

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah tempat atau fasilitas kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan bagi masyarakat dan perseorangan tingkat pertama, dengan mendahulukan upaya promotif dan preventif, untuk mendapatkan nilai kesehatan masyarakat yang lebih baik di wilayah kerjanya menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014.[17] Untuk peningkatan derajat kesehatan tersebut, maka pemerintah mendirikan Puskesmas disetiap kecamatan.

Puskesmas Benjeng menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik.[19]. Puskesmas Benjeng dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik merupakan sebuah tantangan bagi Puskesmas tersebut. Dalam mempertahankan mutu pelayanan kesehatan yang baik, di butuhkan orientasi kepuasan pelanggan [20].

Kepuasan pelanggan dapat disampaikan berupa keluhan seperti sarana-prasarana yang kurang nyaman, kebersihan ruang tunggu yang kurang, lamanya proses administrasi, dll [19]. Keluhan pelanggan dapat disampaikan secara lisan, kotak saran, surat, sms, telepon, e-mail, dan kuisioner. Penyampaian keluhan pelanggan tersebut di sampaikan berupa pendapat(opini) maupun keluhan terhadap suatu kinerja maupun pelayanan fasilitas yang tersedia yang kemudian dikelola oleh tim keluhan pelanggan yang telah di tetapkan oleh Kepala Puskesmas, untuk segera di tindak lanjuti.

Tim Keluhan Pelanggan bertugas mengklasifikasikan keluhan-keluhan yang masuk agar segera di tindak lanjuti dan di tangani sesuai dengan jenis keluhan terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Puskesmas. Dengan beragamnya keluhan yang masuk, pengelolaan keluhan yang masih dilakukan secara manual oleh tim keluhan pelanggan dan keakuratan dalam mengklasifikasi keluhan perlu diperhatikan. Mengakibatkan masih terdapat beberapa keluhan yang tidak segera di tindak lanjuti, sehingga membuat perbaikan kualitas pelayanan semakin lama. Dari permasalahan yang ada penelitian ini berfokus untuk melakukan klasifikasi dengan memanfaatkan keluhan (opini) pelanggan Puskesmas Benjeng yang didapatkan dari tim keluhan pelanggan agar dapat segera mendapatkan respon yang sesuai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Surya Diansyah yang mengklasifikasi tingkat kepuasan pengguna transmetro pekanbaru bus dengan menerapkan algoritma *K-Nearest*

Neighbor didapatkan akurasi sebesar 94, 12% dengan nilai eror sebesar 5,88% [15]. Juga menurut pada jurnal Andhika Karulyan, dkk dengan membandingkan metode Klasifikasi *K-Nearest Neighbor* dan *Naïve Bayes* pada identifikasi kepuasan pelanggan terhadap produk dapat menunjukkan jika algoritma *K-Nearest Neighbor* memperoleh nilai akurasi yang lebih unggul sebesar 87,84% sedangkan metode *Naïve Bayes* dengan nilai akurasi sebesar 68,92%. [14]

Pada penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan algoritma *K-Nearest Neighbor* dalam mengklasifikasi keluhan pelanggan, dengan alasan metode ini memiliki tingkat akurasi yang cukup baik dan efektif bila data yang digunakan berjumlah sedikit dan berisi kata tidak penting [33] dan berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya, algoritma *K-Nearest Neighbor* dapat memberikan akurasi yang lebih baik. Sehingga, melalui penelitian ini yang berjudul “Implementasi Algoritma *K-Nearest Neighbor* Dalam Klasifikasi Keluhan Pelanggan” di harapkan memudahkan percepatan penanganan keluhan pelanggan terhadap pelayanan di Puskesmas Benjeng.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Tim pengaduan pelanggan pada Puskesmas Benjeng masih melakukan klasifikasi secara manual pada data keluhan yang masuk. Dengan beragamnya keluhan yang masuk, keakuratan dalam klasifikasi perlu di perhatikan. Hal ini agar keluhan sesuai dengan jenis bidang yang di tuju, sehingga perbaikan keluhan pada mutu pelayanan segera ditindaklanjuti. Karena itu, diperlukan teknik mengklasifikasi secara otomatis untuk memudahkan Tim Pengaduan Pelanggan dalam mengklasifikasi keluhan pelanggan agar mendapat respon yang sesuai.

1.2.2. Metode Usulan

Pada penelitian ini, mengusulkan metode *K-Nearest Neighbor* dalam klasifikasi Keluhan Pelanggan terhadap data keluhan pelanggan.

1.2.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka di dapatkan pertanyaan penelitian yaitu berapakah performa (*accuracy*, *recall*, dan *precision*) yang didapatkan dari model klasifikasi keluhan pelanggan menggunakan algoritma *K-Nearest Neighbor* (KNN) ?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat dari penelitian :

1.3.1. Tujuan

Mengetahui performa (*accuracy*, *precision*, dan *recall*) dari model klasifikasi menggunakan *K-Nearest Neighbor* (KNN).

1.3.2. Manfaat

Manfaat penelitian, sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat membantu tim pengaduan pelanggan Puskesmas Benjeng dalam mengklasifikasikan keluhan pelanggan
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti di bidang yang sama
3. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis bagaimana menerapkan algoritma *K-Nearest Neighbor* dalam klasifikasi keluhan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas Benjeng

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian tetap fokus dan tidak keluar dari topik yang diangkat, sehingga tercapai tujuan dari penelitian, berikut beberapa batasan masalah pada penelitian ini :

1. Data yang digunakan merupakan rekapitulasi keluhan pelanggan yang masuk dari kotak saran, telepon, e-mail, surat, sms, dan kuisioner yang diterima oleh tim keluhan pelanggan Puskesmas Benjeng dari tahun 2018 sampai dengan 2022.
2. Algoritma yang di gunakan merupakan algoritma *K-Nearest Neighbor*.
3. Klasifikasi dilakukan untuk 3 jenis keluhan, yakni : pelayanan, petugas, dan sarana-prasarana.

1.5. Metodologi Penulisan Proposal Skripsi

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, serta sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB II TEORI PENUNJANG

Teori penunjang berisi mengenai landasan teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode dan penjelasan tahapan yang di lakukan pada tugas akhir, tahapan tersebut meliputi pengumpulan data, *pre-Processing* data (*Cleaning*, *Case Folding*, *Tokenizing*, *Slangword*, *Stopword*, dan *Stemming*), Pembobotan TF-

IDF, Klasifikasi *K-Nearest Neighbor*, pengujian performa, dan analisa lingkungan uji coba.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai hasil dan implementasi dari klasifikasi keluhan pelanggan menggunakan algoritma *K-Nearest Neighbors*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian kesimpulan hasil penelitian dan saran yang diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya