

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit didefinisikan sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis secara menyeluruh kepada individu, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta layanan gawat darurat. (Hilmi et al., 2018). Rumah sakit berperan sebagai fasilitas penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat, sehingga rumah sakit harus memberikan layanan terbaik yang mungkin untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk memilih rumah sakit sebagai tempat berobat (Anfal, 2020). Kualitas layanan kesehatan yang baik membutuhkan keseimbangan antara aspek teknis medis dan sosial dan sistem. Pada teknis medis berfokus pada interaksi antara tenaga medis dan pasien yang meliputi diagnosis, pengobatan, perawatan, dan pelayanan. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit sangat penting untuk menjaga kesehatan dan kesejahteraan Masyarakat (Ayatullah et al., 2024).

Rumah sakit Sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, instansi tersebut diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan yang komprehensif dan berkualitas, mencakup upaya pencegahan, promosi kesehatan, hingga tindakan medis lainnya, dan juga dapat menjadi *rehabilitative* yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan serta mutu hidup bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Sari, 2023). Banyak pelayanan pelanggan telah ditulis oleh pelanggan atau pengguna layanan secara sukarela melalui berbagai jenis media online, seperti Google dan sosial media. (Ardiansyah et al., 2023). Penerapan mutu pelayanan yang meliputi pelayanan dokter, perawat, dan alat kesehatan, beserta pelayanan penunjang seperti kamar pasien dan menu makanan perlu tetap dipertahankan dan menerapkan mutu pelayanan yang baik. Sebab jika pasien merasa pelayanan di rumah sakit kurang atau dengan kata lain pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka pasien tidak akan loyal terhadap rumah sakit dalam jangka panjang. (Sophiana Enjellin Anathasia & Dety Mulyanti, 2023).

Kepuasan pasien merupakan yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, karena pasien yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, pasien yang tidak puas lebih mungkin membagikan pengalaman negatifnya kepada orang lain, yang dapat berdampak buruk terhadap citra pelayanan. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien menjadi hal yang krusial bagi keberlangsungan dan reputasi suatu institusi kesehatan (Risman, 2023).

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto atau RSMS merupakan salah satu rumah sakit terbaik dan menjadi pelopor inovasi manajemen rumah sakit berbasis teknologi di Provinsi Jawa Tengah (Sudarta, 2022). RSUD Prof. Margono Soekarjo merupakan rumah sakit pemerintah yang berada di kabupaten Banyumas tepatnya berada di Jl. Dr. Gumbreg No.1, Kebontebu, Berkoh, Kec. Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53146. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan banyaknya pengunjung RSUD Prof. Margono Soekarjo yang sudah memberikan ulasannya pada *Google maps*. *Google Maps* menawarkan informasi tentang rute terbaik, lokasi, dan arah ke lokasi yang diinginkan. Dengan melakukan review, kita dapat mengetahui apakah tempat tersebut disukai atau tidak (Darmawan et al., 2022). Banyaknya ulasan dari para pasien dan pengunjung maka membutuhkan waktu yang lama untuk mengulas satu per satu. Dengan adanya opini terkait kualitas layanan pada rumah sakit tersebut maka dibutuhkan sebuah analisis sentimen untuk menggali opini masyarakat seperti opini negatif ataupun opini positif.

Analisis sentimen adalah proses memahami, mengekstraksi, dan mengolah data teks secara otomatis untuk mendapatkan informasi sentimen yang terkandung dalam kalimat opini. Tujuan analisis sentimen adalah untuk mengetahui apakah seseorang memiliki kecenderungan atau pendapat tentang suatu masalah atau objek atau apakah mereka cenderung berpandangan atau beropini positif atau negatif. (Khofifah et al., 2022). Salah satu metode untuk melakukan analisis sentimen adalah dengan menggunakan metode *Naive Bayes*. Metode klasifikasi ini melibatkan perhitungan probabilitas. *Naive Bayes* memiliki keunggulan dalam efisiensi dan kemudahan pengklasifikasian teks, terutama ketika digunakan untuk

aplikasi praktis secara langsung seperti membagi kategori berita atau menyaring spam (Rifa'i et al., 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Asnawi et al., 2021) yang berjudul “Perbandingan Algoritma *Naïve Bayes*, *K-NN*, dan *SVM* dalam Pengklasifikasian Sentimen Media Sosial” menemukan hasil yang mana metode *Naïve bayes* memiliki Tingkat akurasi yang tinggi diantara metode lainnya, oleh karena itu pada penelitian ini menggunakan *Naïve bayes* sebagai metode penelitian

Penelitian ini membahas pendapat pasien dan pengunjung untuk mengetahui Tingkat persentase komentar positif dan negatif. Serta untuk mengetahui kinerja model *Naïve Bayes Multinomial*. Data yang digunakan merupakan data dari *Google maps review* dengan total 5321 data.

1.2 Perumusan Masalah

Presepsi masyarakat terhadap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo banyak disampaikan melalui media sosial, salah satunya melalui ulasan di *Google Maps*. Ulasan-ulasan ini dapat dianalisis untuk mengetahui pandangan atau sentimen masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merumuskan dua permasalahan utama, yaitu: bagaimana sentimen masyarakat terhadap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo berdasarkan ulasan yang tersedia di Google Maps, dan bagaimana hasil evaluasi kinerja metode *Naive Bayes* dalam melakukan analisis sentimen terhadap ulasan tersebut

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merekomendasi perihal sentimen masyarakat terhadap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo berdasarkan ulasan di Google Maps serta mengevaluasi kinerja metode *Naive Bayes Multinomial* dalam melakukan klasifikasi sentimen tersebut ke dalam kategori positif dan negatif.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini memiliki manfaat yang diharapkan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin menganalisis sentimen publik terhadap layanan kesehatan, khususnya rumah sakit, dengan menggunakan *Naive Bayes Multinomial*.

2. Bagaimana algoritma *Naive Bayes Multinomial* dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan RSUD Prof. Margono Soekarjo.
3. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap RSUD Prof. Margono Soekarjo

1.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Agar penelitian ini lebih terarah maka pembahasan penelitian dibatasi dengan Batasan masalah pada hal-hal berikut ini:

1. Analisis hanya dilakukan pada data ulasan dan opini masyarakat yang berasal dari google maps review pada RSUD Prof. Margono Soekarjo
2. Pada pengklasifikasian dibagi menjadi 2 kategori yaitu positif dan negatif
3. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Naive Bayes*
4. Data yang digunakan berjumlah 5321 data *review* dan hanya mencakup periode hingga tanggal 17 November 2024.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa asumsi yang digunakan untuk mendukung proses analisis. Asumsi - asumsi ini digunakan sebagai landasan berpikir dan acuan selama proses penelitian berlangsung. Adapun beberapa asumsi peneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

1. ulasan yang diberikan oleh pengguna di *Google maps* dianggap mewakili opini atau sentimen asli dari pengalaman mereka terhadap layanan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo
2. setiap ulasan dianggap berdiri sendiri dan tidak memiliki keterkaitan langsung dengan ulasan lain sehingga dapat dianalisis secara individual
3. hasil klasifikasi setimen (*positif* dan *negative*) yang dihasilkan oleh model dianggap mencerminkan kecenderungan opini masyarakat terhadap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo

1.6 Sistematika Laporan

Tugas akhir ini dibagi menjadi enam bab, sehingga pembaca lebih mudah memahami penelitian. Sebagai contoh, struktur penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, batasan dan asumsi penelitian

b. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan rinci mengenai pembahasan literatur yang mendukung penelitian dan teori yang relevan dengan penelitian

c. BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Pada Bab ini berisi metode penelitian dan sistematika alur penyelesaian masalah dalam penelitian ini

d. BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

Bab ini berisi mengenai proses pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, proses pengembangan dari pengujian sistem, proses evaluasi hasil hingga implikasi tugas akhir

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang berisi jawaban dan tujuan penelitian. Saran penelitian dituliskan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya