

## ABSTRAK

### ANALISIS SENTIMEN RUMAH SAKIT MARGONO PADA PLATFORM GOOGLE MAPS MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAIYES*

Oleh:

Muhammad Fadlan Aditya

21103058

Dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, rumah sakit memainkan peran penting dalam menjaga kesehatan Masyarakat. Rumah Sakit Prof. Dr. Margono Soekarjo di Purwokerto sebagai salah satu yang terbaik di Jawa Tengah., dengan banyak ulasan dari pengunjung di Google Maps yang mencerminkan kepuasan pasien. Untuk memperoleh pemahaman mengenai pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan, diperlukan analisis sentimen yang berfungsi untuk mengolah data berbentuk teks dan mengekstraksi informasi terkait kecenderungan sentimen di dalamnya. Penelitian ini menggunakan Naive Bayes sebagai metode untuk menganalisis ulasan dari Google Maps, yang bertujuan untuk menentukan persentase komentar positif dan negatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 84,6% ulasan yang bernilai sentimen positif dan 15,4% ulasan yang bernilai sentimen negatif. Selain itu, *Naive Bayes* yang digunakan sebagai metode dalam penelitian ini menghasilkan tingkat akurasi sebesar 80%. Dengan adanya hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan yang berguna bagi pengelolaan layanan kesehatan di rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan bagaimana algoritma *Naive Bayes* dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo melalui analisis sentimen, pada platform *Google maps* sehingga dapat menjadi dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di masa mendatang.

**Kata Kunci:** *Naive Bayes*, Analisis Sentimen, Rumah sakit, *Google maps*, Ulasan