

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif yang diharapkan bisa memberikakan kepuasan atas layanan yang di berikan.

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. Seperti yang dinyatakan pohan (2013: 156) bahwa, kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Permasalahan yang terjadi saat ini di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien dan banyaknya keluhan pelanggan serta banyaknya unsur – unsur kepuasan pasien hal ini membuat klasifikasi kepuasan pasien sulit diketahui, tim

manajemen mutu puskesmas mengharapkan sebuah sistem yang dapat mengklasifikasikan kepuasan pasien.

Sesuai permasalahan yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama peneliti berinisiatif menggunakan teknik mining untuk mengatasi masalah tersebut yaitu berupa sistem klasifikasi kepuasan pasien, kepuasan pasien akan memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan serta membantu tim manajemen mutu puskesmas dapat menetapkan kebijakan yang perlu diambil sebagai upaya untuk meningkatkan layanan.

Oleh karena itu judul yang diambil dalam skripsi ini adalah **“IMPLEMENTASI ALGORITMA NAÏVE BAYES PADA DATA MINING UNTUK MENGLASIFIKASI KEPUASAN PASIEN”** sehingga diharapkan bisa mengetahui langkah-langkah implementasi metode dalam sistem dan bisa mengklasifikasikan kepuasan pasien dengan akurat

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang dapat diidentifikasi penulis dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana “Mengimplementasikan Algoritma Naïve Bayes pada Data Mining Untuk Mengklasifikasi Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama)“.

1.3. Batasan Masalah

1.3.1. Penelitian ini dibatasi dengan hanya membahas klasifikasi pasien

1.3.2. Data yang digunakan untuk penelitian adalah data pasien Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama pada tahun 2018-2019

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem berbasis web untuk mengklasifikasikan pasien sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama menggunakan metode *Naïve Bayes*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya peningkatan layanan yang perlu dilakukan Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama.
- c. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- d. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

1.5. Sitematika penulisan

Adapun susunan penulisan laporan ini, penyusunannya diuraikan dalam beberapa bab yaitu sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan materi yang penulis buat serta teori-teori yang relevan dengan permasalahan dan pustaka dari penelitian yang dilakukan.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi pembahasan mengenai metodologi dan perancangan proses dari metode yang digunakan.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Berisikan tentang implementasi dari rancangan yang sudah di buat penulis.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah di lakukan