



Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah R.A. Basoeni, Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Ulasan di Google Maps Review

Juliatul Mahqfiroh¹, Farida Yuliaty¹

¹ Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia

juliatulmaghfiroh40@gmail.com

farida.yuliaty@usbypkp.ac.id

Keywords:

Online reviews,
Patient satisfaction,
RSUD RA Basoeni,
Google Maps Review.

ABSTRACT

Online review becomes more and more crucial in this rapidly evolving era. It is also play a significant role in influencing the decision making in healthcare service field. These online reviews provides a novel insight in how people are able to access, assess, and finally choose which healthcare facility to prefer to use. This study aims to analyze the online reviews and ratings made by the consumers available in Google Maps Review of Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) R.A. Basoeni Kabupaten Mojokerto, East Java. This study focuses in assessing the ratings and frequent keywords in the reviews which were made between 2019 and 2024. Rating 1 and 2 represent the negative reviews, 3 represent neutral, and 4 and 5 represent positive reviews. Negative reviews assessment showed the main user's complaints include queue management, staff attitude, and the inadequate cleanliness of the facilities in RSUD RA. Basoeni. Positive reviews assessment highlighted the fast, friendly and professional services. This study emphasizes the need for hospital management to respond to reviewer complaints by improving the quality of facilities and providing training for staff as a means of increasing user satisfaction.

Kata Kunci

Ulasan online,
Kepuasan Pasien,
RSUD R.A. Basoeni,
Google Maps Review

ABSTRAK

Ulasan online menjadi penting di era zaman yang semakin berkembang, dalam hal ini ulasan online berperan dalam memilih layanan kesehatan. Adanya ulasan online memberikan cara pandang yang baru bagaimana masyarakat dapat mengakses, menilai dan memutuskan memilih layanan kesehatan. Penelitian ini menganalisis ulasan online yang dibuat oleh pengguna pada Google Maps Review terkait pelayanan kesehatan di RSUD R.A. Basoeni Kabupaten Mojokerto Provinsi Jawa Timur. Fokus penelitian ini menganalisa pola penilaian dan kata kunci yang sering muncul dalam ulasan. Data diambil dari 219 ulasan yang dianalisis perbandingan antara tahun 2023 dan 2024 dengan rating 1 sampai dengan 5. Metode analisis konten yang digunakan untuk mengumpulkan ulasan berdasarkan kata kunci yang sering muncul dan rating yang diberikan. Hasil pada rating 1 sampai 2 menunjukkan ulasan negatif pada rating 3 menunjukkan ulasan netral, dan rating 4 sampai dengan 5 menunjukkan ulasan positif. Ulasan rating rendah mengungkapkan masalah manajemen antrian, sikap staf yang tidak ramah dan kebersihan yang tidak memadai. Sedangkan pada ulasan rating tinggi memberikan pujian terhadap pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Dari penelitian ini menekankan perlunya manajemen rumah sakit memberikan tanggapan keluhan pengulas dengan meningkatkan kualitas

fasilitas dan memberikan pelatihan untuk staf sebagai sarana peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Korespondensi Penulis:

Juliatul Mahqfiroh,
Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit,
Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia,
Jl. Khp Hasan Mustopa No.68, Cikutra, Kec.
Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124,
Indonesia
Email: juliatulmaghfiroh40@mail.com

Submitted : 12-09-2024; Accepted : 18-11-2024;

Published : 30-11-2024

*Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)*

1. PENDAHULUAN

Di era zaman yang semakin berkembang, internet telah menjadi bagian dari kehidupan banyak masyarakat, menyebar dalam berbagai aspek termasuk kesehatan, pendidikan dan pekerjaan. Dalam bidang kesehatan, internet juga berperan signifikan dalam memberikan informasi tentang fasilitas kesehatan, diagnosa penyakit dan review pasien yang dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam menentukan layanan kesehatan yang sesuai [1-3]. Ulasan online dan rating rumah sakit telah menunjukkan dampak yang positif dalam membantu pasien memberikan keputusan yang tepat sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan akuntabilitas serta transparansi [4, 5]. Rumah sakit khususnya dikelola oleh pemerintah masih mengandalkan metode konvensional seperti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga seringkali terlambat menanggapi ulasan online sebagai sarana peningkatan kualitas layanan kesehatan [6].

Dalam hal ini ulasan online menjadi penting, oleh karena itu di perlukan pemahaman lebih lanjut peranannya dalam pengambilan keputusan layanan kesehatan. Adanya ulasan online cara pandang yang baru bagaimana masyarakat dapat mengakses, menilai, dan memutuskan memilih layanan kesehatan [4]. Layanan ulasan di Platform digital seperti media sosial, web, serta aplikasi khusus layanan kesehatan telah menjadi tempat pasien dan pengguna layanan untuk berbagi pengalaman sehingga menghasilkan informasi yang beragam [7, 8]. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan yang dipaksa untuk berinovasi agar mencapai kualitas pelayanan sesuai dengan standar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat [9, 10].

Penelitian yang dengan ulasan Google Maps Review sebagai data memberikan gambaran persepsi masyarakat terhadap kepuasan layanan kesehatan, dengan menawarkan alternatif biaya yang rendah dengan memberikan respon yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan metode survey tradisional. Di negara maju sudah banyak yang memanfaatkan ulasan online sebagai penilaian layanan kesehatan dengan hasil yang relevan, menunjukkan ulasan online sebagai sumber data yang penting untuk evaluasi layanan kesehatan [11, 12]. Platform media sosial berkembang menjadi metode baru dalam penilaian layannan kesehatan. Studi di Malaysia menerapkan platform media sosial sebagai penyedia data real-time untuk layanan kesehatan [13].

Rumah sakit umum daerah (RSUD) merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah daerah yang umumnya banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan [14]. Di Kabupaten Mojokerto, RSUD R.A. Basoeni merupakan salah satu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Mojokerto sehingga analisis terhadap kepuasan pengguna pada platform daring menjadi sangat relevan. Pada artikel ini, kami melakukan analisis terhadap ulasan dari RSUD R.A. Basoeni pada platform Google Maps Review dengan kurun waktu 5 tahun terakhir, yaitu 2019 s/d 2024.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis konten ulasan online, mengevaluasi pengalaman pasien yang berkunjung maupun menggunakan layanan kesehatan di RSUD RA. Basoeni Kabupaten Mojokerto Jawa

Timur menggunakan ulasan di Google Maps Review. Metode ini dipilih karena ulasan online menggambarkan penilaian secara sukarela dan berdasarkan pengalaman secara langsung pengunjung maupun pengguna layanan kesehatan di RSUD RA. Basoeni, yang dinyatakan bisa memberikan data yang lebih baik dan bernilai dibandingkan dengan metode konvensional seperti survey kepuasan masyarakat [15]. Kemudahan akses ulasan dan peringkat merupakan salah satu alasan menggunakan Google Maps Review sebagai sumber data.

Pemilihan RSUD RA. Basoeni sebagai objek penelitian karena lokasi rumah sakit yang strategis jauh dari pelayanan kesehatan lain, yang memiliki potensi untuk dilakukan perbaikan layanan maupun fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk merangkum penilaian subjektif pasien maupun pengunjung rumah sakit berdasarkan pengalaman mereka secara langsung, dalam rangka membantu manajemen rumah sakit dan pemerintah daerah dalam menyusun langkah perbaikan yang sesuai.

Data dikumpulkan melalui website Outscraper (www.outscraper.com), diakses melalui Google dengan kata kunci “Rumah Sakit Umum Daerah RA. Basoeni” [16]. Kriteria dalam memilih ulasan dengan memastikan data yang dianalisis memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data ulasan yang digunakan pada penelitian ini mencakup dari tahun 2019 sampai dengan bulan Agustus 2024. Data yang kami gunakan berisi informasi tentang jumlah pengulas, peringkat/bintang, link pengulas, nama pengulas, isi ulasan, jumlah kata pada ulasan, nilai rating dan waktu ulasan. Kriteria pemilihan ulasan ditetapkan untuk memastikan bahwa data yang dianalisis mengandung informasi relevan untuk tujuan penelitian [17-20]. Analisis data dengan mengaplikasikan analisis teks melalui website Voyant Tools (www.voyant-tools.org) sebagai visualisasi data dan analisis lanjutan, yang memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan hasil dengan lebih efektif [17-20].

3. HASIL DAN ANALISIS

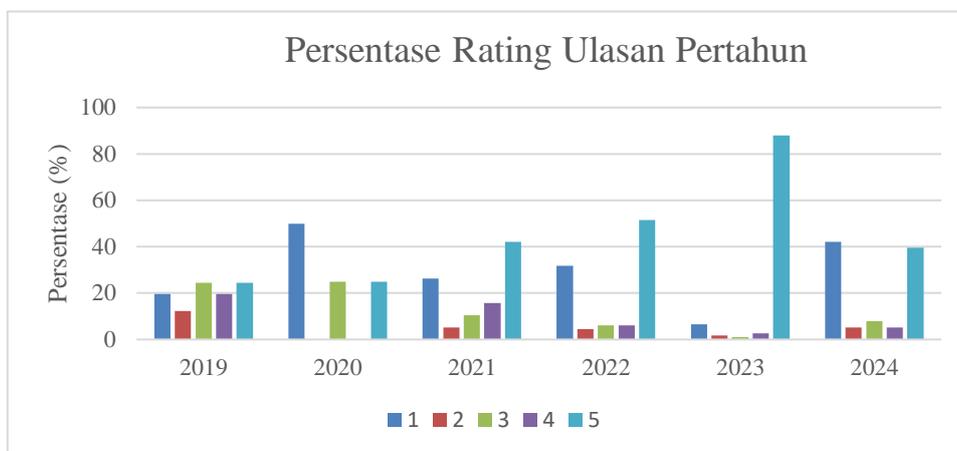
Dalam penelitian ini, analisis mendalam diungkapkan dalam ulasan untuk memahami tanggapan pengunjung maupun pengguna layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah RA. Basoeni. Ulasan yang diberikan menggambarkan persepsi tentang kualitas pelayanan dan pengalaman pasien sebagai pengguna layanan kesehatan. Untuk menganalisis secara menyeluruh diperlukan mengkategorikan ulasan berdasarkan peringkat Bintang yang diberikan pengguna layanan.

3.1 Analisa deskriptif data ulasan tahun 2019-2024

Analisis data pada Tabel 1 menunjukkan naik turun nya peringkat rating yang diberikan pengulas tiap tahun. Pengkategorian rating berdasarkan polaritas kepuasan pengguna, yaitu 1: sangat negatif; 2: negatif; 3: netral; 4: positif; dan 5: sangat positif [21]. Mayoritas ulasan terbanyak pada tahun 2023 yang diberi rating lima menunjukkan kepuasan pengulas, namun pada tahun 2024 memiliki nilai rating satu dan lima yang tidak jauh berbeda, keduanya memiliki nilai yang hampir seimbang, menunjukkan adanya variasi pendapat yang cukup besar dari pengulas, dimana sebagian memberikan rating terendah satu dan Sebagian lainnya memberikan rating tertinggi 5. Dalam kasus ini menggambarkan adanya perbedaan berdasarkan pengalaman dan penilaian pengulas terhadap objek yang diulas.

Tabel 1. Jumlah data ulasan RSUD R.A. Basoeni di Google Map Review tahun 2019-2024

Rating	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	8	2	5	21	12	16
2	5	0	1	3	3	2
3	10	1	2	4	2	3
4	8	0	3	4	5	2
5	10	1	8	34	159	15
Total ulasan	41	4	19	66	181	38



Gambar 1. Grafik persentase rating ulasan RSUD R.A. Basoeni di Google Map Review pertahun 2019-2023.

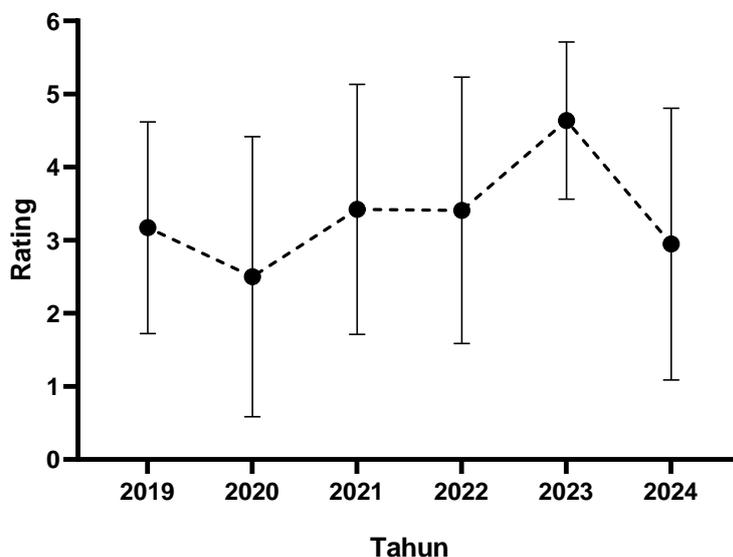
Gambar 1. menunjukkan presentasi rating ulasan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2024, dengan lima kategori rating ulasan satu hingga lima. Distribusi rating tahun 2019 terlihat merata disetiap kategori namun memiliki nilai cukup dominan untuk rating lima. Sedangkan pada tahun 2024 memiliki nilai rating satu dan lima yang tidak jauh berbeda. Keduanya memiliki nilai yang hampir seimbang, menunjukkan adanya variasi pendapat yang cukup besar dari pengulas, dimana sebagian memberikan rating terendah satu dan Sebagian laianannya memeberikan rating tertinggi 5. Hal ini mencerminkan adanya pengalaman yang berbeda diantara pengulas pada tahun tersebut.

3.2 Perbandingan ulasan dengan laporan kinerja RSUD RA. Basoeni tahun 2019-2024

Berdasarkan data laporan kinerja RSUD RA. Basoeni tahun 2023 realisasi indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 didapatkan 76,65 %, tahun 2022 didapatkan 86,33%, dan 2023 87,16% [22]. Tidak ditemukan data laporan kinerja indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2019 dan 2020. Sedangkan dalam ulasan Google Maps Review tingkat kepuasan masyarakat untuk rating 4 dan 5 pada tahun 2021 dan 2022 didapatkan 58%, tahun 2023 didapatkan 91%, sedangkan untuk tahun 2024 sampai bulan Agustus didapatkan 44% (Tabel 2). Pada tahun 2023 indeks kepuasan masyarakat sudah mencapai target namun pada tahun 2024 yang sedang berjalan didapatkan penurunan persentase yang sangat signifikan. Dengan data ini diperlukan analisis lebih lanjut perbandingan ulasan Google Maps Review pada tahun 2023 dan 2024. Selain itu, rata-rata rating yang diberikan oleh pelanggan terjadi fluktuasi dari tahun 2019 s/d 2024, yaitu terjadi penurunan pada tahun 2020 (di bawah 3) dan kembali naik sampai tahun 2023(di atas 4) dan kembali turun pada tahun 2024 yang merupakan tahun berjalan (Gambar 2).

Tabel 2. Perbandingan persentase ulasan RSUD R.A. Basoeni di Google Map Review tahun 2019-2024.

Rating	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	20%	50%	26%	32%	7%	42%
2	12%	0%	5%	5%	2%	5%
3	24%	25%	11%	6%	1%	8%
4	20%	0%	16%	6%	3%	5%
5	24%	25%	42%	52%	88%	39%



Gambar 2. Fluktuasi rata-rata rating RSUD R.A. Basoeni di Google Map Review pada tahun 2019-2024.

3.3 Perbandingan kata kunci ulasan tahun 2023 dan 2024

Dari total 219 ulasan yang dianalisis pada tahun 2023 dan 2024, penelitian ini memberikan gambaran respon pengulas terhadap objek diberbagai tingkatan rating antara satu sampai dengan lima. Frekuensi ulasan sangat bervariasi disetiap kategori rating antara tahun 2023 dan 2024, analisis lanjutan menggunakan metode analisis konten tematik yang memberikan pandangan yang penting terhadap kekuatan dan kelemahan objek, serta beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman masyarakat secara keseluruhan [23, 24].

3.4 Perbandingan kata kunci ulasan rating 1 tahun 2023 dan 2024

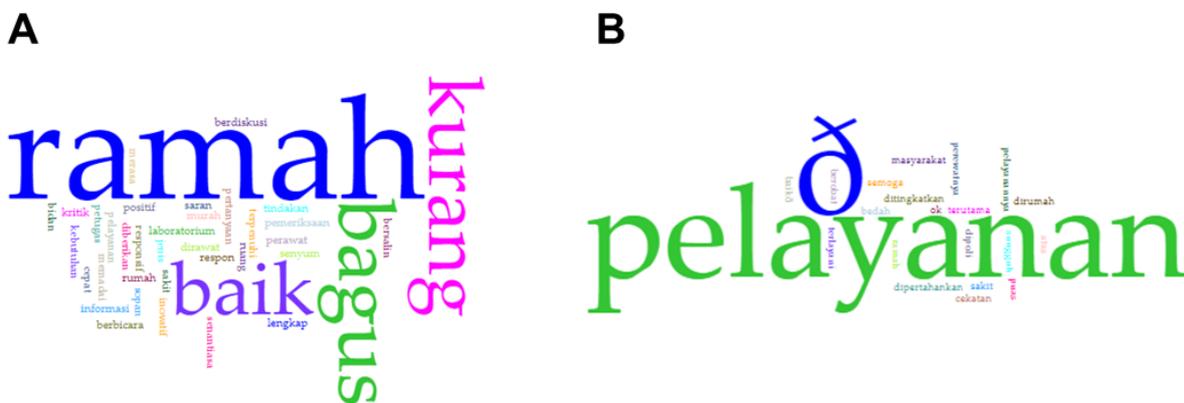
Analisis terhadap ulasan rating 1 menggambarkan ketidakpuasan pengulas terhadap layanan medis yang diberikan RSUD RA. Basoeni. Pada tahun 2023, ulasan menunjukkan banyaknya keluhan tentang kualitas pelayanan di RSUD RA Basoeni, khususnya terkait sikap dokter dan perawat yang dinilai kurang ramah serta lambat dalam merespons pasien. Antrian yang tidak terkoordinasi dengan baik, waktu tunggu pelayanan dan pemindahan pasien ke ruang rawat inap yang sangat lama, serta ketidaknyamanan fasilitas seperti toilet kotor dan keberadaan pedagang asongan di ruang rawat inap rumah sakit sehingga mengganggu pasien. Banyak pasien merasa kecewa dengan sistem rujukan yang berbelit-belit. Selain itu, kritik tajam terhadap buruknya pelayanan administrasi mendominasi ulasan. Visualisasi kata-kata yang sering muncul dalam ulasan kategori ini terdokumentasikan dalam Gambar 3A.

Jika dibandingkan dengan ulasan tahun 2024, diharapkan terjadi peningkatan di beberapa aspek utama. Misalnya, pelayanan medis yang lebih cepat dan ramah, perbaikan dalam pengaturan antrian dan pendaftaran, serta peningkatan kualitas kebersihan dan fasilitas rumah sakit. Selain itu, koordinasi antar rumah sakit dalam proses rujukan diharapkan lebih baik sehingga pasien tidak lagi mengalami kerumitan. Jika tidak ada perbaikan signifikan di tahun 2024, ini akan menjadi indikator bahwa manajemen rumah sakit perlu mengambil langkah lebih serius dalam menanggapi keluhan pasien dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Visualisasi kata-kata yang sering muncul dalam ulasan kategori ini terdokumentasikan dalam Gambar 3B.

3.7 Perbandingan kata kunci ulasan rating 4 tahun 2023 dan 2024

Ulasan yang diberikan oleh pengguna layanan kesehatan RSUD RA. Basoeni dengan rating 4 mengungkapkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima. Pada tahun 2023, ulasan rating 4 menunjukkan apresiasi terhadap inovasi dan keramahan di RSUD RA Basoeni. Laboratorium dinilai memadai dengan petugas yang ramah dan pemeriksaan yang cepat serta lengkap. Pasien yang dirawat di ruang bersalin merasa puas karena kebutuhan mereka terpenuhi, dengan bidan yang responsif terhadap pertanyaan dan memberikan tindakan yang positif atas kritik dan saran. Meskipun demikian, ada juga variasi sikap dari perawat, beberapa di antaranya ramah sementara yang lain dianggap kurang sopan. Visualisasi kata yang sering muncul dalam ulasan kategori ini terdokumentasikan dalam Gambar 6A.

Di tahun 2024, ulasan rating 4 tetap positif, dengan fokus pada pelayanan yang baik, terutama di poli bedah. Pasien merasa puas dengan perawat yang cekatan dan ramah. Mereka berharap agar pelayanan yang sudah baik ini bisa dipertahankan dan ditingkatkan. Meskipun kedua ulasan tahun 2023 dan 2024 menunjukkan kepuasan terhadap layanan, ulasan tahun 2024 lebih sederhana dan spesifik dalam menyebutkan kualitas pelayanan di poli bedah, sedangkan tahun 2023 lebih luas dalam aspek yang dibahas, termasuk inovasi, laboratorium, dan layanan bersalin. Visualisasi kata yang sering muncul dalam ulasan kategori ini terdokumentasikan dalam Gambar 6B.



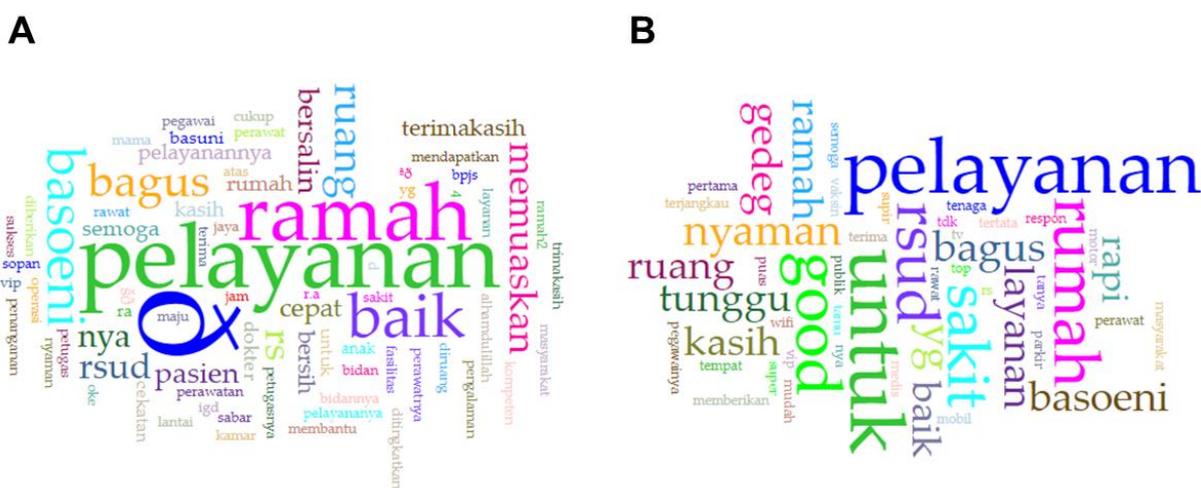
Gambar 6. Visualisasi word cloud rating 4 RSUD R.A. Basoeni di Google Map Review pada tahun 2023 (A) dan 2024 (B).

Secara keseluruhan, ulasan pada kedua tahun ini menyoroti kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit, dengan penekanan pada keramahan dan responsivitas perawat, meskipun di tahun 2023 ada beberapa keluhan terkait sikap perawat yang bervariasi. Pada penelitian terdahulu oleh Kordzadeh (2020), Mazanderani et al. (2021) dan Timofeyev et al. (2023) menekankan bahwa saran dari pasien dapat memberikan peningkatan mutu layanan kesehatan [4, 25, 26].

3.8 Perbandingan kata kunci ulasan rating 5 tahun 2023 dan 2024

Pada tahun 2023, RSUD Basoeni mendapatkan banyak pujian untuk pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional dari berbagai aspek. Ulasan sering menyebutkan fasilitas yang bersih, kamar VIP yang nyaman, dan perhatian khusus terhadap anak-anak dan pasien BPJS. Pengalaman pasien di ruang bersalin dan IGD juga dipuji, dengan penekanan pada keterampilan dan keramahan dokter serta perawat. Meski demikian, beberapa ulasan menyarankan adanya peningkatan dalam kebersihan dan administrasi. Visualisasi kata yang sering muncul dalam ulasan kategori ini terdokumentasikan dalam Gambar 7A.

Pada tahun 2024, rating RSUD Basoeni tetap tinggi dengan fokus yang lebih besar pada fasilitas modern dan kenyamanan. Ruang tunggu ICU mendapatkan perhatian khusus dengan fasilitas seperti TV, AC, dan wifi untuk tamu, serta pengelolaan parkir yang lebih baik. Pelayanan rawat inap VIP dan lingkungan rumah sakit juga terus mendapatkan pujian, menunjukkan konsistensi dalam kualitas layanan dan fasilitas. Terdapat juga pertanyaan mengenai layanan vaksin yang menunjukkan kepedulian terhadap aspek kesehatan tambahan. Secara keseluruhan, tahun 2024 menunjukkan bahwa RSUD Basoeni terus berkomitmen untuk meningkatkan layanan dan fasilitas, sesuai dengan umpan balik positif dari pasien. Visualisasi kata yang sering muncul dalam ulasan kategori ini terdokumentasikan dalam Gambar 7B.



Gambar 7. Visualisasi word cloud rating 5 RSUD R.A. Basoeni di Google Map Review pada tahun 2023 (A) dan 2024 (B).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa perhatian dan kepedulian dari tim medis menjadi topik utama dalam ulasan positif. Penelitian lain juga mengatakan pasien yang diperlakukan dengan hormat akan memberikan ulasan positif dengan persentase yang tinggi dalam ulasan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh [27] dan [1], sebagian besar ulasan positif secara khusus menyoroti bahwa sikap interpersonal dokter merupakan kunci dalam menentukan pengalaman pasien.

3.9 Strategi Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit

Beberapa strategi yang perlu dilakukan RSUD RA. Basoeni untuk meningkatkan kualitas layanan dapat dirumuskan sebagai berikut. Untuk ulasan rating 1, yang mencerminkan ketidakpuasan mendalam terkait pelayanan medis yang lamban, sikap staf yang tidak ramah, dan masalah administrasi, rumah sakit perlu memperbaiki sistem penanganan pasien dengan pelatihan staf dalam hal pelayanan prima serta meningkatkan efisiensi proses administrasi. Penyelesaian masalah antrian dan waktu tunggu pasien, terutama di IGD dan rawat inap, juga menjadi prioritas. Untuk ulasan rating 2, yang banyak menyoroti masalah koordinasi internal dan keterlambatan dokter, penting untuk meningkatkan komunikasi antar staf medis dan administrasi melalui sistem manajemen internal yang lebih terintegrasi, serta memastikan kehadiran dokter sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Pada ulasan dengan rating 3, fokus pada keluhan terkait fasilitas, seperti kebersihan dan ketersediaan obat, menunjukkan perlunya peningkatan manajemen fasilitas. Hal ini dapat dicapai melalui perbaikan fasilitas fisik seperti ruang rawat inap, kamar mandi, dan sistem pendingin ruangan (AC), serta pengelolaan stok obat yang lebih efisien untuk memastikan ketersediaan obat

di rumah sakit. Perlunya meningkatkan kualitas layanan yang difokuskan pada pemberian pelayanan seperti penjadwalan, ketepatan waktu, ketepatan pelayanan dan peningkatan interpersonal dalam pelayanan dan komunikasi oleh dokter, perawat dan staf lainnya [28].

Kualitas dan kepuasan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Kualitas pelayanan rumah sakit yang baik mendorong pasien menjalin hubungan yang berkelanjutan dengan rumah sakit. Melalui pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang buruk dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit [29].

4. KESIMPULAN

Ulasan online, khususnya melalui platform seperti Google Maps Review, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD RA Basoeni. Analisis ulasan pasien menunjukkan adanya variasi yang signifikan dalam pengalaman pasien, yang mencerminkan kualitas layanan yang beragam. Ulasan dengan peringkat rendah menggarisbawahi beberapa masalah utama seperti waktu tunggu yang lama, sikap staf yang tidak ramah, dan kondisi fasilitas yang kurang memadai. Sebaliknya, ulasan dengan peringkat tinggi memuji layanan yang cepat, ramah, dan fasilitas yang baik.

Penelitian ini menekankan pentingnya rumah sakit dalam merespons keluhan dan umpan balik secara efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, inovasi dan perbaikan fasilitas serta pelatihan staf menjadi langkah strategis yang harus dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sesuai dengan harapan pasien dan masyarakat.

Penelitian lebih lanjut dengan memperluas analisis pada berbagai rumah sakit pemerintah lainnya dan mengkombinasikan metode ini dengan survey langsung terhadap pasien untuk memperkuat validitas temuan. Rumah sakit perlu mengembangkan sistem manajemen yang lebih baik untuk merespon ulasan pasien secara real-time dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik.

REFERENSI

- [1] M. H. van Velthoven, H. Atherton, and J. Powell, "A cross sectional survey of the UK public to understand use of online ratings and reviews of health services," *Patient Educ Couns*, vol. 101, no. 9, pp. 1690-1696, Sep 2018, doi: 10.1016/j.pec.2018.04.001.
- [2] A. Khasawneh, A. Ponathil, N. Firat Ozkan, and K. Chalil Madathil, "How Should I Choose My Dentist? A Preliminary Study Investigating the Effectiveness of Decision Aids on Healthcare Online Review Portals," *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, vol. 62, no. 1, pp. 1694-1698, 2018, doi: 10.1177/1541931218621383.
- [3] G. Liu, L. Zhou, and J. Wu, "What Affects Patients' Online Decisions: An Empirical Study of Online Appointment Service Based on Text Mining," Cham, 2018: Springer International Publishing, in *Smart Health*, pp. 204-210.
- [4] F. Mazanderani, S. F. Kirkpatrick, S. Ziebland, L. Locock, and J. Powell, "Caring for care: Online feedback in the context of public healthcare services," *Soc Sci Med*, vol. 285, p. 114280, Sep 2021, doi: 10.1016/j.socscimed.2021.114280.
- [5] A. M. Abiram and A. Askarunisa, "Sentiment analysis model to emphasize the impact of online reviews in healthcare industry," *Online Information Review*, vol. 41, no. 4, pp. 471-486, 2017, doi: 10.1108/OIR-08-2015-0289.
- [6] F. H. Sukmana, H. Hamdi, and S. Maryanti, "Menilai Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat Menggunakan Survei Persepsi Publik," *Politea : Jurnal Politik Islam*, vol. 3, no. 2, pp. 287 - 315, 08/27 2020, doi: 10.20414/politea.v3i2.2348.
- [7] Y. Gao and L. Ma, "What Makes a Helpful Online Review for Healthcare Services? An Empirical Analysis of Haodaifu Website," Cham, 2020: Springer International Publishing, in *Smart Service Systems, Operations Management, and Analytics*, pp. 365-378.

- [8] M. Zhang, Y. Sun, X. Zhao, L. Wang, and J. Xiong, "The Impact of Narrative Reviews on Patient E-doctor Choice in Online Health Communities," *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, vol. 60, p. 00469580231183695, 2023, doi: 10.1177/00469580231183695.
- [9] J. D. C. Aruan, B. Rahayudi, and A. Ridok, "Analisis Sentimen Opini Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah menggunakan Metode Support Vector Machine dan Term Frequency - Inverse Document Frequency," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 6, no. 5, pp. 2072-2078, 03/01 2022. [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10976>.
- [10] B. Subiyakto and S. Kot, "THE GOVERNMENT REFORM ON HEALTHCARE FACILITIES FROM THE STANDPOINT OF SERVICE QUALITY PERFORMANCE," (in en), *International Journal of Economics and Finance Studies*, vol. 12, no. 1, pp. 16-31, June 2020, doi: 10.34109/ijefs.202012102.
- [11] A. K. Agarwal *et al.*, "Online ratings of the patient experience: emergency departments versus urgent care centers," *Annals of emergency medicine*, vol. 73, no. 6, pp. 631-638, 2019.
- [12] E. K. Seltzer *et al.*, "Patient Experience and Satisfaction in Online Reviews of Obstetric Care: Observational Study," (in English), *JMIR Form Res*, Original Paper vol. 6, no. 3, p. e28379, 2022, doi: 10.2196/28379.
- [13] A. I. A. Rahim, M. I. Ibrahim, K. I. Musa, S.-L. Chua, and N. M. Yaacob, "Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook," *Healthcare*, vol. 9, no. 10, p. 1369, 2021. [Online]. Available: <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/10/1369>.
- [14] Y. Trijayati and P. Junadi, "Perubahan Kelembagaan Rumah Sakit Daerah," *Syntax Idea*, vol. 6, no. 5, pp. 2355-2363, 2024.
- [15] J. Jamison, S. Sutton, J. Mant, and A. De Simoni, "Online stroke forum as source of data for qualitative research: insights from a comparison with patients' interviews," *BMJ Open*, vol. 8, no. 3, p. e020133, 2018, doi: 10.1136/bmjopen-2017-020133.
- [16] F. H. S. Abdurrazak, L. M. N. Fajri, and S. Maryanti, "Mengungkap Persepsi Masyarakat tentang Pengalaman Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah Menggunakan Ulasan Online," 2024.
- [17] F. H. Sukmana, "HOTEL TUA DAN ULASAN ONLINE NEGATIF: APA YANG DIKATAKAN PELANGGAN?," 2022.
- [18] A. Setiawan and F. H. Sukmana, "Mengurai Pengalaman Positif Tamu Saat Menginap di Sheraton Senggigi Beach Resort: Bukti Dari Ulasan TripAdvisor," *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, vol. 17, no. 1, pp. 64-84, 06/12 2023, doi: 10.47608/jki.v17i12023.64-84.
- [19] F. H. Sukmana, E. Mayani, and I. Fadah, "Analyzing Consumer Online Reviews for Enhancing Restaurant Marketing Strategy: Applying the 7Ps Marketing Mix Framework," *International Social Sciences and Humanities*, vol. 2, no. 3, pp. 907-918, 2023.
- [20] F. H. Sukmana and E. Mayani, "Assessing the Impact of Seven Marketing Mix Elements on Restaurant Businesses: Insights from Online Reviews," *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, vol. 10, no. 2, pp. 164-177, 2024.
- [21] S. Kausar, X. Huahu, W. Ahmad, M. Y. Shabir, and W. Ahmad, "A Sentiment Polarity Categorization Technique for Online Product Reviews," *IEEE Access*, vol. 8, pp. 3594-3605, 2020, doi: 10.1109/ACCESS.2019.2963020.
- [22] R. R. A. Basoeni, "Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023 RSUD R. A. Basoeni, Kabupaten Mojokerto," RSUD R. A. Basoeni, 2023.
- [23] S. Shamim, Y. Yang, N. U. Zia, and M. H. Shah, "Big data management capabilities in the hospitality sector: Service innovation and customer generated online quality ratings," *Computers in Human Behavior*, vol. 121, p. 106777, 2021/08/01/ 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106777>.
- [24] T. Lagu, S. L. Goff, N. S. Hannon, A. Shatz, and P. K. Lindenauer, "A Mixed-Methods Analysis of Patient Reviews of Hospital Care in England: Implications for Public Reporting of Health Care Quality Data in the United States," *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, vol. 39, no. 1, pp. 7-AP4, 2013/01/01/ 2013, doi: [https://doi.org/10.1016/S1553-7250\(13\)39003-5](https://doi.org/10.1016/S1553-7250(13)39003-5).
- [25] N. Kordzadeh, "Toward quality transparency in healthcare: exploring hospital-operated online physician review systems in northeastern United States," *Health Policy and Technology*, vol. 9, no. 1, pp. 56-61, 2020.
- [26] Y. Timofeyev, O. Dremova, and M. Jakovljevic, "The impact of transparency constraints on the efficiency of the Russian healthcare system: systematic literature review," *J Med Econ*, vol. 26, no. 1, pp. 95-109, Jan-Dec 2023, doi: 10.1080/13696998.2022.2160608.
- [27] M. Emmert, N. Meszmer, and M. Schlesinger, "A cross-sectional study assessing the association between online ratings and clinical quality of care measures for US hospitals: results from an observational study," *BMC Health Services Research*, vol. 18, no. 1, p. 82, 2018/02/05 2018, doi: 10.1186/s12913-018-2886-3.
- [28] L. W. E. Natarini, "Analisis kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pasien Poliklinik Saraf RS Bhayangkara Surabaya," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 6, no. 2, pp. 75-82, 2018.

- [29] S. Rika, "Analisis hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD SIJUNJUNG," Universitas Andalas, 2017.