

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan adalah suatu kondisi yang dimana seseorang merasa nyaman dan mendapatkan sesuatu sesuai dengan apa yang ia harapkan. Dimana kepuasan di dapat melalui suatu jasa pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan penyedia jasa tersebut. Pelayanan merupakan suatu perbuatan atau perlakuan yang dilakukan agar dapat menolong, menyambut, membalas, memuaskan dan membantu menyediakan yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang mendistribusikan barang ataupun jasa yang di sediakan oleh pihak pemerintahan maupun pihak swasta. Yang tujuannya agar dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Dari pernyataan diatas pelayanan kesehatan adalah salah satu pelayanan yang sangat penting dalam menunjang kesehatan serta keberlangsungan hidup sumber daya manusia (SDM) di masa yang akan datang. Klinik Candra Rama Medika adalah salah satu klinik kesehatan yang berada di Desa Padang Rumbao, Kecamatan Sosa. Klinik Candra Rama Medika menyediakan berbagai macam layanan kesehatan. Salah satunya klinik menyediakan fasilitas rawat inap dan menyediakan poli umum. Banyaknya klinik yang berkembang saat ini menuntut pihak klinik Candra Rama Medika agar dapat menarik minat masyarakat dengan meningkatkan kualitas di klinik tersebut. Dengan pelayanan yang baik maka para pasien akan memberi opini yang memuaskan terhadap klinik.

Konsumen akan memilih perusahaan yang menurut mereka lebih bagus dari segi kualitas, mutu, respon yang cepat dan ketepatan waktu pelayanan terhadap konsumen. Semakin banyak pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan tersebut maka akan menarik konsumen lain, hal tersebut menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Tingginya tingkat keengganan pelanggan dalam menyampaikan sebuah opini membuat perusahaan sulit untuk melihat apa saja yang harus dibenahi dan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Salah satu metode statistik untuk mengklasifikasikan data adalah *Naive Bayes Classifier*, yang dapat memperkirakan kemungkinan bahwa sampel yang diberikan akan menjadi bagian dari kelas tertentu. *Naive Bayes Classifier* adalah teknik klasifikasi yang menggunakan Teorema *Bayes* untuk memperkirakan peluang berdasarkan data historis. Ciri utama dari *Naive Bayes Classifier* ini adalah asumsi yang sangat kuat dari masing-masing kondisi atau kejadian. Dengan metode pengklasifikasian data, maka akan lebih mudah untuk mengamati sebuah pola data yang diinginkan.

Algoritma *Naive Bayes Classifier* sangat cocok digunakan untuk pengolahan dan perhitungan data yang terkomputasi. Dengan metode pengklasifikasian bisa menjadi sebuah solusi alternatif dari permasalahan yang dihadapi oleh sebuah perusahaan ataupun instansi lain seperti klinik kesehatan. Permasalahan yang sering muncul di sebuah perusahaan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh terhadap perusahaan tersebut. Penerapan metode *Naive Bayes Classifier* ini adalah memanfaatkan data *training* dalam menguji data *testing*.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti ingin melakukan penelitian skripsi dengan judul “Penerapan Algoritma *Naive Bayes Classifier* Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus: Klinik Candra Rama Medika)”. Penelitian ini menggunakan *Algoritma Naive Bayes Classifier* untuk melakukan prediksi peluang pada masa yang akan datang dari pengalaman dimasa sebelumnya. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui klasifikasi kepuasan pasien menggunakan *Algoritma Naive Bayes Classifier*. Dengan diterapkannya metode ini dapat membantu pihak klinik untuk mengetahui perkembangan layanan yang diberikan dan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan juga dapat bermanfaat bagi klinik dalam menaikkan kelas klinik dari pratama menjadi klinik utama.

Pada penelitian (Damanik et al., 2021, p. 93) tingkat akurasi 100%, nilai presisi 100% dan nilai *recall* 100% dicapai hasil uji akhir diperoleh dengan menggunakan data sampel dari kuisisioner yang meliputi indikasi komunikasi, suasana dalam pembelajaran, penilaian oleh mahasiswa dan proses dalam penyampaian materi. Berdasarkan hasil pengujian dan nilai akurasi dan *recall* yang tinggi, model Algoritma *Naive Bayes Classifier* dapat direkomendasikan untuk memprediksi tingkat kepuasan pembelajaran daring di AMIK Tunas Bangsa Pematang Siantar.

Sikap saling tolong menolong dalam islam adalah suatu perkara yang baik, islam juga mewajibkan seluruh umatnya untuk saling tolong menolong. Sebagaimana sikap saling tolong menolong sangat mulia dalam islam Rasulullah shallallahu'alaihi wa sallam bersabda:

اللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

Artinya: “Allah senantiasa menolong hamba-Nya, selama hamba-Nya suka menolong saudaranya” [HR. Muslim].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang di kemukakan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana klasifikasi untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Klinik Candra Rama Medika dengan menerapkan *Naive Bayes Classifier*?
2. Bagaimana tingkat keakuratan *Naive Bayes Classifier* dalam mengukur tingkat kepuasan pasien?
3. Bagaimana melihat kualitas pelayanan di Klinik Candra Rama Medika?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka batasan masalah dibatasi untuk memperkecil ruang lingkup pada penelitian ini. Berikut beberapa batasan masalah yang dibuat peneliti:

1. Data yang dianalisis di dapat melalui kumpulan hasil dari kuesioner masyarakat yang pernah menjadi pasien di Klinik Candra Rama Medika.
2. Klasifikasi tingkat kepuasan pasien ini menggunakan *Algoritma Naive Bayes Classifier*.
3. Menggunakan parameter fasilitas klinik, pelayanan, komunikasi, ketenagaan.
4. Hasil dari penelitian klasifikasi tingkat kepuasan pasien terdiri dari dua kategori positif (puas) dan negatif (tidak puas).
5. Studi kasus penelitian di Klinik Candra Rama Medika.
6. Pengambilan data dilakukan pada bulan Oktober dengan jumlah 100 responden.
7. Pengklasifikasian data menggunakan *software rapid miner*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja karyawannya melalui asumsi dari pasien dan masyarakat.
2. Untuk mengetahui klasifikasi tingkat kepuasan pasien dengan perhitungan *Naive Bayes*.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Candra Rama Medika.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian dapat dilihat manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam bentuk akurasi yang berguna sebagai informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien.
2. Hasil penelitian ini dapat memudahkan pihak klinik dalam melihat perkembangan yang dilakukan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kelas Klinik Candra Rama Medika dari klinik pratama menjadi klinik utama di masa mendatang.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat ataupun peneliti selanjutnya dengan cara di publikasikannya penelitian ini dan dapat menjadi refrensi bagi mahasiswa di bidang ilmu komputer.
5. Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat mempelajari dan memahami metode algoritma *Naive Bayes* dalam pengklasifikasi data.