

IMPLEMENTASI ALGORITMA NAÏVE BAYES PADA DATA
MINING UNTUK MENGLASIFIKASI KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS PUSKESMAS KECAMATAN

KEBAYORAN LAMA)

SKRIPSI

Program Studi TEKNIK INFORMATIKA



OLEH

Nama : ARDI PRABOWO

Nim : 011301503125130

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TEKNIK INFORMATIKA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ardi Prabowo

Nim : 011301503125130

Program Studi : Teknik Informatika

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 September 2020

METERAI
TEMPOL
89155 AHF778605696

6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Ardi Prabowo)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Ardi Prabowo
NIM : 011301503125130
JURUSAN : Teknik Informatika
KONSENTRASI : Rekayasa Perangkat Lunak
JUDUL SKRIPSI : Implementasi Algoritma Naïve Bayes Pada Data Mining Untuk Mengklasifikasi Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama)
TANGGAL UJIAN : 28 September 2020

Jakarta, 28 September 2020

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

(Riama Sibarani, S.Si., M.MSI)

(Berlin Sitorus, S.Kom., M.Kom)

Dekan

Ketua Jurusan



(Istiqomah Sumardikarta, ST., M.Kom)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**“IMPLEMENTASI ALGORITMA NAÏVE BAYES PADA DATA MINING
UNTUK MENGLASIFIKASI KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS
PUSKESMAS KECAMATAN KEBAYORAN LAMA)”**

OLEH:

NAMA : Ardi Prabowo

NIM : 011301503125130

Ketua Penguji / Pembimbing 1

(Riama Sibarani, S.Si.,M.MSI)

Anggota Penguji

Anggota Penguji

(Sukarno Bahat Nauli, S.Kom., M.Kom) (T.Adi Kurniawan, ST., M.Kom)

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan kepedulian kualitas dalam pelayanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di puskesmas selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien terus mengalami peningkatan dan banyaknya unsur – unsur kepuasan pasien hal ini membuat klasifikasi kepuasan pasien sulit diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem berbasis web agar sistem mudah di kembangkan dan mudah di akses, untuk mengklasifikasikan pasien sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama menggunakan metode Naïve Bayes. Metode Naïve Bayes yang digunakan dalam penelitian ini berfungsi untuk menghitung probabilitas pada unsur-unsur yang telah di tentukan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan. Kemudian diambil probabilitas terbesar yang muncul untuk mengetahui klasifikasi kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem yang dapat membantu tim manajemen mutu Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama mengklasifikasikan pasien. Sehingga dapat menjadi pertimbangan Puskesmas Kecamatan Kebayoran lama untuk menentukan kebijakan yang akan di ambil setelah mendapat gambaran kinerja unit layanan dari hasil klasifikasi pasien .

Kata Kunci : klasifikasi, kepuasan pasein, algoritma Naïve Bayes ,data mining, puskesmas

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important key to increasing awareness of quality in health services, health service providers need to realize that the main advantage of the health care system is patients. Satisfied patients will always be comfortable in the health center, always come back and recommend to others. The increasing number of patient visits continues to increase and the number of elements of patient satisfaction makes the classification of patient satisfaction difficult to know. This study aims to build a web-based system so that the system is easy to develop and easy to access, to classify patients as very satisfied, satisfied, dissatisfied, very dissatisfied with the services provided by the Kebayoran Lama District Health Center using the Naïve Bayes method. The naïve Bayes method used in this study functions to calculate the probability of predetermined elements such as requirements, procedures, service time, fees / tariffs, product specifications, executive competence, operator behavior, service announcements, complaint handling. Then the largest probability that appears to determine the classification of patient satisfaction is taken. The results of this study are a system that can help the quality management team of the Kebayoran Lama District Health Center to classify patients. So that it can be a consideration for the Puskesmas Kebayoran Lama District to determine the policy that will be taken after getting a picture of the performance of the service unit from the results of the patient classification.

Keywords: classification, patient satisfaction, Naïve Bayes algorithm, data mining, health center