

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi opini masyarakat terhadap layanan RS ABC di DIY melalui analisis ulasan di Google Maps dengan pendekatan klastering dan klasifikasi. Adapun hasil lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. K-Means mengelompokkan ulasan tiap cabang rumah sakit ke dalam topik utama seperti pelayanan medis, ketepatan waktu dokter, pendaftaran, fasilitas, dan keramahan staf. Jumlah klaster yang bervariasi menunjukkan adanya karakteristik ulasan yang berbeda sesuai dengan kondisi di tiap cabang.
2. SVM mengklasifikasikan mayoritas ulasan bersentimen positif sebanyak 4.340, sedangkan 1.012 negatif, dengan akurasi model berkisar 91-97%.
3. RSV menunjukkan layanan terbaik dengan ulasan positif tertinggi dan keluhan yang paling rendah. Layanan RSV unggul pada aspek kebersihan fasilitas, keramahan tenaga medis, kenyamanan lingkungan, pelayanan yang cepat dan responsif, serta pada layanan anak dan gigi.
4. RSY memiliki rasio ulasan negatif tinggi dengan masalah lambatnya pelayanan awal, antrean obat yang lama, dan komunikasi staf. RSX dan RSZ juga menghadapi keluhan terkait waktu tunggu, keterlambatan dokter, dan kondisi fasilitas.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Melakukan analisis berdasarkan waktu (temporal) untuk melihat perubahan sentimen dari waktu ke waktu sehingga perkembangan kualitas layanan dapat terlihat lebih jelas.
2. Menggabungkan pendekatan kuantitatif dengan wawancara atau survei untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam.