kesehatannya menjadi terganggu. Untuk mendapatkan kembali kesehatan tersebut, perlu dilakukan pelayanan kesehatan pada instansi-instansi penyedia layanan kesehatan, salah satunya rumah sakit. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien karena pasien selalu ingin mendapatkan hasil terbaik dari pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Penelitian yang dilakukan oleh Chang dkk [5] menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien. Menurut Kotler [14] kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen mengacu pada keseluruhan respon konsumen atau perasaan konsumen setelah mendapatkan pelayanan [6]. Oleh karena itu, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan.

Penelitian tentang tingkat kepuasan sebenarnya telah dimulai pada tahun 1980-an. Gronroos [10] mengusulkan konsep kualitas layanan yang dirasakan konsumen dan menciptakan model kualitas layanan yang dirasakan konsumen pada tahun 1982. Pada pertengahan 1980-an, Parasuraman dan Berry [18] meneliti tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan persepsi pelanggan dan keputusan tentang kualitas layanan. Pada tahun 1985, mereka menerbitkan artikel tentang lima dimensi kualitas layanan yang awalnya terdiri dari 10 dimensi. Lima dimensi kualitas layanan adalah: *Tangibles* (Bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Reliabilitas), *Responsiveness* (Daya tanggap) dan *Assurance* (Jaminan).

Pada tahun 1988, Parasuraman dkk [19] mengembangkan instrumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang disebut "SERVQUAL". Sejak itu, SERVQUAL telah digunakan secara luas di berbagai bidang layanan, seperti perbankan, pendidikan, pariwisata, perusahaan, dan termasuk layanan kesehatan dan medis. Misalnya, Francesc dkk [9] menyimpulkan bahwa kepuasan dan kualitas layanan sangat berhubungan. Nguyen dan Nguyen [15] menemukan bukti empiris dampak tiga dimensi kualitas layanan pada kepuasan pasien. Senada dengan Nguyen, Faris [8] menyimpulkan dari lima dimensi kualitas layanan, ada tiga dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi Empati memberikan pengaruh terbesar, diikuti oleh dimensi *tangible* dan *responsiveness* seperti pada.

Dalam penelitian ini, peubah prediktor yang digunakan tidak hanya berasal dari indikator SERVQUAL tetapi juga dari faktor sosio-demografi.

Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini didasarkan pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien itu sendiri dan dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu tidak puas, cukup puas, puas, atau sangat puas. Karena tingkat kepuasan pasien diklasifikasikan menjadi 4 kategori dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, maka studi *cross-sectional* seperti pada [9] serta teknik analisis data dalam bentuk analisis regresi berganda seperti pada [15] dan [8] tidak dapat digunakan. Dalam hal ini, teknik analisis data yang sesuai digunakan untuk menentukan peubah respon dengan lebih dari 2 kategori yang dipengaruhi oleh peubah prediktor adalah regresi logistik ordinal.

Pada umumnya estimasi parameter regresi logistik ordinal menggunakan metode klasik yang hanya didasarkan pada informasi saat ini yang diperoleh dari sampel tanpa memperhitungkan informasi awal dari parameter regresi logistik. Jika dimiliki informasi awal tentang parameter, maka estimasi parameter dapat menggunakan metode Bayes. Pada metode Bayesian, parameter model yang akan diestimasi diasumsikan sebagai peubah acak yang memiliki sebaran. Metode ini menggabungkan informasi dari data (fungsi likelihood) dan informasi terkait parameter model (distribusi prior) yang akhirnya akan membentuk distribusi posterior. Pendugaan parameter model diperoleh dengan cara menentukan rata-rata dari distribusi posterior tersebut. Proses pengestimasian parameter model bisa diselesaikan secara analitik atau secara numerik jika proses pengidentifikasian distribusi posterior nya tidak sederhana.

Selanjutnya, nilai parameter model yang dihasilkan dengan menggunakan metode logistik Bayesian harus diuji keakuratannya, untuk memastikan bahwa nilai yang diperoleh telah menghasilkan nilai yang sebenarnya. Oleh karena itu, digunakan metode Bootstrap. Metode Bootstrap ini merupakan metode pendugaan parameter dengan cara pensampelan ulang dari sampel asalnya. Metode Bootstrap dapat menghasilkan nilai-nilai statistik untuk membuat selang kepercayaan Bootstrap. Selang kepercayaan Bootstrap ini kemudian digunakan sebagai statistik uji konsistensi algoritma yang dikonstruksikan pada penduga parameter dengan metode logistik Bayesian.

Metode regresi logistik Bayesian dengan estimasi Bootstrap memperlihatkan keunggulan dibanding metode klasik. Sehingga pada kajian ini, regresi logistik Bayesian akan digabungkan dengan estimasi Bootstrap untuk kemudian diaplikasikan dalam pemodelan tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit di Kota Padang.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana penerapan metode Regresi logistik Bayesian pada pembuatan model tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit di Kota Padang?
2. Bagaimana menguji keakuratan parameter hasil regresi logistik Bayesian pada model tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit di Kota Padang dengan menggunakan metode Bootstrap?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menerapkan metode regresi logistik Bayesian pada pembuatan model tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit di Kota Padang.
2. Menguji keakuratan parameter hasil regresi logistik Bayesian pada model tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit di Kota Padang dengan menggunakan metode Bootstrap.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan tentang metode Bootstrap logistik Bayesian bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.
2. Dapat memberikan gambaran tentang pemodelan data menggunakan Bootstrap logistik Bayesian.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
4. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan tentang Bootstrap logistik Bayesian