

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi yang dikelola oleh tenaga medis profesional dengan fasilitas medis yang terorganisir, serta menyediakan layanan kedokteran, perawatan berkelanjutan, diagnosis, dan pengobatan bagi pasien. Rumah sakit menawarkan berbagai jenis layanan kesehatan unggulan guna menjaga loyalitas pasien. Selain menyediakan fasilitas yang memadai, aspek pelayanan dari tenaga medis juga menjadi salah satu faktor utama yang membangun kepercayaan pasien. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi, dan tampilan fisik, tetapi juga dari sikap serta perilaku para staf yang harus mencerminkan profesionalisme dan komitmen tinggi. Faktanya, banyak pasien maupun pengunjung RSUD Siti Fatimah memberikan ulasan terkait pengalaman mereka di rumah sakit ini. Ulasan tersebut berfungsi sebagai kritik, saran, atau rekomendasi untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit serta fasilitas yang disediakan bagi pasien. Dengan banyaknya ulasan yang masuk, diperlukan waktu yang cukup lama untuk meninjau setiap komentar secara manual. Oleh sebab itu, pengumpulan dan analisis data ulasan dalam jumlah besar membutuhkan teknik khusus, salah satunya adalah analisis sentimen. Analisis sentimen adalah proses penggunaan analitik teks untuk mengekstraksi data dari internet dan berbagai platform media sosial. Fokus utamanya adalah menganalisis teks untuk mendapatkan opini pengguna dari beragam platform sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pendapat pasien dan pengunjung dalam rangka mengukur persentase komentar positif maupun negatif terkait fasilitas dan pelayanan yang ada di RSUD Siti Fatimah Palembang. Dengan penelitian ini, kita dapat memahami bagaimana klasifikasi tanggapan mereka terhadap layanan dan fasilitas rumah sakit, yang bisa menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi RSUD Siti Fatimah. Algoritma Naïve Bayes diterapkan dalam analisis ini untuk meningkatkan pelayanan serta fasilitas agar RSUD tetap menjadi pilihan yang terpercaya bagi masyarakat. Penelitian ini berjudul "**Analisis Sentimen Terhadap RSUD Siti Fatimah Palembang Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier**". Kualitas pelayanan kesehatan adalah elemen penting yang mendukung kesejahteraan masyarakat. RSUD Siti Fatimah Palembang, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di Palembang, memainkan peran strategis dalam menyediakan layanan medis. Di era digital saat ini, informasi mengenai kualitas layanan kesehatan dapat dengan mudah diakses dan disebarluaskan melalui platform media sosial, forum online, dan aplikasi ulasan. Sentimen Masyarakat terkait layanan yang disediakan oleh rumah sakit ini mencerminkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien, yang pada akhirnya bisa mempengaruhi reputasi dan keyakinan publik terhadap RSUD Siti Fatimah. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis dan memahami

sentimen ini guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mengambil keputusan yang tepat. Analisis sentimen merupakan proses untuk mengidentifikasi sikap, pendapat, atau perasaan dari teks yang ditulis, seperti ulasan atau komentar. Dalam konteks ini, analisis sentimen dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pasien dan masyarakat umum terhadap layanan RSUD Siti Fatimah. Metode Naive Bayes Classifier, salah satu teknik dalam pembelajaran mesin, dapat diterapkan dalam analisis ini untuk mengelompokkan teks menjadi sentimen positif dan negatif.

Metode Naive Bayes merupakan algoritma probabilistik yang didasarkan pada penerapan teorema Bayes dengan asumsi bahwa setiap fitur bersifat independen satu sama lain yang ada. Keunggulan dari metode ini adalah kesederhanaan, efisiensi, dan kemampuannya untuk menangani data teks yang besar. Dalam analisis sentimen, metode ini akan dilatih dengan dataset ulasan atau komentar tentang RSUD Siti Fatimah untuk mengidentifikasi pola-pola yang mencerminkan sentimen yang ada. Dengan melakukan Analisis sentimen dengan menerapkan metode Naive Bayes Classifier, diharapkan bisa diperoleh hasil gambar yang jelas terkait persepsi publik terhadap RSUD Siti Fatimah Palembang. Hasil analisis ini harapnya bisa menyampaikan saran berharga untuk manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan pelayanan, serta dapat dijadikan referensi dalam perencanaan strategi komunikasi dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Secara keseluruhan, tujuan analisis sentimen ini adalah untuk mengenali kekuatan dan kelemahan dalam layanan RSUD Siti Fatimah dari perspektif pasien dan masyarakat, yang pada akhirnya akan mendukung upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan kesehatan di masa yang akan datang. Darmawan, A. A., Informatika, T., Komputer, F. I., & Kuning, U. L. (2022).

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas:

1. Bagaimana cara mengidentifikasi dan mengukur tingkat sentimen positif dan negatif dari ulasan pengguna di Google Maps tentang RSUD Siti Fatimah Palembang?
2. Bagaimana proses preprocessing dapat diterapkan untuk menyeleksi komentar yang tidak sesuai dengan konteks atau isi RSUD Siti Fatimah Palembang?
3. Seberapa akurat metode Naive Bayes Classifier dalam melakukan analisis sentimen terhadap komentar pengguna Google Maps mengenai RSUD Siti Fatimah Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini meliputi:

1. Mengidentifikasi tingkat sentimen positif dan negatif dari ulasan pengguna Google Maps yang berkaitan dengan RSUD Siti Fatimah Palembang.
2. Menyaring komentar yang tidak relevan dengan isi dari RSUD Siti Fatimah melalui proses preprocessing.
3. Mengukur akurasi analisis sentimen terhadap ulasan pengguna Google Maps di RSUD Siti Fatimah dengan menggunakan metode Naïve Bayes Classifier.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kemampuan algoritma Naïve Bayes dalam menganalisis sentimen dari ulasan pengguna Google Maps, serta dapat menjadi referensi bagi mereka yang berminat untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.
2. Bagi penulis, penelitian ini berfungsi sebagai eksplorasi terhadap teori-teori yang telah dipelajari, sekaligus memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam analisis sentimen di bidang data mining.
3. Bagi pembaca, penelitian ini memberikan informasi tentang sentimen terkait ulasan pengguna Google Maps di RSUD Siti Fatimah dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian analisis sentimen dalam konteks sistem informasi.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan teori-teori dari berbagai jurnal dan buku terkait penelitian sejenis untuk memperoleh landasan teori yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti.

2. Crawling Data

Crawling data adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengambil informasi dari Google Maps. Ekstensi yang digunakan untuk proses ini adalah Instant Data Scraper yang terhubung dengan Google.

1.6 Metode Analisis Data

Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada Proses Data Mining SEMMA, yang terdiri dari langkah-langkah berikut:

a. Sample

Tahap ini melibatkan pengumpulan data dengan mencari teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, yang bersumber dari jurnal, buku, atau situs yang berkaitan. Data diperoleh melalui pengamatan langsung dan teknik crawling pada Google Maps.

b. Explore

Tahap ini mencakup deskripsi dan visualisasi data. Deskripsi data memberikan gambaran mengenai informasi yang digunakan dalam penelitian. Fokus dari deskripsi ini adalah opini pengguna Google Maps mengenai RSUD Siti Fatimah, dengan data yang diambil dari komentar yang mengandung kata kunci positif dan negatif.

c. Modify

Pada tahap ini, data komentar yang belum diproses akan dimodifikasi melalui beberapa langkah, yaitu: cleaning, tokenisasi, transformasi huruf besar-kecil, penghapusan stopwords, dan penyaringan.

d. Model

Data akan diklasifikasikan berdasarkan kelasnya untuk menentukan apakah termasuk opini positif atau negatif, menggunakan model algoritma tertentu.

e. Assess

Tahap ini melibatkan evaluasi model yang telah dibuat dengan membandingkan hasil prediksi terhadap data uji dengan label sentimen yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil evaluasi disajikan dalam bentuk confusion matrix, yang mencakup nilai akurasi, presisi, dan recall.