

ABSTRAK

Riska Syahdia, NIM 4201230013 (2024). Penerapan Metode Naive Bayes dalam Memprediksi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Haji Medan).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu agar dapat memenuhi kebutuhan pasien dan menciptakan kepuasan yang tinggi. Namun, dalam banyak kasus, terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan ekspektasi pasien, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Rumah Sakit Umum Haji Medan sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan berupaya meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi harapan pasien. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien adalah *Naive Bayes*. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode *Naive Bayes* dalam memprediksi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Data dianalisis menggunakan *software RapidMiner* untuk menguji akurasi. Dalam perhitungan ini menggunakan 5 variabel independen dan 2 kelas untuk mengukur kepuasan yaitu puas dan tidak puas. Hasil perhitungan pengujian akhir di dapatkan tingkat akurasinya yaitu 100% nilai *precision* yaitu 100% dan nilai *recall* mencapai 100%.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, *Naive Bayes*, *RapidMiner*



ABSTRACT

Riska Syahdia, NIM 4201230013 (2024). Application Of Naive Bayes In Predicting Patient Satisfaction Towards Hospital Services (Case Study: Haji General Hospital Medan).

Quality health services are one of the important aspects that influence patient satisfaction in hospitals. Hospitals are required to provide quality services in order to meet patient needs and create high satisfaction. However, in many cases, there is a gap between the service provided and patient expectations, which can affect satisfaction levels. Medan Haji General Hospital as one of the health service providers is trying to improve services so that they can meet patient expectations. One method that can be used to predict patient satisfaction is Naive Bayes. This study aims to apply the Naive Bayes method in predicting patient satisfaction at the Haji Medan General Hospital. Data was analyzed using RapidMiner software to test accuracy. In this calculation, 5 independent variables and 2 classes are used to measure satisfaction, namely satisfied and dissatisfied. The final test calculation results showed that the accuracy level was 100%, the precision value was 100% and the recall value reached 100%.

Keywords: Patient Satisfaction, Naive Bayes, RapidMiner

