

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah pokok utama bagi masyarakat untuk mampu meneruskan hidupnya secara layak. Seseorang tidak akan mampu memenuhi kebutuhan hidupnya jika dia dalam keadaan tidak sehat. Salah satu tujuan masyarakat untuk mendapatkan kemakmuran dalam menjalankan hidupnya yaitu rumah sakit.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan informasi yang tepat bagi masyarakat.

Pada pelayanan kesehatan dirumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang harus di capai oleh setiap pelayanan kesehatan. Dalam memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan, Rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasiennya meningkat. Salah satu pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam sistem jaminan sosial kesehatan di Indonesia. Tujuan utama dari BPJS Kesehatan adalah untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh warga negara Indonesia, melalui sistem pembiayaan yang berbasis pada iuran masyarakat. Seiring dengan

pelaksanaan jaminan sosial ini, tingkat kepuasan peserta menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja BPJS Kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Di RSUD, termasuk RSUD Kotapinang, kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan.

Beberapa masalah yang sering muncul terhadap kepuasan pasien sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Medis

Kualitas pelayanan medis adalah aspek utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Faktor ini mencakup kompetensi tenaga medis, keakuratan diagnosis, prosedur pengobatan, dan hasil perawatan

2. Waktu Tunggu yang Lama

Salah satu keluhan utama pasien di RSUD adalah lamanya waktu tunggu pelayanan, baik pada proses pendaftaran, konsultasi dokter, maupun pengambilan obat. Hal ini juga dapat terjadi di RSUD Kotapinang, terutama pada saat volume pasien meningkat tanpa diimbangi dengan kapasitas tenaga medis yang memadai.

3. Ketersediaan Sumber Daya

Keterbatasan fasilitas medis, tenaga kesehatan, dan obat-obatan sering menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal di RSUD.

4. Proses Administrasi yang Kompleks

Peserta BPJS Kesehatan, yang menjadi mayoritas pengguna layanan di RSUD, sering menghadapi prosedur administrasi yang rumit dan memakan waktu. Hal ini mencakup verifikasi data, rujukan, hingga pengajuan klaim.

5. Interaksi dengan Petugas Kesehatan

Sikap dan komunikasi petugas kesehatan memiliki dampak besar terhadap persepsi pasien terhadap layanan. Sikap yang kurang ramah atau tidak responsif dapat menyebabkan pasien merasa tidak dihargai.

Dalam konteks RSUD Kotapinang, masalah-masalah ini berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, terutama peserta BPJS Kesehatan. Untuk mengatasi masalah ini, penting dilakukan evaluasi mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Algoritma Naive Bayes dapat digunakan untuk menganalisis data survei kepuasan pasien secara efisien, sehingga rumah sakit dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang area yang perlu ditingkatkan.

Evaluasi ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan data survei kepuasan pengguna yang telah dikumpulkan. dengan jumlah data yang besar dan kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, diperlukan suatu metode analisis yang efisien untuk menilai tingkat kepuasan pengguna secara akurat. Salah satu algoritma yang dapat digunakan untuk tujuan ini adalah Naive Bayes.

Naive Bayes adalah algoritma pembelajaran mesin berbasis probabilitas yang banyak digunakan dalam klasifikasi data. Algoritma ini terkenal karena kesederhanaannya dan kemampuannya untuk menangani data dengan variabel-

variabel yang saling bergantung. Penerapan Naive Bayes dalam menilai tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan dapat membantu dalam memprediksi tingkat kepuasan berdasarkan berbagai faktor yang mempengaruhinya.

Penggunaan teknologi berbasis data tidak hanya membantu penyedia layanan seperti BPJS Kesehatan dalam mengambil keputusan strategis, tetapi juga memberikan wawasan yang lebih mendalam untuk perbaikan sistem secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengeksplorasi potensi algoritma Naive Bayes dalam menilai dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa permasalahan yang perlu diidentifikasi dan dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan?
2. Bagaimana penerapan algoritma Naive Bayes untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan?
3. Sejauh mana algoritma Naive Bayes dapat memberikan akurasi yang baik dalam menilai tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan?

1.3. Batasan Masalah

Dalam rangka menjaga fokus penelitian dan menghindari cakupan yang terlalu luas, beberapa batasan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan di RSUD Kotapinang. Lingkup penelitian tidak mencakup jaminan pengguna sosial kesehatan lainnya atau layanan rumah sakit di luar RSUD Kotapinang. Data yang digunakan adalah data yang berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna terhadap layanan BPJS Kesehatan.
2. Penelitian ini terbatas pada penggunaan data hasil survei kepuasan pengguna yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan atau lembaga terkait lainnya. Data yang digunakan dapat mencakup berbagai variabel seperti kualitas layanan rumah sakit, aksesibilitas layanan, biaya yang dikeluarkan, waktu tunggu, dan interaksi dengan petugas.
3. Algoritma yang digunakan dalam penelitian ini adalah Naive Bayes, yang diterapkan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan. Penelitian ini tidak akan membahas algoritma pembelajaran mesin lainnya, meskipun metode-metode lain bisa digunakan untuk analisis yang lebih mendalam atau perbandingan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengembangkan dan mengimplementasikan model klasifikasi menggunakan algoritma Naive Bayes guna menilai tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan berdasarkan data yang tersedia, seperti hasil survei, umpan balik, atau interaksi pengguna lainnya.
2. Dengan menggunakan model Naive Bayes, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna

BPJS Kesehatan, seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, kecepatan layanan, dan faktor lain yang terkait.

3. Untuk mengukur seberapa efektif dan akurat algoritma Naive Bayes dalam mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan, serta membandingkannya dengan algoritma lain (jika relevan) untuk memastikan penerapan yang optimal.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan literatur terkait penerapan algoritma Naive Bayes dalam analisis data kepuasan pelanggan.
2. Menambah wawasan tentang implementasi pembelajaran mesin dalam bidang kesehatan dan layanan publik.
3. Memberikan rekomendasi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna.

1.6. Tinjauan Umum Objek Penelitian

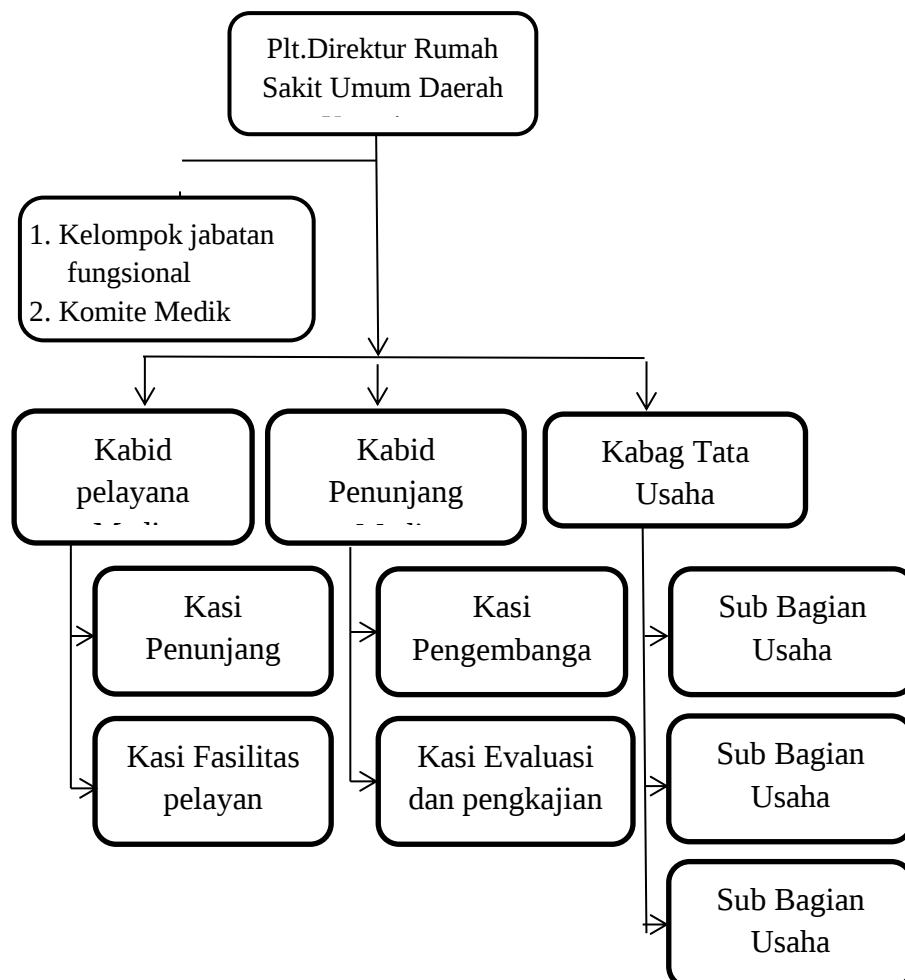
RSUD Kotapinang merupakan rumah sakit yang berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan daerah, RSUD ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan layanan kesehatan, termasuk bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan yang disediakan RSUD Kotapinang mencakup berbagai jenis layanan medis, seperti rawat inap, rawat jalan, pelayanan laboratorium, dan layanan gawat darurat.

1.6.1 Sejarah Singkat RSUD Kotapinang

Rumah sakit umum Daerah (RSUD) di bangun pada tanggal 28 September 2011, merupakan salah satu rumah sakit yang berlokasi di Jalan Istana No. 26. Kelurahan Kotapinag Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. Dengan adanya keberadaan RSUD Kotapinang, diharapkan dapat membantu masyarakat.

1.6.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat membantu dan sebagai alat bantu yang penting dalam pencapaian tujuan. Tujuan yang telah ditetapkan tidak mungkin dicapai jika suatu organisasi tidak berjalan dengan baik. Adapun struktur organisasi rumah sakit umum daerah kotapinang labuhanbatu selatan dilihat pada gambar 1.1 :



1.6.3 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan struktur organisasi pada RSUD Kotapinang tugas yang harus dilakukan oleh setiap unit kerja :

1. Direktur

Berfungsi sebagai pemimpin yang mempunyai tugas antar lain :

- a) Memimpin dan mengkoordinasikan operasional rumah sakit
- b) Menyusun kebijakan dan program kerja rumah sakit
- c) Membina pegawai dan mengusahakan hubungan kerja yang harmonis antara unit kerja

2. Kabid pelayanan medis

Kepala Bidang pelayanan medis memiliki tugas sebagai berikut :

- a) Menyusun standar dan petunjuk teknis pelayanan medis
- b) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bidang pelayanan medis
- c) Menyusun rencana kebutuhan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan peralatan kesehatan

3. Kabid penunjang medis

Kepala Bidang penunjang medis memiliki tugas sebagai berikut :

- a) Mengkoordinasikan dan memimpin kegiatan penunjang medis
- b) Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar pelayanan berjalan efisien dan efektif
- c) Merencanakan program kegiatan penunjang pelayanan

4. Kabag tata usaha

Kepala bagian tata usaha memiliki tugas sebagai berikut :

- a) Mengelola administrasi rumah sakit, seperti ketatausahaan, kepegawaian, dan anggaran
- b) Menyusun rencana kerja dan program kegiatan rumah sakit
- c) Mengelola keuangan, termasuk pengelolaan kas, utang-piutang, sistem informasi keuangan, dan verifikasi pendapatan dan belanja

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai alur penelitian dan hasil yang di capai. Setiap bab memiliki tujuan dan fokus yang berbeda, namun saling terkait dalam menyajikan topik penelitian secara komprehensif. Berikut adalah sistematika penulisan beserta penjelasan singkat untuk masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, tinjauan umum objek penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas teori-teori yang relevan, termasuk algoritma Naive Bayes, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mendeskripsikan metode penelitian yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data, dan penerapan algoritma Naive Bayes.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil analisis, interpretasi data, dan pembahasan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.