

## Mengungkap Persepsi Masyarakat tentang Pengalaman Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah Menggunakan Ulasan *Online*

Abdurrazak<sup>1</sup>, Febrian Humaidi Sukmana<sup>2</sup>, Lalu Moh. Nazar Fajri<sup>3</sup>, Sri Maryanti<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Nahdlatul Wathan Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia  
<sup>4</sup>Universitas Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

### **Abstract**

*This research examines user reviews on Google Maps concerning the services of the Regional General Hospital (RSUD) in the West Nusa Tenggara Province (NTB). The research focuses on identifying rating patterns and predominant themes emerging within the reviews, as well as analyzing the differences in review length across different star ratings. Data were extracted from 112 reviews, ranging from 1 to 5-star ratings. A content analysis method was employed to categorize reviews based on themes and the assigned star ratings. Results indicate that reviews with 4-5-star ratings tend to be positive and elaborate on satisfying experiences, particularly in relation to friendly medical services and a comfortable environment. Conversely, low-rated reviews tend to be negative, primarily concerning poor services and inadequate facilities. The analysis of review length reveals significant variation among star ratings, with 1-star ratings yielding the longest reviews characterized by narratives abundant in disappointment and grievances. These findings underscore the significance of professional service and quality facilities in cultivating a positive user experience within hospital settings.*

**Keywords:** regional general hospital, service experience, online reviews, healthcare evaluation

### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis ulasan yang dibuat oleh pengguna pada *Google Maps* terkait layanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Fokus penelitian adalah mengidentifikasi pola penilaian dan tema-tema utama yang muncul dalam ulasan, serta menganalisis perbedaan panjang ulasan antara peringkat bintang yang berbeda. Data diambil dari 112 ulasan dengan peringkat bintang dari 1 hingga 5. Metode analisis konten digunakan untuk mengelompokkan ulasan berdasarkan tema dan peringkat bintang yang diberikan. Hasil menunjukkan bahwa ulasan dengan peringkat 4-5 bintang cenderung positif dan merinci pengalaman yang memuaskan, khususnya terkait pelayanan medis yang ramah dan lingkungan yang nyaman. Sebaliknya, ulasan dengan peringkat rendah cenderung negatif, terutama dalam hal pelayanan yang buruk dan fasilitas yang tidak memadai. Analisis panjang ulasan menunjukkan variasi yang signifikan antara peringkat bintang, di mana peringkat 1 bintang memiliki ulasan paling panjang dengan narasi yang penuh dengan kekecewaan dan keluhan. Temuan ini mengindikasikan pentingnya pelayanan yang profesional dan fasilitas yang baik dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna rumah sakit.

**Kata kunci:** rumah sakit umum daerah, pengalaman layanan, ulasan online, evaluasi layanan kesehatan

---

<sup>2</sup>Penulis korespondensi. febrian.h.sukmana@gmail.com

## PENDAHULUAN

Di era digital yang semakin maju, *internet* telah menjadi bagian integral dari kehidupan banyak orang, merambah hampir semua aspek termasuk pekerjaan, pendidikan, dan kesehatan. Khususnya di bidang kesehatan, *internet* berperan signifikan dalam menyediakan informasi tentang penyakit, fasilitas kesehatan, dan pengalaman pasien, yang semakin mempengaruhi keputusan dalam memilih layanan kesehatan (van Velthoven et al., 2018). Pentingnya ulasan *online* dan peringkat rumah sakit dalam membantu calon pasien membuat keputusan yang tepat telah menunjukkan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi (Mazanderani et al., 2021). Namun, rumah sakit, khususnya yang dikelola pemerintah, sering kali terlambat dalam mengadopsi *internet* sebagai sarana peningkatan kualitas layanan dibandingkan dengan metode tradisional seperti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang masih dipertahankan (Rozenblum & Bates, 2013; Sukmana et al., 2020).

Mengingat pentingnya ulasan *online*, pemahaman lebih lanjut tentang dinamika ini dapat dilihat dalam studi terbaru yang menggarisbawahi peranannya dalam pengambilan keputusan kesehatan. Menurut Mazanderani et al. (2021), keberadaan ulasan ini telah membentuk paradigma baru dalam bagaimana individu mengakses, menilai, dan memutuskan terkait dengan penggunaan layanan kesehatan. Platform digital seperti situs *web* ulasan, media sosial, dan aplikasi khusus layanan kesehatan, telah menjadi wadah bagi pasien dan pengguna layanan untuk membagikan pengalaman mereka, menciptakan sumber data yang beragam dan kaya informasi (Gao & Ma, 2020; Zhang et al., 2023). Pemahaman mendalam tentang berbagai aspek pengalaman pasien, meliputi kualitas pelayanan medis, responsivitas staf, standar fasilitas, dan keterjangkauan layanan juga mendapat perhatian dari para peneliti (misalnya, Carneiro, 2022; Greaves et al., 2013, 2014). Literatur yang ada menekankan pentingnya ulasan *online* dalam menyediakan perspektif yang komprehensif mengenai layanan kesehatan, sekaligus juga menunjukkan bahwa ulasan *online* berfungsi sebagai sumber data penting yang mampu mengungkapkan wawasan mendalam tentang kualitas layanan kesehatan dan pengalaman pasien.

Literatur sebelumnya juga mengindikasikan pergeseran signifikan dalam cara individu membuat keputusan kesehatan, di mana ulasan *online* memainkan peran kunci dalam membantu calon pasien memperoleh informasi tentang pengalaman pasien sebelumnya, efektivitas perawatan, dan kualitas layanan (Carneiro, 2022; Gao & Ma, 2020; Mazanderani et al., 2021). Transformasi ini mengubah peran pasien dari yang semula pasif menjadi aktif dalam proses pengambilan keputusan kesehatan, memungkinkan mereka untuk berpartisipasi secara lebih substantif dalam merencanakan perawatan mereka (van Velthoven et al., 2018).

Berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan, penelitian terbaru menunjukkan bahwa ulasan *online* telah menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan dan mengukur kepuasan publik terhadap fasilitas kesehatan. Keberadaan umpan balik yang luas dari pasien mendorong fasilitas kesehatan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pasien, mendorong inovasi dan peningkatan kualitas layanan (Kemp et al., 2021; Kordzadeh, 2019, 2020; Timofeyev et al., 2023). Ini menciptakan ekosistem pelayanan kesehatan yang lebih dinamis, di mana peningkatan kualitas layanan menjadi agenda bersama antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Penelitian telah menunjukkan bahwa platform berbasis ulasan *online* memberikan keuntungan signifikan bagi rumah sakit dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas layanan (Seltzer et al., 2022; Sukmana, 2018; Sukmana & Maryanti, 2019). Ulasan *online* memberikan kesempatan bagi pasien untuk berbagi pengalaman, memperkuat suara individu, dan memberikan dampak lebih luas terhadap layanan kesehatan (Agarwal et al., 2019). Penelitian yang menggunakan ulasan *online* sebagai data telah mengungkap persepsi publik terhadap kepuasan layanan kesehatan, menawarkan alternatif

biaya rendah dengan respons tinggi dibandingkan metode survei tradisional (Agarwal et al., 2019; Lagu et al., 2013; Seltzer et al., 2022).

Studi-studi di negara maju telah memanfaatkan ulasan *online* untuk menilai pendapat pasien tentang layanan kesehatan dengan hasil yang relevan terhadap survei kepuasan tradisional, mengindikasikan ulasan *online* sebagai sumber data yang berharga untuk evaluasi layanan kesehatan (Agarwal et al., 2019; Lagu et al., 2013; Seltzer et al., 2022). Di sisi lain, *platform* media sosial telah berkembang sebagai metode baru dalam menilai dan mengawasi layanan kesehatan (Rahim et al., 2021), dengan studi di Malaysia menyoroti potensi media sosial dalam menyediakan data real-time yang berharga untuk layanan kesehatan (Rahim et al., 2021). Kemajuan teknologi pengolahan data, seperti text data mining, memungkinkan ekstraksi informasi yang berharga dari teks ulasan *online* (Abbasi-Moghaddam et al., 2019; Bez et al., 2023; Gao & Ma, 2020; Lagu et al., 2013; Mazanderani et al., 2021). Walaupun begitu, tantangan muncul ketika data yang dihasilkan seringkali bersifat tidak terstruktur, menuntut metode analisis yang tepat untuk menggali informasi yang bermanfaat (Lagu et al., 2013).

Meskipun potensi ulasan *online* dalam meningkatkan layanan kesehatan telah dibuktikan, beberapa tantangan teknis dan metodologis perlu ditangani untuk memaksimalkan manfaatnya. Isu terkait dengan sifat data yang tidak terstruktur dan kredibilitas ulasan menjadi hambatan utama yang perlu diatasi melalui pendekatan analitis yang cermat (Carneiro, 2022; Lagu et al., 2013; Lee et al., 2022; Mazanderani et al., 2021). Penyempurnaan metode analisis dan integrasi yang baik antara ulasan *online* dan sistem pelayanan kesehatan yang ada merupakan langkah penting untuk memaksimalkan potensi ulasan *online* dalam meningkatkan kualitas dan transparansi layanan kesehatan (Mazanderani et al., 2021). Singkatnya, ulasan *online* telah membuktikan dirinya sebagai sumber data yang signifikan dalam evaluasi layanan kesehatan, memberikan kontribusi yang berharga dalam meningkatkan transparansi dan kualitas layanan. Meskipun dihadapkan pada tantangan yang signifikan, integrasi dan analisis yang efektif dari ulasan *online* dalam sistem layanan kesehatan dapat memperkuat basis data untuk pengambilan keputusan kesehatan yang lebih informatif dan berbasis bukti. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut yang berfokus pada pengembangan metodologi analisis yang inovatif dan integrasi efektif ulasan *online* dalam praktik kesehatan sangatlah diperlukan.

Penggunaan metode analisis konten ulasan *online* dalam penelitian kualitas layanan kesehatan telah diterapkan di beberapa negara, namun di Indonesia, penelitian serupa masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini yang menggunakan metode analisis konten ulasan *online* pada Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan baru kepada penyedia layanan kesehatan, pemerintah, dan masyarakat dalam usaha peningkatan kualitas layanan kesehatan dari perspektif pengguna layanan. Melalui penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat berkontribusi dalam memberikan saran dan pengawasan yang konstruktif terhadap kualitas dan transparansi layanan kesehatan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui ulasan dan peringkat yang diberikan secara *online*.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi metode analisis konten berbasis ulasan *online*, memfokuskan evaluasi pada pengalaman masyarakat terhadap layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (RSUD NTB) menggunakan ulasan di *Google Maps Reviews*. Pilihan metode ini didasarkan pada kemampuan ulasan *online* untuk merefleksikan penilaian sukarela dan pengalaman langsung pengguna terhadap layanan kesehatan, yang diklaim dapat menghasilkan data yang lebih autentik dan berharga dibandingkan metode tradisional seperti survei kepuasan masyarakat (Ranard et al., 2016). Keputusan untuk menggunakan *Google Maps* sebagai sumber data didorong oleh kemudahan akses ke ulasan dan peringkat yang

diberikan oleh pengguna yang telah mengunjungi rumah sakit, menyediakan informasi beragam dari berbagai aspek yang menjadi perhatian pengulas.

Pemilihan RSUD NTB sebagai fokus studi didasarkan pada posisinya sebagai rumah sakit rujukan utama di wilayah Nusa Tenggara Barat, yang memiliki potensi perbaikan layanan mengingat peringkat bintangnya yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan institusi serupa pada wilayah yang sama. Melalui analisis yang digunakan, penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan pandangan subjektif masyarakat berdasarkan pengalaman mereka secara aktual, membantu manajemen rumah sakit dan pemerintah daerah dalam merumuskan langkah perbaikan dan kebijakan yang sesuai.

Data dikumpulkan dengan menggunakan aplikasi *Outscrapers*, diakses melalui situs *web Google* dengan kata kunci relevan (Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB atau RSUD NTB), dan selanjutnya diekstraksi dalam format yang dapat diproses lebih lanjut seperti XLSX atau CSV. Proses pembersihan data mencakup seleksi variabel yang relevan dan pengkodean data secara manual untuk memastikan kualitas dataset yang akan analisis lebih lanjut. Kami melakukan pra-pemrosesan data untuk memastikan dataset yang kami gunakan berisi informasi tentang jumlah pengulas, peringkat/bintang, link pengulas, nama pengulas, isi ulasan, jumlah kata pada ulasan, nilai peringkat/bintang dan waktu ulasan. Kriteria pemilihan ulasan ditetapkan untuk memastikan bahwa data yang dianalisis mengandung informasi substansial dan relevan untuk tujuan penelitian (Ihwandi & Sukmana, 2022; Setiawan & Sukmana, 2023; Sukmana et al., 2023; Sukmana & Mayani, 2024).

Analisis data dilakukan dengan mengaplikasikan teknik analisis teks melalui penggunaan perangkat lunak *JMP Pro 16* dan *Voyant Tools*. *JMP Pro 16* difungsikan untuk eksplorasi teks tidak terstruktur dan pra-pemrosesan data, termasuk pengelolaan istilah dan stop words khusus untuk teks berbahasa Indonesia. Sementara itu, *Voyant Tools*, sebagai aplikasi *web open-source*, digunakan untuk visualisasi data dan analisis lanjutan, memungkinkan peneliti untuk menginterpretasi temuan dengan lebih efektif. Fitur analitik seperti *word cloud* di *Voyant Tools* dimanfaatkan untuk mengeksplorasi frekuensi kata dan tema dominan dalam ulasan (Ihwandi & Sukmana, 2022; Setiawan & Sukmana, 2023; Sukmana et al., 2023; Sukmana & Mayani, 2024), memberikan wawasan berharga tentang persepsi masyarakat terhadap layanan RSUD NTB.

Kombinasi metodologi dan teknologi analisis teks ini memungkinkan penelitian ini untuk menggali secara mendalam pengalaman dan pandangan (Ihwandi & Sukmana, 2022; Setiawan & Sukmana, 2023; Sukmana et al., 2023; Sukmana & Mayani, 2024) masyarakat terhadap layanan kesehatan di RSUD NTB, memberikan dasar bagi pembuat kebijakan dan manajemen rumah sakit untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien serta masyarakat secara lebih luas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam konteks penelitian ini, analisis mendalam terhadap penilaian yang diekspresikan dalam bentuk ulasan muncul sebagai elemen esensial untuk memahami pandangan dan tanggapan masyarakat terhadap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Provinsi NTB. Ulasan yang dihasilkan tidak hanya sekadar kata-kata, melainkan juga mencerminkan persepsi yang mendasar tentang kualitas pelayanan dan pengalaman pasien. Mengingat hal tersebut, upaya untuk menganalisis dan mengkategorikan ulasan berdasarkan peringkat bintang yang diberikan menjadi langkah penting dalam merangkai potret komprehensif mengenai bagaimana objek yang dianalisis dinilai oleh para pengguna (Bez et al., 2023; Gao & Ma, 2020; Zhang et al., 2023).

Melalui pendekatan yang sistematis dan terstruktur, serta pemanfaatan metode analisis konten dan teknik visualisasi yang efektif, penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang lebih substansial mengenai dinamika tanggapan dan persepsi masyarakat

terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Provinsi NTB. Dengan fokus pada berbagai kategori peringkat bintang, makalah ini diharapkan mampu memberikan sudut pandang yang lebih holistik terhadap bagaimana pelayanan rumah sakit pemerintah ini dinilai oleh masyarakat, serta potensi peningkatan yang mungkin dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan pengalaman pasien dan pengunjung secara menyeluruh (Carneiro, 2022; Kordzadeh, 2020; Mazanderani et al., 2021; Timofeyev et al., 2023).

### Analisis deskriptif data ulasan

Analisis data yang tersaji pada Tabel 1 menyoroti pola distribusi ulasan *online* berdasarkan peringkat bintang yang diberikan oleh pengulas terhadap objek yang ditinjau. Mayoritas ulasan, sebanyak 49.1%, diberi peringkat bintang satu, menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan di antara pengulas. Sebaliknya, peringkat bintang lima, yang merupakan penilaian tertinggi, hanya mencakup 17.0% dari total ulasan, menandakan adanya kelompok kecil pengulas yang memberikan penilaian sangat positif terhadap objek tersebut. Fenomena ini menunjukkan variasi besar dalam pengalaman dan penilaian pengulas terhadap objek yang ditinjau.

Dengan total 112 ulasan yang dianalisis, penelitian ini menawarkan gambaran tentang respons dan penilaian masyarakat terhadap objek tersebut di berbagai tingkatan peringkat bintang. Meskipun frekuensi ulasan bervariasi di setiap kategori peringkat bintang, analisis lanjutan yang menggunakan metode analisis konten tematik dapat memberikan wawasan yang signifikan tentang kekuatan dan kelemahan objek tersebut, serta area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Lagu et al., 2013; Shamim et al., 2021).

**Tabel 1.** Jumlah ulasan yang dianalisis berdasarkan masing-masing peringkat

Peringkat (Bintang)	Jumlah Ulasan	Persentase
1 Bintang	55	49.1%
2 Bintang	11	9.8%
3 Bintang	12	10.7%
4 Bintang	15	13.4%
5 Bintang	19	17.0%
Total	112	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 2 menyajikan informasi tambahan mengenai panjang ulasan dalam kata-kata untuk setiap kategori peringkat bintang. Data ini memberikan pemahaman lebih dalam tentang hubungan antara peringkat bintang dan panjang ulasan, serta nuansa ekspresi yang mungkin terkandung di dalamnya.

**Tabel 2.** Statistik deskriptif tentang panjang ulasan untuk masing-masing kategori peringkat bintang.

Kategori Bintang	Rata-Rata Jumlah Kata	Jumlah Kata Minimum	Jumlah Kata Maksimum	Standar Deviasi
5 Bintang	23	10	66	14.6
4 Bintang	37	10	96	28.25
3 Bintang	27	10	73	20.61
2 Bintang	80	13	177	58.86
1 Bintang	60	11	230	52.68

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa panjang ulasan cenderung berkorelasi dengan peringkat bintang yang diberikan. Pengulas dengan peringkat bintang lima cenderung menyampaikan pandangan positif mereka dengan ulasan yang relatif singkat, sementara ulasan dengan

peringkat bintang lebih rendah memiliki ulasan yang lebih panjang. Temuan senada juga dijumpai pada penelitian sebelumnya oleh (Emmert et al., 2014, 2018). Fenomena ini mencerminkan upaya pengulas untuk memberikan ulasan yang lebih detail dan kontekstual ketika memberikan penilaian yang lebih rendah (Emmert et al., 2014; Ihwandi & Sukmana, 2022; Lagu et al., 2013; Setiawan & Sukmana, 2023; Sukmana et al., 2023; Sukmana & Mayani, 2024).

Interpretasi ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana ulasan *online* dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang persepsi masyarakat terhadap objek yang ditinjau. Dengan mempertimbangkan hubungan antara peringkat bintang, panjang ulasan, dan konten ekspresifnya, analisis ulasan menjadi lebih informatif bagi manajemen dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengoptimalkan layanan dan pengalaman pengguna layanan (Emmert et al., 2018; Ramasubramanian et al., 2022).

### Tema ulasan kelompok peringkat 5 bintang

Tema ulasan pada kategori peringkat lima bintang menyoroti tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan visualisasi *word cloud* pada Gambar 1 dan analisis konten berdasarkan ulasan pengguna, ditemukan bahwa ulasan-ulasan dalam kategori ini cenderung mencerminkan pandangan positif dengan kalimat yang relatif ringkas. Secara umum, tema utama yang muncul berkaitan dengan pelayanan, lingkungan rumah sakit, dan fasilitas yang tersedia.

Pelayanan medis menjadi fokus utama dalam ulasan peringkat lima bintang, di mana pengulas memberikan perhatian terhadap interaksi dengan personal medis, terutama dokter dan perawat. Ulasan ini menyoroti kesan positif terhadap keramahan dan keprofesionalan personal medis, seperti yang diungkapkan dalam sebuah ulasan yang menyatakan, "*Pelayanan yang baik, semua dokter dan perawat sangat ramah, ibu saya tinggal selama hampir 3 minggu dan menjalani perawatan di analisis di rumah sakit ini. Mereka merawat ibuku dengan cinta.*"

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, seperti yang dicatat oleh Greaves et al. (2013), yang juga menemukan bahwa perhatian dan kepedulian dari staf medis menjadi tema utama dalam ulasan positif. Penelitian lain oleh Greaves et al. (2014) menyajikan hasil serupa, mengungkapkan bahwa pasien yang diperlakukan dengan bermartabat dan hormat secara konsisten mendapat penilaian positif dengan persentase yang tinggi dalam ulasan mereka. Selanjutnya, temuan Emmert et al. (2018) dan van Velthoven et al. (2018) menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan positif secara khusus membahas tentang sikap interpersonal dokter sebagai faktor penting dalam pengalaman pasien.



**Gambar 1.** Visualisasi *word cloud* untuk peringkat lima bintang

Sumber: Diolah menggunakan *Voyant Tools*

Perlu ditekankan bahwa pelayanan medis yang baik tidak hanya mencakup aspek teknis perawatan, tetapi juga kualitas hubungan interpersonal antara pasien dan personal medis. Keprofesionalan, keramahan, dan empati yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat dapat

memainkan peran kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien selama masa perawatan mereka di rumah sakit. Temuan ini memberikan dasar penting untuk peningkatan layanan kesehatan dan pengembangan pelatihan tambahan bagi personil medis (Sukmana & Maryanti, 2023) untuk memastikan pengalaman pasien yang lebih baik di masa depan.

Tema vaksin juga muncul dalam beberapa ulasan peringkat lima bintang, di mana pengulas memberikan tanggapan positif terhadap proses vaksinasi di rumah sakit. Ulasan ini menunjukkan kepuasan terhadap kecepatan, efisiensi, dan profesionalisme dalam memberikan layanan vaksinasi, seperti yang diungkapkan dalam kutipan ulasan yang menyebutkan, "*Terlihat dalam beberapa menit, mengingat vaksin rabies pasca paparan dengan harga yang sangat terjangkau dan semua staf medis sangat profesional. Pengalaman yang luar biasa.*"

Selain itu, ulasan juga menyoroti lingkungan atau area rumah sakit yang bersih dan nyaman, serta fasilitas yang memadai. Pengulas menyampaikan apresiasi terhadap bangunan baru, ruangan yang luas, dan fasilitas yang lengkap di rumah sakit, seperti yang tercermin dalam kutipan ulasan yang menyatakan, "*Rumah sakitnya masih baru. Ruangan dan lingkungannya ga bau lagi kayak RSUP terdahulu.*" Dan, "*Pelayanan ramah, fasilitas memadai, parkir memadai, mudah dijangkau, semoga bisa makin ditingkatkan.*"

Secara keseluruhan, ulasan peringkat lima bintang mencerminkan upaya rumah sakit dalam menyediakan layanan yang memuaskan, lingkungan yang nyaman, dan fasilitas yang berkualitas bagi pasien dan pengunjung. Temuan ini memberikan dasar penting bagi peningkatan layanan kesehatan dan pengembangan pelatihan tambahan bagi personil medis untuk memastikan pengalaman pasien yang lebih baik di masa mendatang.

#### Tema ulasan kelompok peringkat 4 bintang

Ulasan yang diberikan oleh pengguna layanan kesehatan RSUD NTB dengan peringkat bintang empat mengungkapkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima. Data yang dianalisis menunjukkan bahwa ulasan dalam kelompok ini cenderung lebih detail dan sedikit lebih panjang dengan rata-rata 37 kata per ulasan, yang mencerminkan keberagaman dalam ekspresi pengalaman pengulas. Aspek penting yang menjadi sorotan meliputi kontribusi RSUD NTB selama pandemi COVID-19, khususnya dalam upaya vaksinasi dan perannya sebagai pusat rujukan, serta penilaian terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Kata-kata seperti "rumah sakit," "vaksin," dan "pelayanan" kerap muncul, menegaskan fokus ulasan pada kontribusi RSUD dalam penanganan pandemi dan kualitas pelayanan yang diberikan.



Gambar 2. Visualisasi *word cloud* untuk peringkat empat bintang.

Sumber: Diolah menggunakan *Voyant Tools*

Dalam menghadapi pandemi COVID-19, RSUD NTB memainkan peran penting sebagai penyedia layanan vaksinasi yang efektif dan terstruktur. Ulasan positif mengapresiasi kebijakan inklusif rumah sakit yang memberikan vaksin kepada semua orang tanpa diskriminasi identitas. Sejalan dengan itu, tema pelayanan mengungkapkan penilaian positif terhadap layanan RSUD NTB, di mana pengulas juga memberikan saran konstruktif untuk

perbaikan, seperti pengembalian tenaga perawat tertentu ke unit spesifik berdasarkan kinerja dan dedikasi.

Adapun tema fasilitas mencakup penilaian terhadap infrastruktur dan peralatan medis di RSUD NTB, dengan beberapa ulasan memberikan pujian untuk peralatan canggih dan area IGD yang luas. Namun, ulasan juga menyampaikan kebutuhan perbaikan pada fasilitas tertentu, seperti penataan area parkir, perawatan ruang VIP, dan toilet. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan terhadap sejumlah fasilitas, terdapat ruang untuk peningkatan demi mencapai standar layanan yang lebih tinggi. Sebagai contoh, dalam sebuah ulasan diutarakan, *"Rumah sakit ini sangat luas, jadi lumayan capek jalannya kalo dari parkir ke tempat rawat inap, tapi yang paling penting untuk di review menurut saya adalah fasilitas, disini sudah banyak rusak terutama toilet."*

Penelitian terdahulu, seperti yang diungkapkan oleh Kordzadeh (2020), Mazanderani et al. (2021) dan Timofeyev et al. (2023), menekankan pentingnya masukan dari pasien dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. Dalam konteks ini, respon positif dan usulan dari pengulas memberikan wawasan penting bagi RSUD NTB untuk mengidentifikasi dan memperbaiki area yang memerlukan perhatian, serta mengakui dan mempertahankan praktik yang telah berjalan dengan baik.

### Tema ulasan kelompok peringkat 3 bintang

Hasil analisis menunjukkan bahwa ulasan dengan peringkat tiga bintang ini relatif singkat, dengan rata-rata panjang ulasan mencapai 27 kata. Visualisasi melalui *word cloud*, seperti yang terlihat pada Gambar 3, memperlihatkan frekuensi kata-kata yang dominan dalam ulasan kategori ini.

Fokus utama dalam ulasan peringkat tiga bintang terarah pada tema pelayanan, dimana pengulas secara spesifik mengkritik lamanya waktu tunggu dan proses administrasi yang dianggap merepotkan. Misalnya, sebuah ulasan mengungkapkan ketidakpuasan terhadap durasi menunggu layanan poli penyakit dalam yang terlalu panjang, *"Pelayanan untuk poli dalam terlalu lamaaaa. Kita datang dari jam 6:30 sampai jam 12 belum juga di panggil untuk masuk ketemu dokter."* Situasi seperti ini mengindikasikan urgensi peningkatan efisiensi dalam manajemen waktu dan administrasi pelayanan sebagai aspek penting dalam kepuasan pasien.



**Gambar 3.** Visualisasi *word cloud* untuk peringkat tiga bintang.

Sumber: Diolah menggunakan *Voyant Tools*

Lebih lanjut, beberapa ulasan menunjukkan penilaian positif terhadap profesionalisme personil medis dan tingkat kebersihan area rumah sakit, yang dianggap memuaskan oleh sebagian pengguna. Seorang pengulas memberikan pendapatnya, *"Pelayanan yang bagus, tempat juga bersih dan nyaman."* yang mencerminkan adanya aspek-aspek tertentu dalam layanan yang telah memenuhi ekspektasi pengguna.



Tidak ketinggalan, ulasan dalam kategori ini juga berisi saran dan masukan untuk peningkatan pelayanan. Pengulas mengharapkan adanya peningkatan efisiensi dan kecepatan layanan, seperti yang diutarakan dalam sebuah masukan, "*Mohon diperbaiki pelayanannya, kita pilih RSUP karena RSUP kami anggap yang lebih baik.*" Hal ini menegaskan bahwa pengguna memiliki harapan tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi kesehatan.

### Tema ulasan kelompok peringkat 2 bintang

Temuan untuk ulasan dengan peringkat dua bintang mengindikasikan bahwa pengulas mengungkapkan kekecewaan yang lebih intensif dibandingkan dengan ulasan pada peringkat yang lebih tinggi. Ulasan-ulasan tersebut umumnya lebih panjang, dengan rata-rata panjang mencapai 80 kata. Visualisasi kata-kata yang sering muncul dalam ulasan ini dapat dilihat pada Gambar 4.

Analisis menunjukkan bahwa tema utama yang muncul berfokus pada kritik terhadap pelayanan, termasuk ketidakramahan petugas dan kecewa dengan kualitas layanan bagi peserta BPJS. Sebagai contoh, salah satu pengulas menyatakan, "*Petugas medis tidak ramah. Saya waktu itu periksakan anak saya yang masih bayi, tapi saya merasa kurang pelayanannya. Saran saja, bedakan treatment pada anak bayi sama dewasa.*" yang menyoroti perlunya pendekatan yang lebih humanis dalam layanan kesehatan.



**Gambar 4.** Visualisasi *word cloud* untuk peringkat dua bintang.

Sumber: Diolah menggunakan *Voyant Tools*

Selanjutnya, ulasan juga menyoroti kualifikasi dan kemampuan SDM yang dianggap kurang memadai. Misalnya, kutipan, "*Selalu menjadi KEBIASAAN Pasien BPJS kelas 2 turun kelas 3 alasan ruangan full. Giliran naik kelas, yang berbayar eh malah ruangan tersedia oh men! Are you kidding me? Dokternya senior tapi masih suka ngandelin koas.*" mencerminkan frustrasi terhadap manajemen dan kompetensi SDM. Temuan ini menekankan pentingnya kompetensi SDM dalam layanan kesehatan.

Terakhir, ulasan peringkat dua bintang juga mengkritik lambannya layanan di loket pendaftaran dan kompleksitas proses administrasi. Contohnya, "*Loket pendaftaran lambat dan proses administrasi yang sulit.*" menggambarkan ketidakpuasan terhadap efisiensi layanan administratif. Hal ini sesuai menyoroti pentingnya efisiensi layanan sebagai komponen kunci kepuasan pasien.

### Tema ulasan kelompok peringkat 1 bintang

Analisis terhadap ulasan peringkat satu bintang mengungkapkan tingkat ketidakpuasan yang sangat mendalam terhadap layanan kesehatan yang diberikan di RSUD Provinsi NTB. Ulasan-ulasan ini terdiri dari narasi-narasi yang sarat dengan kekesalan, kemarahan, dan kekecewaan, di mana pengulas dengan tegas mengekspresikan ketidakpuasannya dengan menyebutkan secara spesifik objek yang menjadi sumber ketidakpuasan mereka. Visualisasi kata-kata yang sering muncul dalam ulasan ini terdokumentasi dalam Gambar 5.

Salah satu tema utama yang muncul adalah ketidakadilan dalam pelayanan kepada pasien, terutama bagi peserta BPJS. Para pengulas menyuarakan persepsi bahwa pasien BPJS seringkali diberikan perlakuan yang diskriminatif dan tidak setara dibandingkan dengan pasien umum. Sebagai contoh, seorang pengulas menyatakan, "*Jika Anda Pasien BPJS maka tidak ada hal special yang bisa di Harapkan di Rumah Sakit Pemerintah ini.*" yang menunjukkan adanya ketidaksetaraan yang dirasakan oleh pasien BPJS. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Zhang et al. (2023), yang juga menyoroti masalah ketidaksetaraan dalam pelayanan kesehatan.

Tema lain yang muncul adalah kritik terhadap perilaku dan profesionalisme petugas rumah sakit, terutama dalam hal penanganan pasien. Para pengulas merasa bahwa petugas medis tidak memenuhi standar profesionalisme yang diharapkan, seperti yang tercermin dalam pernyataan, "*Terutama pelayanan di klinik poli dalam, Pasien harus datang berulang kali untuk pemeriksaan yang bertele tele dan tidak profesional.*" yang menyoroti kurangnya efisiensi dan profesionalisme dalam memberikan perawatan. Temuan ini menekankan pentingnya perbaikan dalam etika kerja dan interaksi antara petugas medis dengan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



Gambar 5. Visualisasi *word cloud* untuk peringkat satu bintang.  
Sumber: Diolah menggunakan *Voyant Tools*

Selain itu, terdapat keluhan yang mendalam terkait dengan waktu penanganan yang lama di rumah sakit, yang menciptakan ketidaknyamanan bagi pasien. Para pengulas mengeluhkan antrian yang panjang dan proses pelayanan yang lambat, seperti yang diungkapkan dalam kutipan, "*Antriannya panjang dan melelahkan mulai dari loket sampai poli... lebih-lebih poli paru lama sekali mulainya, kalau belum jam 10, belum dimulai layanan di poli.*" menyoroti perlunya peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan.

Tema terakhir yang muncul adalah keluhan terkait fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi di rumah sakit. Para pengulas mengekspresikan ketidakpuasan mereka terhadap kondisi fasilitas yang dianggap buruk dan tidak layak digunakan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dan pemeliharaan fasilitas untuk meningkatkan pengalaman pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan.

## **SIMPULAN**

Berbagai temuan dari analisis ulasan pengguna terhadap RSUD Provinsi NTB di *Google Maps* mengungkapkan persepsi masyarakat mengenai layanan kesehatan yang disediakan. Analisis ini menyoroti dimensi-dimensi penting yang membentuk pandangan pengguna terhadap RSUD Provinsi NTB. Peringkat bintang dalam ulasan berfungsi sebagai indikator kuat dari sentimen pengguna; ulasan dengan peringkat tinggi cenderung positif, menyoroti pelayanan baik, kenyamanan, dan fasilitas memadai, sementara ulasan dengan peringkat rendah lebih banyak mengandung keluhan tentang pelayanan buruk, waktu penanganan yang lama, dan fasilitas yang rusak.

Tema utama seperti kualitas pelayanan, interaksi dengan staf medis, lingkungan rumah sakit, dan kondisi fasilitas menjadi fokus perhatian dalam ulasan. Temuan ini menekankan bahwa pelayanan ramah, profesional, dan responsif, serta lingkungan yang nyaman dan fasilitas yang memadai, berkontribusi signifikan pada pengalaman positif pengguna. Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan kesehatan memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, dengan pengelola rumah sakit diharapkan merespons umpan balik pengguna untuk memperbaiki kelemahan yang ada.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ulasan pengguna adalah cerminan penting dalam mengukur kualitas layanan rumah sakit dan membentuk citra serta reputasi RSUD Provinsi NTB. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, termasuk ketergantungan pada ulasan *Google Maps* yang mungkin tidak mencerminkan pandangan keseluruhan masyarakat, serta analisis yang tidak melibatkan faktor sosial atau demografi pengguna. Untuk penelitian masa depan, disarankan penggunaan sumber data yang lebih beragam dan analisis yang mencakup faktor sosial dan demografis, serta menggabungkan metode analisis sentimen untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang emosi dan sikap dalam ulasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Agarwal, A. K., Mahoney, K., Lanza, A. L., Klinger, E. V., Asch, D. A., Fausti, N., Tufts, C., Ungar, L., & Merchant, R. M. (2019). Online Ratings of the Patient Experience: Emergency Departments Versus Urgent Care Centers. *Annals of Emergency Medicine*, 73(6), 631–638. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2018.09.029>
- Bez, S. M., Georgescu, I., & Farazi, M. S. (2023). TripAdvisor of healthcare: Opportunities for value creation through patient feedback platforms. *Technovation*, 121, 102625. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102625>
- Carneiro, M. M. (2022). Social media in healthcare: For better, for worse, in sickness or in health? *Women & Health*, 62(6), 465–466. <https://doi.org/10.1080/03630242.2022.2095694>
- Emmert, M., Meier, F., Heider, A.-K., Dürr, C., & Sander, U. (2014). What do patients say about their physicians? An analysis of 3000 narrative comments posted on a German physician rating website. *Health Policy*, 118(1), 66–73. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2014.04.015>
- Emmert, M., Meszmer, N., & Schlesinger, M. (2018). 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*, 18(1), 82. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-2886-3>
- Gao, Y., & Ma, L. (2020). What Makes a Helpful Online Review for Healthcare Services? An Empirical Analysis of Haodaifu Website. In H. Yang, R. Qiu, & W. Chen (Eds.), *Smart Service Systems, Operations Management, and Analytics* (pp. 365–378). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-30967-1\\_33](https://doi.org/10.1007/978-3-030-30967-1_33)
- Greaves, F., Laverty, A. A., Cano, D. R., Moilanen, K., Pulman, S., Darzi, A., & Millett, C. (2014). Tweets about hospital quality: A mixed methods study. *BMJ Quality & Safety*, 23(10), 838–846. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2014-002875>
- Greaves, F., Ramirez-Cano, D., Millett, C., Darzi, A., & Donaldson, L. (2013). Use of Sentiment Analysis for Capturing Patient Experience From Free-Text Comments Posted Online. *Journal of Medical Internet Research*, 15(11), e2721. <https://doi.org/10.2196/jmir.2721>
- Ihwandi, I., & Sukmana, F. H. (2022). Hotel Tua dan Ulasan Online Negatif: Apa Yang Dikatakan Pelanggan? *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 354–381. <https://doi.org/10.24843/JUMPA.2022.v09.i01.p16>

- Kemp, E., Porter III, M., Albert, C., & Min, K. S. (2021). Information transparency: Examining physicians' perspectives toward online consumer reviews in the United States. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1050–1056. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1728925>
- Kordzadeh, N. (2019). Investigating bias in the online physician reviews published on healthcare organizations' websites. *Decision Support Systems*, 118, 70–82. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2018.12.007>
- Kordzadeh, N. (2020). Toward quality transparency in healthcare: Exploring hospital-operated online physician review systems in northeastern United States. *Health Policy and Technology*, 9(1), 56–61. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2019.11.003>
- Lagu, T., Goff, S. L., Hannon, N. S., Shatz, A., & Lindenauer, P. K. (2013). 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*, 39(1), 7-AP4. [https://doi.org/10.1016/S1553-7250\(13\)39003-5](https://doi.org/10.1016/S1553-7250(13)39003-5)
- Lee, P.-C., Liang, L.-L., Huang, M.-H., & Huang, C.-Y. (2022). A comparative study of positive and negative electronic word-of-mouth on the SERVQUAL scale during the COVID-19 epidemic—Taking a regional teaching hospital in Taiwan as an example. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1568. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08930-2>
- Mazanderani, F., Kirkpatrick, S. F., Ziebland, S., Locock, L., & Powell, J. (2021). Caring for care: Online feedback in the context of public healthcare services. *Social Science & Medicine*, 285, 114280. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114280>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), Article 10. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Ramasubramanian, H., Joshi, S., & Krishnan, R. (2022). Wisdom of the Experts Versus Opinions of the Crowd in Hospital Quality Ratings: Analysis of Hospital Compare Star Ratings and Google Star Ratings. *Journal of Medical Internet Research*, 24(7), e34030. <https://doi.org/10.2196/34030>
- Rozenblum, R., & Bates, D. W. (2013). Patient-centred healthcare, social media and the internet: The perfect storm? *BMJ Quality & Safety*, 22(3), 183–186. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2012-001744>
- Seltzer, E. K., Guntuku, S. C., Lanza, A. L., Tufts, C., Srinivas, S. K., Klinger, E. V., Asch, D. A., Fausti, N., Ungar, L. H., & Merchant, R. M. (2022). Patient Experience and Satisfaction in Online Reviews of Obstetric Care: Observational Study. *JMIR Formative Research*, 6(3), e28379. <https://doi.org/10.2196/28379>
- Setiawan, A., & Sukmana, F. H. (2023). Mengurai Pengalaman Positif Tamu Saat Menginap di Sheraton Senggigi Beach Resort: Bukti Dari Ulasan TripAdvisor. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 17(1), Article 1. <https://doi.org/10.47608/jki.v17i12023.64-84>
- Shamim, S., Yang, Y., Zia, N. U., & Shah, M. H. (2021). Big data management capabilities in the hospitality sector: Service innovation and customer generated online quality ratings. *Computers in Human Behavior*, 121, 106777. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106777>
- Sukmana, F. H. (2018). Pengaruh Persepsi Risiko, Variasi, Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Sikap Konsumen. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 15(1), Article 1. <http://journal.stieamm.ac.id/index.php/valid/article/view/46>
- Sukmana, F. H., Hamdi, H., & Maryanti, S. (2020). Menilai Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat Menggunakan Survei Persepsi Publik. *Politea : Jurnal Politik Islam*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.20414/politea.v3i2.2348>

- Sukmana, F. H., & Maryanti, S. (2019). Telaah Konseptual Relationship Marketing Dan Perkembangannya. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v7i1.56>
- Sukmana, F. H., & Maryanti, S. (2023). Teori Administrasi Henri Fayol: Gagasan, Kontribusi, dan Batasannya. *Politea: Jurnal Politik Islam*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.20414/politea.v6i2.8544>
- Sukmana, F. H., & Mayani, E. (2024). Assessing the Impact of Seven Marketing Mix Elements on Restaurant Businesses: Insights from Online Reviews. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 10(2), 164–177. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v10i2.11499>
- Sukmana, F. H., Mayani, E., & Fadah, I. (2023). Analyzing Consumer Online Reviews for Enhancing Restaurant Marketing Strategy: Applying the 7Ps Marketing Mix Framework. *Proceedings of the ICON 2023 International Conference*, 2, : 907-918. <https://doi.org/10.32528/issn.v2i3.369>
- Timofeyev, Y., Dremova, O., & Jakovljevic, M. (2023). The impact of transparency constraints on the efficiency of the Russian healthcare system: Systematic literature review. *Journal of Medical Economics*, 26(1), 95–109. <https://doi.org/10.1080/13696998.2022.2160608>
- van Velthoven, M. H., Atherton, H., & Powell, J. (2018). A cross sectional survey of the UK public to understand use of online ratings and reviews of health services. *Patient Education and Counseling*, 101(9), 1690–1696. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.04.001>
- Zhang, M., Sun, Y., Zhao, X., Wang, L., & Xiong, J. (2023). The Impact of Narrative Reviews on Patient E-doctor Choice in Online Health Communities. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 60, 00469580231183695. <https://doi.org/10.1177/00469580231183695>