

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi yang dioperasikan oleh para tenaga medis ahli, dilengkapi dengan fasilitas dan alat kedokteran yang tetap, menyediakan perawatan kesehatan yang menyeluruh, serta asuhan keperawatan yang berkelanjutan. Rumah sakit juga bertugas untuk mendiagnosis dan merawat berbagai penyakit yang dialami pasien (Darmawan, 2022). Sesuai dengan Permenkes No. 147 Tahun 2010 mengenai Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit merupakan suatu lembaga yang bergerak di sektor pelayanan kesehatan individu secara komprehensif dengan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat (Sedyaningsih, 2010). Di Kabupaten Banyumas, khususnya di Kecamatan Purwokerto, terdapat beberapa rumah sakit dengan fasilitas yang sangat memadai untuk menawarkan berbagai pelayanan kesehatan guna mempertahankan loyalitas pasien, fasilitas layanan kesehatan yang lengkap, kualitas pelayanan tenaga medis yang menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien, dimana mutu pelayanan diukur tidak hanya dari kemewahan fasilitas dan teknologi, tetapi juga dari tingkah laku serta sikap karyawan yang menunjukkan profesionalisme dan dedikasi yang luar biasa.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat berperan penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat (Mustika & Yoki Pradikta, 2022). Rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan harus memastikan bahwa layanan mereka sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat dalam mengakses informasi, termasuk informasi mengenai layanan kesehatan (Suryokta et al., 2023). Masyarakat kini dapat dengan mudah

mencari informasi mengenai rumah sakit melalui platform online, salah satunya adalah Google Maps (Maharani et al., 2021). Melalui fitur ulasan yang disediakan, pengguna dapat berbagi pengalaman mereka mengenai layanan yang diterima, yang mencakup berbagai aspek seperti kualitas pelayanan, sikap tenaga medis, kebersihan fasilitas, dan efektivitas pengobatan. Ulasan ini tidak hanya memberikan informasi yang berguna bagi calon pasien, tetapi juga mencerminkan sentimen dan emosi yang dialami oleh pasien selama proses perawatan. Maka dari itu, menganalisis ulasan ini sangatlah penting dalam memahami pandangan masyarakat tentang pelayanan rumah sakit. (T Angel & Pranatawijaya, 2024).

Ulasan di Google Maps berfungsi sebagai sumber informasi yang sangat berharga bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi rumah sakit. Ulasan yang ditinggalkan oleh pasien dapat memberikan wawasan berharga tentang kualitas pelayanan rumah sakit, mencakup aspek-aspek seperti interaksi dengan staf medis, fasilitas yang tersedia, serta efisiensi administrasi yang dapat digunakan oleh rumah sakit untuk memahami persepsi pasien, mengidentifikasi kelemahan, dan memperbaiki layanan mereka (Sri Widagdo et al., 2023). Respon positif bisa meningkatkan keyakinan publik terhadap sebuah rumah sakit, sementara komentar negatif dapat mengurangi keinginan pasien untuk mendapatkan perawatan di sana (Mutmainnah et al., 2021). Hal ini yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang dibagikan oleh pasien.

Tingginya jumlah ulasan masyarakat di platform Google Maps terhadap rumah sakit di Purwokerto menunjukkan keterbukaan masyarakat dalam menilai layanan kesehatan secara daring, yang dapat memberikan data yang representatif untuk dianalisis. Analisis terhadap ulasan layanan rumah sakit yang dilakukan cukup kompleks dan tidak sederhana. Ulasan yang terdapat di Google Maps sering kali bersifat subjektif dan dapat mengandung berbagai sentimen, baik positif maupun negatif (Lestanti & Budiman, 2024). Sentimen ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pribadi

pasien, harapan yang tidak terpenuhi, dan bahkan faktor eksternal seperti kondisi rumah sakit pada saat kunjungan. Misalnya, seorang pasien yang mengalami pengalaman yang buruk mungkin memberikan ulasan yang sangat negatif, meskipun rumah sakit tersebut memiliki reputasi yang baik secara keseluruhan (Salsabila, 2022). Variasi dalam cara individu mengekspresikan emosi juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa pasien mungkin menggunakan bahasa yang lebih emosional, sementara yang lain lebih cenderung menggunakan istilah teknis (Ilmu & Naratif, 2025). Selain itu, data ulasan berbentuk teks cenderung tidak terstruktur dan sangat beragam. Hal ini yang menciptakan tantangan dalam analisis manual, dikarenakan meningkatnya volume data yang tersedia sangat besar dan kompleksitas bahasa yang digunakan, serta banyaknya variasi emosi yang memungkinkan, sehingga analisis manual tidak efisien dan rawan kesalahan dalam keakuratan (Da et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen yang mampu mengolah data ulasan secara sistematis dan akurat. Analisis ini tidak hanya berfungsi untuk memahami persepsi masyarakat secara menyeluruh, tetapi juga menyediakan wawasan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu layanan dan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Sukmana, 2024).

(Laghbi & Al Dhoayan, 2024) menunjukkan bahwa ulasan Google Maps dapat digunakan secara efektif untuk memahami persepsi masyarakat terhadap layanan farmasi dan kesehatan berbasis data publik secara daring. Penelitian serupa oleh (Duong et al., 2023) mengembangkan dataset analisis rumah sakit dari ulasan Google Maps di Vietnam, yang menunjukkan bahwa platform digital dapat mencerminkan kualitas layanan rumah sakit secara langsung. Ulasan daring dapat dijadikan alat bantu manajemen rumah sakit dalam monitoring reputasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pada penelitian sebelumnya banyak memanfaatkan algoritma tradisional seperti Naïve Bayes, Random Forest, dan Support Vector Machine (SMV) telah banyak digunakan untuk analisis teks, algoritma tersebut memiliki keterbatasan

dalam menangkap konteks dan hubungan yang kompleks dalam data teks (Kowsari et al., 2019). Penelitian ini mengusulkan penggunaan algoritma Long Short-Term Memory (LSTM) adalah sebuah arsitektur jaringan saraf dalam Recurrent Neural Network (RNN) digunakan untuk menangani data berurutan, seperti teks, guna mengatasi tantangan ini. LSTM unggul dalam kemampuannya untuk mengingat informasi dalam jangka waktu yang lama dan sangat efektif dalam menganalisis konteks kata-kata dalam ulasan (Bourezk et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Serrano-Guerrero et al., 2022) dan (Rahim, Ibrahim, Chua, et al., 2021) membuktikan bahwa arsitektur LSTM dapat digunakan untuk mendeteksi opini pasien dan mengevaluasi kualitas layanan rumah sakit dengan akurat. Dengan menggunakan LSTM model dapat belajar dari pola dalam data untuk menentukan sentimen yang terkandung dalam ulasan. Studi yang dilakukan oleh (Budaya et al., 2023) menerapkan LSTM untuk mengevaluasi sentimen terhadap layanan Puskesmas di Bali, yang memperkuat urgensi pada penelitian ini dalam konteks lokal.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis sentimen dan emosi yang terdapat dalam ulasan Google Maps terkait layanan rumah sakit di Purwokerto. Menggunakan metode LSTM diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam tentang persepsi publik terhadap layanan rumah sakit dan mengidentifikasi area yang butuh perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi pihak manajemen rumah sakit di Purwokerto untuk meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang muncul untuk penelitian ini adalah pentingnya menggali persepsi masyarakat mengenai layanan rumah sakit di Purwokerto dengan menggunakan ulasan yang ada di Google Maps. Ulasan yang didapat bersifat subjektif dan mengandung berbagai sentimen yang dipengaruhi individu. Kompleksitas data ulasan, seperti variasi

bahasa, noise yang memberikan tantangan dalam analisis manual. Untuk menganalisis sentimen secara akurat pada penelitian ini, memanfaatkan metode Long Short-Term Memory (LSTM). Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan wawasan mendalam mengenai kualitas layanan rumah sakit dan menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Melakukan analisis pada sentimen dari ulasan Google Maps terkait layanan di rumah sakit yang berada di Purwokerto.
2. Mengidentifikasi tingkat akurasi yang dihasilkan dari model Long Short-Term Memory (LSTM) dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan layanan rumah sakit di Purwokerto.

1.4. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyumbangkan pengembangan ilmu dalam analisis sentimen dengan memanfaatkan teknologi pembelajaran mesin dan daftar emosi.
2. Menyediakan studi kasus yang relevan bagi peneliti lain yang tertarik dengan penerapan analisis sentimen dalam layanan rumah sakit.
3. Membantu manajemen rumah sakit di Purwokerto dalam memahami persepsi dan pengalaman pasien melalui ulasan di Google Maps.

1.5. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Untuk menjaga ruang lingkup penelitian tetap fokus dan tidak melebar dari tujuan yang telah ditentukan, maka ditetapkan batasan sebagai berikut:

1. Data yang dianalisis hanya berasal dari ulasan pengguna Google Maps mengenai layanan rumah sakit di wilayah Purwokerto.
2. Analisis sentimen dilakukan menggunakan metode Long Short-Term Memory (LSTM).
3. Penelitian tidak mencakup analisis faktor eksternal di luar ulasan pengguna, seperti kebijakan pemerintah atau kondisi sosial-ekonomi.
4. Penelitian berfokus pada ulasan berbahasa Indonesia dan tidak mencakup ulasan dalam bahasa lain .
5. 16 rumah sakit di Purwokerto yang dijadikan sumber data.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, diasumsikan beberapa hal yang mendukung kelancaran proses analisis, yaitu:

1. Ulasan pengguna di Google Maps dianggap mewakili pengalaman dan persepsi aktual pengguna terhadap layanan rumah sakit.
2. Bahasa yang digunakan dalam ulasan dianggap mencerminkan emosi dan sentimen secara eksplisit, sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik text mining.
3. Data ulasan yang diperoleh diasumsikan bebas dari manipulasi pihak tertentu yang berpotensi mengubah persepsi umum, seperti spam ulasan dan ulasan palsu.
4. Model LSTM yang digunakan diasumsikan dapat menangkap konteks kata-kata dalam ulasan dengan cukup akurat setelah tahap preprocessing.

1.6. Sistematika Laporan

Adapun sistematika penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab I berisi latar belakang yang menjelaskan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian, serta konteks permasalahan yang dihadapi. Bab I menjelaskan perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian, baik secara teoritis maupun praktis. Selain itu, bab ini juga menyajikan batasan dan asumsi yang digunakan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian.

2. Bab II Landasan Teori

Bab II berisi kajian literatur yang relevan dengan topik penelitian. Bab II juga membahas teori dasar, konsep penting, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan. Bab II menjadi pijakan dalam melakukan analisis dan membangun model pada tugas akhir, serta menunjukkan posisi penelitian dibandingkan dengan studi terdahulu.

3. Bab III Metode Penyelesaian Masalah

Bab III berisi pendekatan dan metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah yang dirumuskan. Bab III mencakup penjelasan mengenai pendekatan penelitian, metode pengumpulan dan pengolahan data, serta alur penelitian yang menggambarkan langkah sistematis dari awal hingga akhir penelitian, mulai dari preprocessing data hingga evaluasi hasil.

4. Bab IV Pengolahan Data dan Analisis Hasil

Bab IV berisi proses pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan pada penelitian untuk menyelesaikan masalah. Bab IV menjelaskan tahapan preprocessing data, proses pembentukan dan pelatihan model, evaluasi performa model menggunakan metrik tertentu, serta interpretasi hasil yang

diperoleh. Pembahasan dilakukan secara menyeluruh untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab V menyajikan ringkasan hasil penelitian yang telah dilakukan, merangkum temuan utama yang dihasilkan dari analisis di bab sebelumnya. Selain itu, Bab V memberikan rekomendasi yang didapat dan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.