

# ANALISIS UMPAN BALIK MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN RUMAH SAKIT ABC DI DIY DENGAN PENDEKATAN KLASTERING DAN KLASIFIKASI

Netania Indi Kusumaningtyas, Ulfi Saidata Aesy, Kharisma

## INTISARI

**Latar Belakang:** Pelayanan rumah sakit penting bagi kesehatan masyarakat, namun evaluasinya masih bergantung pada survei langsung yang terbatas. RS ABC di DIY memiliki enam cabang dengan perbedaan signifikan dalam jumlah dan rating ulasan Google Maps, di mana cabang lama justru mendapat rating lebih rendah. Hal ini menimbulkan pertanyaan soal kualitas layanan. Diperlukan analisis sentimen untuk mengetahui kepuasan pengunjung tiap cabang, mengelompokkan topik ulasan, dan mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi opini masyarakat terhadap layanan RS ABC di DIY berdasarkan ulasan di Google Maps dengan menggunakan kombinasi metode K-Means dan SVM.

**Metode Penelitian:** Metode yang digunakan yaitu kombinasi K-Means untuk mengelompokkan topik utama dalam ulasan dan SVM untuk mengklasifikasikan sentimen menjadi positif dan negatif.

**Hasil:** Analisis dilakukan terhadap 5.352 ulasan dari enam cabang RS ABC Di DIY. Model SVM memberikan akurasi berkisar 91-97%. Dari keenam cabang, RSV memiliki performa layanan terbaik dengan proporsi ulasan positif tertinggi dan jumlah keluhan paling sedikit. Sementara itu, beberapa cabang lainnya masih perlu untuk meningkatkan kualitas layanan.

**Kesimpulan:** Cabang RS ABC di DIY mayoritas menerima ulasan positif dari masyarakat dalam aspek kebersihan, keramahan tenaga medis, dan kenyamanan fasilitas terutama pada RSV. Namun, masih terdapat keluhan terkait antrean panjang, keterlambatan dokter, serta sistem administrasi yang belum optimal, yang menjadi keluhan mayoritas di hampir semua cabang. Analisis dalam penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh terhadap persepsi pasien serta aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

**Kata-kunci:** Analisis Sentimen, K-Means, SVM, Kepuasan Pasien

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi (S-1) Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2,3</sup>Dosen Program Studi (S-1) Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

# ANALISIS UMPAN BALIK MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN RUMAH SAKIT ABC DI DIY DENGAN PENDEKATAN KLASTERING DAN KLASIFIKASI

Netania Indi Kusumaningtyas, Ulfi Saidata Aesy, Kharisma

## ABSTRACT

**Background:** Hospital services play a crucial role in supporting public health, yet their evaluation still relies on limited direct surveys. RS ABC in the Yogyakarta region has six branches with significant differences in the number and ratings of Google Maps reviews, where older branches tend to have lower ratings. This raises questions about service quality in these long-established branches. Sentiment analysis is needed to assess visitor satisfaction at each branch, categorize dominant review topics, and identify which service aspects need improvement or should be maintained.

**Objective:** This study aims to identify public opinion on the services provided by ABC Hospital in DIY based on Google Maps reviews, using a combination of K-Means and SVM methods.

**Method:** The study employed a combination of K-Means to group the main topics in the reviews and SVM to classify sentiments into positive and negative categories.

**Result:** A total of 5.352 reviews from six ABC Hospitals branches in DIY were analyzed. The SVM model achieved an accuracy of 91–97%. Among all branches, RSV demonstrated the best service performance, receiving the highest proportion of positive reviews and the fewest complaints. Meanwhile, several other branches still need to improve their service quality.

**Conclusion:** The ABC Hospital branches in DIY received mostly positive reviews from the public, particularly regarding cleanliness, the friendliness of medical staff, and the comfort of facilities especially at RSV. However, there are still complaints regarding long queues, delayed doctor services, and suboptimal administrative systems, which are common issues across nearly all branches. The analysis in this study provides a comprehensive overview of patient perceptions and highlights service aspects that should be maintained or improved.

**Keywords:** Sentiment Analysis, K-Means, SVM, Patient Satisfaction

---

<sup>1</sup>Student Of Information Systems Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2,3</sup>Lecturer Of Information Systems Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta