

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada setiap orang secara paripurna melalui rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Terdapat tiga pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, yaitu pihak penyedia, pemberi, dan pengguna layanan (Dano, 2023). Oleh karena itu, baik buruknya kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan sudut pandang pengguna layanan. Pendapat pengguna layanan menjadi salah satu faktor utama dalam menilai keberhasilan layanan yang diberikan rumah sakit. Sebab itu, tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit (Najib, 2022).

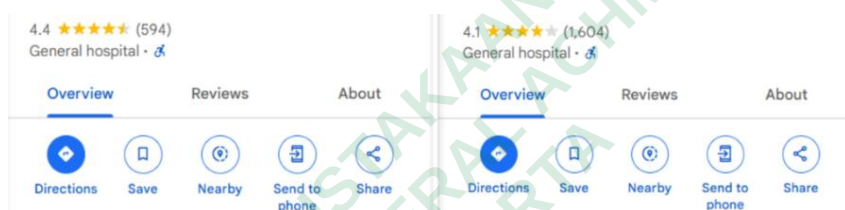
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan pedoman bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun dan melaksanakan survei kepuasan masyarakat (Kementerian PANRB, 2017). Rumah Sakit Umum (RSU) X menjadi salah satu pelayanan publik yang melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Pada tahun 2024, indeks kepuasan pasien di RSU X tercatat 81%, ditunjukkan pada **Gambar 1.1**.



Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Pasien X
(Sumber: Instagram)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurmala et al., 2022) meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSU X Kota A. Penelitian tersebut

menggunakan metode kuantitatif, dimana hasilnya sebagian besar pasien rawat jalan merasa puas, tetapi kenyamanan ruang tunggu apotek masih perlu diperbaiki. Saat ini, belum terdapat penelitian dengan pendekatan kualitatif yang secara khusus dilakukan di RSUD X, terutama yang memanfaatkan ulasan Google Maps sebagai sumber data utama. Data ulasan di Google Maps dapat memberikan dimensi baru dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di RSUD X. Penelitian (Yahya et al., 2025) menghasilkan bahwa data ulasan Google Maps dapat mengungkap akar permasalahan dalam berbagai aspek. Berdasarkan data dari Google Maps, RSUD X Kota A memiliki rating rata-rata 4.1 dari 1.604 ulasan, sementara RSUD X Kota B memiliki rating rata-rata 4.4 dari 594 ulasan. Hasil tinjauan Google Maps RSUD X ditunjukkan pada **Gambar 1.2**.



Gambar 1.2 Google Maps RSUD X (Sumber: Google Maps)

Berdasarkan gap penelitian yang telah diidentifikasi, penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan ulasan pengunjung sebagai sumber data utama. Ulasan di Google Maps digunakan karena berisi sentimen dan emosi yang mencerminkan pengalaman subjektif pengunjung (Angel et al., 2024). Untuk mengungkap keluhan dan kepuasan dari data ulasan, penelitian ini menggunakan *Support Vector Machine* (SVM) dan *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) untuk model analisis sentimen dan pemodelan topik. Hasil penelitian (Aisah et al., 2023; Yolanda & Mulya, 2024) menunjukkan SVM adalah metode yang cocok dan baik untuk klasifikasi dalam data mining, karena memberikan evaluasi performa yang baik. Selain itu, penelitian (Royani et al., 2023) menyatakan bahwa penggunaan LDA dalam klasifikasi membantu meningkatkan efektivitas dalam mengelompokkan ulasan ke dalam topik yang sesuai. Pendekatan ini, diharapkan dapat membantu manajemen RSUD X dalam memahami persepsi dan mengidentifikasi topik utama yang diungkapkan pengunjung.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang, masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah bagaimana penggunaan SVM dan LDA dapat mengidentifikasi sentimen dan topik utama dalam ulasan pengunjung di Google Maps RSUD X.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini memerlukan batasan masalah agar analisis dapat dilakukan secara lebih terarah dan fokus. Batasan masalah ini bertujuan untuk memperjelas cakupan penelitian, menghindari pembahasan yang terlalu luas, serta memastikan bahwa metode yang digunakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, penelitian ini hanya akan membahas aspek-aspek tertentu yang berhubungan dengan analisis sentimen dan topik dalam ulasan pengunjung di RSUD X. Adapun batasan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan berupa ulasan pengunjung yang diperoleh dari *platform* Google Maps di RSUD X Kota A dan Kota B.
2. Analisis sentimen dilakukan menggunakan SVM untuk mengklasifikasikan ulasan ke dalam dua kategori yaitu positif dan negatif.
3. Pemodelan topik dilakukan menggunakan LDA untuk mengidentifikasi topik utama dalam ulasan pengunjung.
4. Hasil analisis ini hanya bertujuan untuk memahami keluhan dan kepuasan pengunjung, tanpa memberikan rekomendasi kebijakan spesifik bagi rumah sakit.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

Berikut adalah pertanyaan yang muncul ketika dilakukan penelitian:

1. Bagaimana sentimen pengunjung yang dihasilkan melalui analisis menggunakan *Support Vector Machine* (SVM) dapat menggambarkan kualitas layanan di RSUD X?
2. Apa saja topik-topik yang dihasilkan dari analisis LDA terhadap ulasan pengunjung di RSUD X?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap keluhan dan kepuasan pengunjung di RSUD X dengan menganalisis sentimen ulasan pengunjung berdasarkan data ulasan di Google Maps menggunakan metode SVM serta mengeksplorasi topik utama yang terkandung dalam ulasan pengunjung menggunakan metode LDA.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai topik-topik utama yang sering dibahas oleh pengunjung rumah sakit melalui ulasan di platform seperti Google Maps. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait persepsi publik terhadap layanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti dalam pengembangan studi lanjutan di bidang analisis teks, khususnya yang berfokus pada evaluasi layanan rumah sakit berbasis opini digital.