

## ABSTRACT

*People generally use hospitals as one of the public facilities in the health sector that provides holistic health services to individuals by providing inpatient facilities, outpatient services and emergency services. Hospitals are expected to provide quality services that are affordable for the entire community. Service quality plays a very important role in influencing patient satisfaction to create patient loyalty to the hospital. Service quality is an effort to meet the needs, desires and expectations of patients. The purpose of this study is to determine patient satisfaction as a material for evaluating the effectiveness of health services in order to improve the quality of services provided. This study also aims to make the hospital even better from the results of this study. The method in this study uses Sequence Methode Fuzzy Tsukamoto and Naïve Bayes. This research data is obtained from the results of questionnaires distributed to patients based on the assessment of responsiveness, empathy, tangible. The results showed that the implementation of Fuzzy and Data Mining using the Fuzzy Tsukamoto and Naïve Bayes methods can determine patient satisfaction. Testing of the Fuzzy Tsukamoto method was carried out using Microsoft excel and MATLAB software. The results of Fuzzy Tsukamoto are obtained in the form of patient satisfaction rules which are then calculated with Naïve Bayes. Patient satisfaction rules using Naïve Bayes are tested with excel and Rapid Miner. The test results obtained the percentage of satisfied classes 100% and the percentage of unsatisfied classes 71%, where the accuracy rate is 92.86%.*

***Keywords: Satisfaction, Fuzzy Tsukamoto, Naïve Bayes, Fuzzy, Data Mining.***

## ABSTRAK

Masyarakat umumnya menggunakan Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas publik dalam bidang kesehatan yang memberikan layanan kesehatan *holistic* kepada individu dengan menyediakan fasilitas rawat inap, layanan rawat jalan dan pelayanan gawat darurat. Rumah Sakit di harapkan untuk menyediakan pelayanan berkualitas yang terjangkau bagi seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan sangat berperan dalam mempengaruhi kepuasan pasien untuk menciptakan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit. Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari pasien Tujuan dari penelitian ini menentukan kepuasan pasien sebagai bahan evaluasi efektivitas pelayanan kesehatan agar bisa meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjadikan Rumah Sakit menjadi lebih baik lagi dari hasil penelitian ini. Metode pada penelitian ini menggunakan *Sequence Methode Fuzzy Tsukamoto* dan *Naïve Bayes*. Data penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner yang di bagikan ke pasien berdasarkan penilaian *responsiveness, empathy, tangible*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Fuzzy* dan *Data Mining* menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* dan *Naïve Bayes* dapat menentukan kepuasan pasien. Pengujian metode *Fuzzy Tsukamoto* dilakukan menggunakan software Microsoft excel dan MATLAB. Hasil dari *Fuzzy Tsukamoto* di dapatkan hasil berupa *rule* kepuasan pasien yang kemudian di hitung dengan *Naïve Bayes*. *Rules* kepuasan pasien yang di oleh menggunakan *Naïve Bayes* dilakukan pengujian dengan *excel* dan *Rapid Miner*. Hasil pengujian didapatkan persentase kelas puas 100% dan persentase kelas tidak puas 71%, yang mana tingkat akurasi adalah 92.86%.

**Kata kunci:** Kepuasan, *Fuzzy Tsukamoto*, *Naïve Bayes*, *Fuzzy*, *Data Mining*