

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ulasan yang berhasil diambil dari Google Maps adalah 1.544 ulasan di kedua rumah sakit. Setelah melalui tahap pra-pemrosesan data, jumlah data bersih yang diperoleh sebanyak 1.474 ulasan. Performa model sentimen dengan SVM menghasilkan *accuracy* sebesar 90%. Hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa ulasan pengunjung dapat diklasifikasikan secara efektif ke dalam dua kategori, yaitu positif dan negatif. Ulasan positif mendominasi sebanyak 1.118, menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memberikan apresiasi terhadap pelayanan rumah sakit. Namun demikian, ulasan negatif tetap muncul dalam jumlah 356, mengindikasikan adanya aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Hasil analisis topik LDA mengenai pelayanan di RSUD X, mencakup pendapat positif dan negatif dari pengunjung di dua lokasi berbeda, yaitu Kota A dan Kota B:

1. Kepuasan pengunjung RSUD X Kota A menyoroti keramahan tenaga medis, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas yang menciptakan pengalaman berobat yang memuaskan. Kombinasi pelayanan ramah, cepat, dan profesional berhasil membangun citra positif rumah sakit di mata pengunjung.
2. Keluhan pengunjung RSUD X Kota A menyoroti keluhan terkait waktu tunggu yang lama, antrian yang tidak efisien, serta ketidakjelasan informasi mengenai jadwal dan prosedur layanan. Pengunjung menginginkan perbaikan dalam alur pendaftaran dan sistem penjadwalan yang lebih transparan agar pengalaman berobat menjadi lebih lancar dan tidak membingungkan.
3. Kepuasan pengunjung RSUD X Kota B menyoroti keramahan staf dan dokter, serta kualitas layanan rawat inap dan rawat jalan yang memuaskan. Kebersihan fasilitas, kecepatan pemeriksaan, dan kenyamanan lingkungan

turut membentuk kesan positif pengunjung, menjadikan RSUD X Kota B sebagai tempat yang baik untuk perawatan. Pengunjung menghargai pelayanan cepat, serta sikap ramah yang membuat mereka merasa nyaman dan diterima.

4. Keluhan pengunjung RSUD X Kota B mengungkapkan keluhan terkait waktu tunggu yang lama, komunikasi dokter yang kurang jelas, serta pelayanan yang lambat. Pengunjung juga mengeluhkan ketidaksesuaian jadwal dokter dan proses administrasi yang membingungkan. Perbaikan dalam komunikasi, efisiensi layanan, dan transparansi informasi dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa aspek yang dapat dikembangkan lebih lanjut untuk penelitian mendatang guna memperdalam pemahaman mengenai keluhan dan kepuasan pengunjung:

1. Menambahkan metode sistem rekomendasi perbaikan bagi RSUD X berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, sehingga dapat memberikan solusi yang lebih aplikatif dan bermanfaat bagi peningkatan layanan rumah sakit.
2. Melakukan analisis perbandingan antara RSUD X dengan rumah sakit lain di wilayah yang sama untuk memperoleh wawasan lebih luas mengenai kualitas layanan kesehatan.
3. Penggabungan metode kualitatif dan kuantitatif dalam penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait sentimen dan pola topik yang muncul dalam ulasan pengunjung.