

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 tahun 2010 tentang rumah sakit yang merupakan bagian dari sistem kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat berupa pelayanan penyembuhan penyakit (kuratif), pencegahan penyakit (preventif), dan pelayanan pemulihan (rehabilitatif). Rumah sakit umumnya dilengkapi dengan staf medis yang lengkap dan fasilitas yang komprehensif, termasuk dokter, perawat, dan peralatan medis yang diperlukan untuk memeriksa, mengobati, serta merawat pasien yang menderita berbagai jenis penyakit atau kondisi medis lainnya. Menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, pastinya rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan telah di atur dalam Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 yang merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar minimal bidang kesehatan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara. Sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang berhadapan langsung dengan publik tentunya pihak rumah sakit sangat memperhatikan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan tercapai ketika pelayanan dan pernyataan yang diterima dari pelanggan memenuhi atau melampaui harapan (Layli, 2022) Dalam beberapa kasus yang berkaitan dengan suatu instansi publik maupun instansi kesehatan, kepuasan pelanggan diperlukan untuk memperhatikan tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit, sehingga pelanggan dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan (Nur & Simanjourang, 2020).

Pengukuran tingkat kepuasan dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti pengadaan survey kepuasan pasien, pemberian ulasan balik pada kotak saran di rumah sakit, dan ulasan *online* melalui *google maps* atau media sosial yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut. Pemberian ulasan sendiri tidak bisa menjadi tolak ukur sepenuhnya tentang kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Namun ulasan dapat menjadi salah satu pembanding untuk melakukan evaluasi terkait pelayanan kesehatan yang diberikan. Pihak rumah sakit cenderung tidak melakukan tindak lanjut terkait ulasan yang terdapat di *google maps*, karena ada anggapan bahwa data ulasan tersebut tidak relevan dan dapat dimanipulasi. Ulasan-ulasan yang diberikan masyarakat melalui platform *google maps* tersebut terdiri dari ulasan yang bersifat mendukung adanya fasilitas dan menentang adanya fasilitas (Prayoga Permana et al., 2023). Dengan *google maps review* yang baik maka akan memperluas masyarakat untuk lebih mengetahui akan pelayanan unggulan yang dimiliki rumah sakit anda sehingga dengan awareness yang maka akan meningkatkan juga jumlah orang yang memiliki ketertarikan pada pelayanan rumah sakit (DD Medika, 2022). Melalui ulasan *google maps* suatu rumah sakit, maka dapat diperoleh informasi terkait sentimen masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit tersebut.

Analisis sentimen merupakan proses memahami dan mengolah data tekstual secara otomatis untuk mendapatkan informasi (Suryono & Budi, 2020). Analisis sentimen dilakukan untuk mendeteksi opini terhadap suatu subjek dan objek (misalnya individu, organisasi ataupun produk) dalam sebuah kumpulan data (Isnain et al., 2020). Analisis sentimen dapat dilakukan dengan berbagai metode kalsifikasi seperti *k-nearest neighbor*, *super vector machine*, dan *naïve beyes clacifier*. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Haerani & Syafria, 2023) metode *K-Nearest Neighbor* mudah diimplementasikan, data yang digunakan memiliki label sehingga memudahkan dalam proses pengelompokan ke dalam kelas yang paling sesuai. *K-Nearest Neighbor* memiliki kelebihan dalam aspek kemudahan menerjemahkan hasil, waktu perhitungan dan akurasi dari prediksi dibandingkan metode lainnya. Menurut Aida Indriani dalam penelitiannya yang berjudul “Analisa Perbandingan Metode *Naïve Bayes Classifier* dan *K-Nearest Neighbor* Terhadap Klasifikasi Data” metode K-NN lebih baik tingkat akurasinya daripada metode NBC. Dibuktikan dengan tingkat akurasi sebesar 80% untuk metode KNN dan 73%

untuk metode NBC yang dihitung dengan menggunakan metode confusion matrix. (Indriani, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan menerapkan algoritma *k-nearest neighbor* untuk mengklasifikasikan sentimen masyarakat terhadap suatu rumah sakit dengan menggunakan data ulasan dari *google maps*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu data pendukung yang bisa dijadikan referensi maupun pembandingan terhadap pelayanan yang terdapat pada rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara menerapkan algoritma *k-nearest neighbor* pada analisis sentimen pengguna *google maps* terhadap rumah sakit di Bojonegoro?
2. Bagaimana performa algoritma *k-nearest neighbor* pada analisis sentimen pengguna *google maps* terhadap rumah sakit di Bojonegoro?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil *scraping* data ulasan *google maps* RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro yang memiliki rating dan komentar sebanyak 754 ulasan.
2. Data ulasan yang digunakan merupakan hasil *scraping* dari awal sampai bulan Januari 2024.
3. Tidak memperhatikan data ulasan tersebut ditulis oleh siapa dan terdistribusi secara normal atau tidak.
4. Diasumsikan pengunjung melakukan ulasan satu kali tanpa ada perubahan terhadap ulasan lain.
5. Label yang digunakan dalam klasifikasi sentimen pada hasil akhir penelitian ini yaitu label positif dan negatif.
6. Menggunakan metode *k-nearest neighbor* untuk melakukan klasifikasi sentimen.
7. Tidak membahas secara spesifik terkait RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

1.4 Tujuan Penelitian

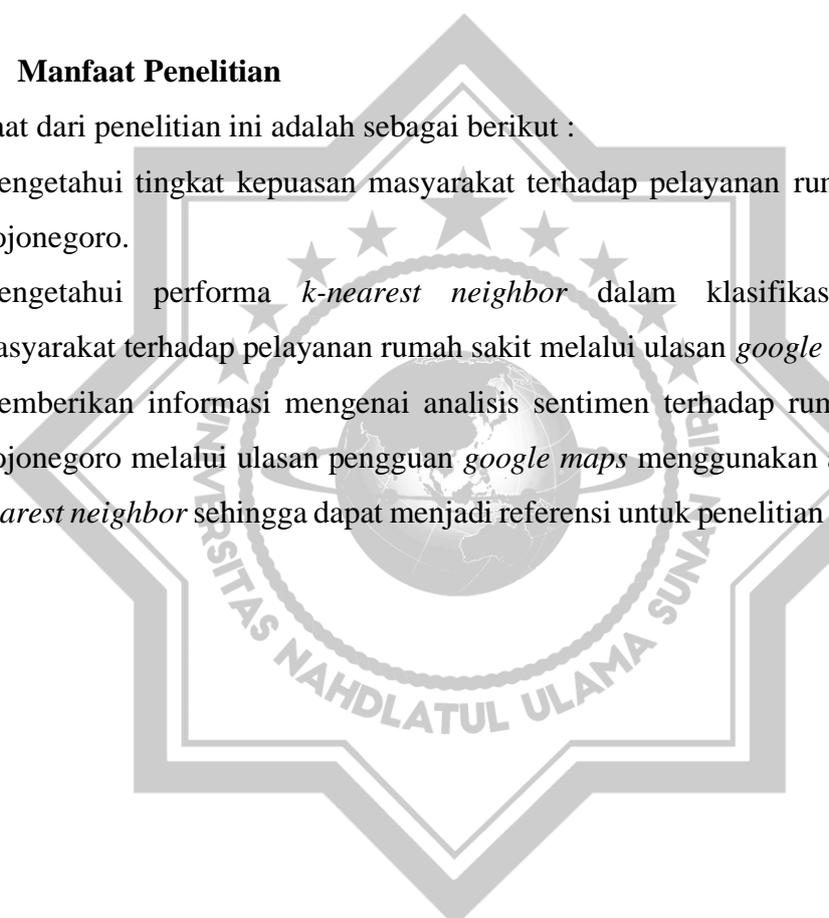
Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menerapkan algoritma *k-nearest neighbor* pada analisis sentimen pengguna *google maps* terhadap rumah sakit di Bojonegoro.
2. Mengetahui performa algoritma *k-nearest neighbor* pada analisis sentimen pengguna *google maps* terhadap rumah sakit di Bojonegoro

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit di Bojonegoro.
2. Mengetahui performa *k-nearest neighbor* dalam klasifikasi sentimen masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit melalui ulasan *google maps*.
3. Memberikan informasi mengenai analisis sentimen terhadap rumah sakit di Bojonegoro melalui ulasan pengguna *google maps* menggunakan algoritma *k-nearest neighbor* sehingga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.



UNUGIRI