

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Kesehatan, data dikumpulkan melalui kuisioner online dan offline. Responden berasal dari berbagai latar belakang sosial ekonomi yang beragam serta frekuensi kunjungan yang tinggi, sehingga masukan yang diberikan cukup konstruktif. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Data yang terkumpul sebanyak 100 responden dapat diproses dengan baik sehingga didapatkan data bersih sebanyak 100 data setiap aspek yang diteliti, data ini telah melalui tahap praproses data yang siap untuk dianalisis
2. Sentimen yang ditunjukkan cenderung merupakan sentimen positif. Hal ini dapat dilihat dari persentase sentimen positif yang lebih besar dibanding sentimen negatif pada berbagai aspek layanan yang diteliti.
3. Data berhasil diekstraksi kedalam vector berdimensi tinggi menggunakan TF_IDF sehingga proses analisis dapat dilakukan dengan menggunakan SVM membandingkan 3 kernel yaitu kernel *Polynomial*, *RBF*, dan *Sigmoid*. Hasil analisis menunjukkan bahwa model SVM dengan kernel RBF lebih konsisten dalam pengklasifikasian data dari 6 aspek yang diteliti dengan hasil yang baik ditunjukkan setelah melakukan SMOTE untuk mengatasi ketidak seimbangan data. Pada kernel ini dilakukan pengujian pada 5 parameter C yang berbeda sehingga didapatkan parameter yang optimal adalah parameter $C = 1$ dengan hasil akurasi 90%, *presisi* 93%, *recall* 88%, dan *F1_Score* 89%.
4. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan Confusion matrix, kinerja model SVM dengan kernel RBF dan parameter $C=1$ sangat baik dalam mengklasifikasikan data positif dan negatif.
5. Secara umum sentimen negatif yang sering dikeluhkan pasien adalah antrean yang panjang, dikarenakan kurangnya fasilitas ruang tunggu, alat medis, dan

proses administrasi yang tidak efisien. selain itu konsistensi pelayanan yang diberikan pihak medis.

5.2. Saran Pengembangan

Berdasarkan hasil analisis dan Kesimpulan, saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak rumah sakit, ulasan negatif dari pasien dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan semakin tinggi.
2. Data yang digunakan kurang kompleks, sehingga perlu ditambahkan sehingga performa model dalam mengklasifikasi sentimen menjadi lebih baik.