

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan kesehatan. Pada hakikatnya setiap manusia memerlukan pelayanan kesehatan (Saleh et al., 2015). Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Agar penyelenggara pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut (Yusuf, 2021).

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Dengan pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan akan membuat perawat dan pasien menjadi lebih baik untuk kedepannya. Oleh karena itu, perawat sebagai tokoh utama, harus dapat menyesuaikan pelayanan yang diberikan terhadap pasien. Dalam menjalankan kegiatannya rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu standar dengan biaya yang terjangkau sehingga akan berujung pada kepuasan pasien serta berupaya menganalisa dan memanfaatkan semua peluang dan memaksimalkan kekuatan yang dimiliki agar mampu bersaing (Harfika & Abdullah, 2017).

Berkembangnya jumlah rumah sakit menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Oleh karenanya diharapkan setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Namun, dalam banyak kasus, terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan ekspektasi pasien, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Kesenjangan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan individu pasien, baik dari segi fasilitas medis maupun pendekatan dalam pemberian layanan (Muslimin, 2020).

Rumah Sakit Umum (RSU) Haji adalah Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang berada di Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jl. Rumah Sakit Haji, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. RSU Haji Medan terus mengedepankan pelayanan dengan status akreditasi dengan klasifikasi rumah sakit kelas B melalui SK Menteri Kesehatan RI dengan No. 1476/MENKES/SK/X/2010. Seiring perjalanan waktu dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, RSU Haji Medan terus mengedepankan pelayanan kesehatan. Saat ini RSU Haji Medan memiliki kapasitas total sekitar 235 kamar. Setelah dikembangkan menjadi bertaraf internasional, kapasitas rumah sakit ini bertambah lebih dari 20 kali lipat. Itu juga berarti fasilitas dan pelayanan medis rumah sakit akan lebih banyak dari yang ada sekarang. Saat ini Rumah Sakit Haji Medan sudah dilengkapi dengan fasilitas aula, tempat parkir, masjid, kantin, ambulance, dan koperasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber Eva Nasution seorang perawat bahwa penting melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSU Haji Medan. Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Diketahui bahwa di RSU Haji Medan memiliki banyak ruangan inap dengan kelas yang berbeda. RSU Haji Medan terdapat 10 jenis ruang inap yang terdiri dari ruang inap safa, Marwah, Al-ikhlas, An-nisa, Al-ihsan, Al-rijal, Ismail, Fitrah, Raudha, dan Jabal Rahmah. Adapun ruang inap Safa terdapat kelas I dan II, Marwah

terdapat kelas I dan II, Jabal Rahmah juga terdapat kelas I dan II, dan sebagainya. Untuk kamar kelas I diisi 1 pasien perkamar dan untuk kamar dengan kelas II diisi beberapa pasien. Setiap pasien yang berada di ruang inap kelas II berbeda-beda dokter yang menanganinya. Wawancara juga dilakukan kepada pasien rawat inap yang bernama Sari yang menggunakan BPJS di RSUD Haji Medan mengatakan pelayanan BPJS sangat dilayani. Demikian juga mereka merasa puas dengan layanan BPJS karena ketika masuk rumah sakit dan di rawat inap sampai mengambil obat mereka tidak membayar lagi tetapi, tidak dengan pelayanan perawat. Misalnya ketika pasien meminta perawat datang karena botol infus akan habis maka perawat harus berulang kali di panggil untuk datang.

RSUD Haji Medan pernah melakukan *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat pada bulan Januari 2024 dengan nilai IKM 83.98% dengan mutu pelayanan B dan kinerja B, pada bulan Februari 2024 nilai IKM 83.58% dengan mutu pelayanan B dan kinerja B, pada bulan Maret 2024 nilai IKM 84.80% dengan mutu pelayanan B dan kinerja B, dan pada bulan April 2024 nilai IKM 82.69% dengan mutu pelayanan B dan kinerja B (RSUD Haji Medan, April 2024). Namun, RSUD Haji Medan belum melakukan pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Pasien. Indeks kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting karena pasien adalah pihak yang secara langsung merasakan pelayanan kesehatan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien bisa sangat berbeda dengan kepuasan masyarakat umum, karena pasien memiliki pengalaman yang lebih mendalam terhadap pelayanan yang mereka terima.

Seiring dengan kemajuan teknologi, prediksi kepuasan pasien mulai banyak dilakukan menggunakan metode analisis data. Salah satu metode yang sering digunakan dalam memprediksi kepuasan pasien adalah *Naive Bayes*. *Naive Bayes* merupakan sebuah pengklasifikasian probabilistik sederhana yang menghitung sekumpulan probabilitas dengan menjumlahkan frekuensi dan kombinasi nilai dari dataset yang diberikan. *Naive Bayes* yang dikemukakan oleh ilmuwan Inggris Thomas Bayes, yaitu memprediksi peluang di masa depan berdasarkan pengalaman di masa sebelumnya (Manalu et al., 2017). *Naive Bayes* didasarkan pada suatu asumsi dalam menyederhanakan suatu nilai tertentu secara kondisional yang saling bebas (*independen*) dengan memberikan nilai *output*

maka akan meningkatkan probabilitas pada *output* tersebut. Algoritma *Naive Bayes* bekerja dengan menghitung probabilitas bersyarat untuk setiap kelas keputusan. Probabilitas yang terlibat dalam memproduksi perkiraan akhir dihitung sebagai jumlah frekuensi dari "master" tabel keputusan. Algoritma ini mengasumsikan bahwa atribut obyek adalah independen. Dalam beberapa penelitian, persentase kepuasan dan tidak puas berbeda tergantung pada konteks dan data yang digunakan (Risda Nur Ainum, 2022).

Klasifikasi adalah proses untuk menemukan sekumpulan model yang dijelaskan kelas-kelas data, sehingga model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi nilai suatu kelas yang modelnya belum diketahui sebelumnya. Untuk mendapatkan model, perlu dilakukan analisis pada data latih. Sedangkan data uji digunakan untuk mengetahui tingkat akurasi dan model yang dihasilkan. Klasifikasi dapat digunakan untuk memprediksi nama atau nilai dari suatu objek yang ada di dalam data (Soumokil et al., 2021).

Data *mining* merupakan suatu proses penggalian data yang belum diketahui sebelumnya, setelah melakukan penganalisaan data ternyata memiliki pola tertentu. Munculnya data *mining* dilatarbelakangi dengan adanya data *explosion*. Dalam data *mining*, data yang tersimpan semakin banyak atau menumpuk dengan tidak disertai pemanfaatan atau pengolahan lebih lanjut. Data *mining* berusaha melakukan, menggali atau mengolah data dengan tujuan menemukan pola-pola tersembunyi (Putra & Wibowo, 2020).

Untuk mengetahui keakuratan penelitian ini digunakan *software RapidMiner* yang merupakan aplikasi penambangan data. *RapidMiner* mampu menjalankan penambangan data dalam bentuk teks (*text mining*), melakukan analisis teks, memahami bentuk pola dan menghubungkannya dengan teknik statistik, sistem basis data dan sistem kecerdasan buatan.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai metode *Naive Bayes* diantaranya adalah (Riyanah & Fatmawati, 2021) "Penerapan Algoritma *Naive Bayes* Untuk Klasifikasi Penerima Bantuan Surat Keterangan Tidak Mampu" bahwa hasil akhir pengolahan data, dari 35 data sample warga penerima bantuan SKTM dan 1 data testing dikategorikan layak dengan nilai akurasi keseluruhan 62.86% dan *Class recall* layak 78.57%, *Class recall* tidak layak

52.38%, *Class precision* layak 52.38% dan *Class precision* tidak layak 78.57%. Penelitian selanjutnya (Almeida et al., 2016) “Algoritma *Naive Bayes* untuk prediksi kepuasan pelayanan perekaman e-KTP” bahwa tingkat kepuasan pelayanan e-ktip di kecamatan Batujajar dengan tingkat akurasi sebesar 91.70% dan nilai pengujian *f-measure* sebesar 93.92%, sedangkan hasil dari akurasi algoritma *decision tree* adalah 65.90% dan nilai pengujian *f-measure* adalah 79,26%. (Fadli, dkk, 2021) “Penerapan Metode *Naive Bayes* Dalam Menentukan Tingkat Kenyamanan Pada Rumah Sakit Terhadap Pasien” Dari hasil perhitungan Algoritma *Naive Bayes* diperoleh klasifikasi dengan kelas layak sebanyak 14 dan kelas tidak layak sebanyak 11 dapat menampilkan dua kelas dari hasil klasifikasi dengan tingkat akurasi sebesar 80%. dan dapat dikategorikan *excellent*.

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode *Naive Bayes* dalam memprediksi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Dengan adanya prediksi yang lebih akurat dan cepat, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan serta mengoptimalkan kepuasan pasien di masa mendatang. Diambil sebanyak 50 responden sebagai sampel untuk memprediksi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Meskipun jumlah responden yang di pilih relatif kecil, penggunaan metode *Naive Bayes* memungkinkan analisis yang efisien karena metode ini dapat bekerja dengan baik bahkan pada jumlah data yang terbatas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Metode *Naive Bayes* dalam Menentukan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Haji Medan)”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya kesesuaian pelayanan Rumah Sakit dengan kebutuhan pasien.

2. RSUD Haji Medan telah melakukan *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat tetapi belum melakukan Indeks Kepuasan Pasien.
3. Metode *Naive Bayes* memiliki asumsi independen antar variabel, yang mungkin tidak selalu sesuai dengan kondisi sebenarnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi apakah metode ini mampu memberikan prediksi yang akurat.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menggunakan variabel independen kenyamanan ruangan, empati perawat, ketanggapan perawat, fasilitas rumah sakit, dan komunikasi perawat.
2. Studi kasus penelitian di RSUD Haji Medan ruang inap Jabal Rahmah kelas II.
3. Responden pada penelitian ini pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di RSUD Haji Medan.
4. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pasien dengan jumlah 50 responden.
5. Pengklasifikasian data menggunakan *software rapid miner*.
6. Pasien rawat inap yang menginap selama 3-5 hari.
7. Batasan kepuasan pada penelitian ini menggunakan skala point 1-5.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit dengan menggunakan penerapan metode *Naive Bayes*?
2. Bagaimana tingkat akurasi *Naive Bayes* dalam memprediksi kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Haji Medan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit dengan menggunakan penerapan metode *Naive Bayes*.
2. Untuk mengetahui tingkat akurasi *Naive Bayes* dalam memprediksi kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Haji Medan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, menambah pengetahuan mengenai metode *Naive Bayes* untuk melihat pengaruh pelayanan rumah sakit sehingga dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya tentang metode *Naive Bayes*.
2. Bagi rumah sakit, dapat membantu pihak rumah sakit melihat kepuasan pasien atas layanan yang di berikan sehingga meningkatkan pelayanan rumah sakit.
3. Bagi pembaca, penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber referensi dalam penelitian serupa.