

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kesehatan adalah aspek penting yang dijaga oleh setiap individu dan menjadi hak fundamental yang dijamin dalam UUD 1945. UU RI Nomor 44 Tahun 2009 menegaskan bahwa hak tersebut perlu direalisasikan melalui upaya meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat (Pemerintah Indonesia, 2009). Untuk mendukung kesehatan yang optimal, pelayanan rumah sakit berperan krusial dalam mendukung kesehatan masyarakat sebagai pusat layanan medis (Fachrul Rozam & Novita Sari, 2024). Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menyediakan layanan medis secara menyeluruh, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, serta wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam (Kementerian Kesehatan, 2020). Rumah sakit dituntut harus terus meningkatkan mutu layanan seiring perkembangan ilmu, teknologi, dan kondisi sosial ekonomi (Pemerintah Indonesia, 2009). Evaluasi berkelanjutan melalui akreditasi oleh KARS atau JCI, diperlukan untuk menjamin kualitas layanan, yang dinilai tidak hanya dari aspek medis dan teknis, tetapi juga dari opini masyarakat sebagai indikator kepuasan (Frelita & Situmorang, 2011). Karena kepuasan pasien digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan (Shilvira et al., 2023), maka analisis sentimen terhadap ulasan rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) perlu dilakukan untuk memahami aspek yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.

Salah satu rumah sakit yang mendapat banyak ulasan adalah RS ABC yang memiliki enam cabang di DIY. Ulasan masyarakat di platform Google Maps menunjukkan variasi jumlah dan rating di setiap cabang seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.1. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan medis, responsivitas staf, standar fasilitas, keterjangkauan layanan atau aspek lain yang belum teridentifikasi (Abdurrazak et al., 2024). Perbedaan rating dan jumlah ulasan antar cabang ini cukup mencolok dimana cabang yang telah lama berdiri justru memiliki rating lebih rendah dibandingkan cabang baru. Hal ini menimbulkan

pertanyaan mengenai kualitas pelayanan khususnya di cabang-cabang yang sudah lama berdiri.

Penggunaan metode analisis ulasan online dalam penelitian kualitas layanan kesehatan telah diterapkan di beberapa negara (Abdurrazak et al., 2024). Namun di Indonesia, akreditasi rumah sakit masih menggunakan wawancara pasien sesuai Pedoman Tata Laksana Survei Akreditasi Rumah Sakit. Metode ini hanya menggunakan sampel terbatas atau disesuaikan dengan rata-rata pasien bulanan sehingga kurang representatif dalam mengukur kepuasan pasien secara menyeluruh. Penilaian kepuasan dalam penelitian oleh (Lestari et al., 2024) menggunakan metode kuantitatif berbasis skala 1-4 sehingga sulit mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki.

Tabel 1.1 Ulasan Google Maps RS ABC di DIY

No.	Rumah Sakit (RS)	Rating	Ulasan	Tahun Berdiri
1.	RST	4,4	2.327	1923
2.	RSV	4,9	285	2023
3.	RSW	4,3	2.127	2009
4.	RSX	4,2	2.050	1966
5.	RSY	3,9	159	1995
6.	RSZ	4,4	283	1996

Dengan adanya permasalahan tersebut, diperlukan sebuah analisis sentimen untuk mengetahui kepuasan pengunjung RS ABC di setiap cabangnya secara *online*. Melalui analisis sentimen, topik utama yang sering dibicarakan dalam ulasan akan dikelompokkan serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan. Sehingga evaluasi layanan dapat dilakukan secara lebih efektif untuk meningkatkan kualitas rumah sakit di setiap cabangnya (Dzulkarnain et al., 2024). Analisis sentimen telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi masalah layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian oleh (Bhatia & Nath, 2020).

Penelitian ini akan menggunakan kombinasi K-Means *Clustering* dan *Support Vector Machine* (SVM) untuk melakukan analisis tersebut. Ulasan mengenai layanan Rumah Sakit ABC di DIY akan dilakukan proses klastering

terlebih dahulu untuk mengetahui pembahasan apa saja yang diperbincangkan dalam topik tersebut. Hasil analisis klastering yang sudah didapatkan akan dilakukan analisis sentimen berupa klasifikasi positif atau negatif. K-Means digunakan karena efisiensinya dalam mengelompokkan data berukuran besar serta kemampuannya menangani dimensi tinggi (Baihaqi Maulana W et al., 2020). SVM dipilih karena keandalannya dalam klasifikasi dokumen, analisis sentimen, serta kemampuannya menangani data berdimensi tinggi dan tidak seimbang (Ditami et al., 2022). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa SVM unggul dengan akurasi 90,01% dibandingkan Naïve Bayes dan KNN (Pamungkas & Kharisudin, 2021). Kombinasi K-Means dan SVM terbukti meningkatkan akurasi pelabelan dibandingkan penggunaan SVM saja, menjadikannya pendekatan yang lebih efektif dalam analisis sentiment (Rani & Khotimah, 2025). Dengan menggunakan kombinasi K-Means dan SVM dalam mengklasifikasikan sentimen masyarakat terhadap RS ABC yang ada di DIY diharapkan dapat membantu rumah sakit mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan demi terus menyediakan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan paparan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan K-Means *Clustering* dan SVM untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan di setiap cabang RS ABC di DIY.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini hanya difokuskan pada sejumlah aspek tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, dengan ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data umpan balik masyarakat pada RS ABC di DIY yang berasal dari Google Maps.
2. Klastering dilakukan menggunakan K-Means *Clustering*, sedangkan klasifikasi menggunakan SVM.
3. Hasil dari penelitian ini berupa analisis untuk mengidentifikasi layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan dari tiap cabang RS ABC di DIY.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana penerapan metode K-Means dan SVM dalam mengklasifikasikan sentimen masyarakat terhadap layanan RS ABC di DIY berdasarkan ulasan Google Maps?
2. Berdasarkan hasil analisis sentimen, apa saja aspek layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan berdasarkan topik utama yang diidentifikasi melalui metode K-Means dan SVM?
3. Bagaimana visualisasi data dapat memberikan gambaran untuk membantu RS ABC di DIY dalam meningkatkan kualitas layanannya?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

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

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu RS ABC di DIY dalam memahami opini masyarakat terkait layanan yang mereka berikan.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki serta memberikan insight berbasis data untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS ABC di DIY berdasarkan opini dan pengalaman pasien atau pengunjung yang terdapat dalam ulasan Google Maps.