

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan HAM yang terwujud dengan berbagai bentuk pelayanan kesehatan untuk seluruh lapisan masyarakat dengan terselenggaranya pembangunan kesehatan menyeluruh oleh Pemerintah. Dalam mewujudkannya, dibentuk suatu wadah kesehatan yaitu sarana kesehatan. Rumah sakit adalah salah satu sarannya.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Melati Magetan atau biasa disingkat RSIA Melati merupakan rumah sakit dengan kepemilikan swasta khusus ibu dan anak yang didalamnya terdapat pelayanan kesehatan untuk masyarakat dengan penjaminan BPJS Kesehatan, pelayanan umum, asuransi dan juga perusahaan. BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang kemudian merupakan hukum agar program dari jamsos (jaminan sosial) terselenggara yang merupakan bentuk perlindungan demi terjaminnya kebutuhan dasar hidup yang layak untuk seluruh rakyat. Penduduk Indonesia diwajibkan untuk menjadi peserta dari JKN-KIS dengan pengelola BPJS Kesehatan termasuk orang asing atau luar negeri yang paling sedikit bekerja di Indonesia selama enam bulan dan juga sudah membayar iuran. [1] RSIA Melati mulai bekerja sama dengan BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2022, dengan jumlah kunjungan pasien BPJS pada bulan Januari adalah 30 kunjungan dan meningkat pada bulan Februari 2022 sejumlah 60 kunjungan.

BPJS mewajibkan semua rumah sakit memberi survey penilaian kepada semua pasien BPJS rawat jalan maupun rawat inap yang dilaporkan setiap bulan nya kembali ke BPJS. Oleh karena itu dianggap perlu untuk menunjang penilaian pelayanan pasien BPJS dengan membuat analisis kepuasan pasien pengguna BPJS. Sebuah metode yang baik serta penghitungan tepat dibutuhkan untuk analisis, salah satunya adalah *Naïve Bayes*. Metode ini mempunyai nilai akurasi tinggi dengan model perhitungan yang tepat terhadap data yang banyak. Penelitian ini bertujuan merancang suatu aplikasi

yang berbasis web mempermudah dan membantu pengisian kuesioner serta menganalisis kepuasan pasien BPJS dengan menggunakan metode *Naïve Bayes*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Setelah uraian latar belakang, rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana untuk mempermudah dan membantu pengisian kuesioner serta menganalisis kepuasan pasien BPJS?
2. Bagaimana implementasi algoritma *Naïve Bayes* pada aplikasi kuesioner?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab dari rumusan masalah dan tujuan dari penelitian dapat di terangkan yaitu:

1. Merancang aplikasi berbasis web untuk mempermudah dan membantu pengisian kuesioner serta menganalisis kepuasan pasien BPJS.
3. Implementasi algoritma *Naïve Bayes* untuk aplikasi kuesioner.

## 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini akan difokuskan pada masalah yang telah diidentifikasi penulis yaitu:

1. Analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan data bulan Februari
2. 2022
3. Diterapkan dengan menggunakan metode *Naïve Bayes*
4. Hasil yang ditampilkan berupa nilai kepuasan pasien.
5. Aplikasi menggunakan *database* MySQL untuk menyimpan data dan bahasa pemrograman PHP.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berikut diperoleh manfaat sebagaimana dibawah ini:

1. Salah satu referensi yang bisa digunakan bagi peneliti yang sedang melakukan penelitian sejenis.
2. Memberikan kontribusi kepada RSIA Melati Magetan
3. Untuk mengukur supaya meningkatkan kualitas dari pelayanan.