

**MODEL SURVEI KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI PASIEN
MENGUNAKAN SENTIMEN ANALISIS**

Skripsi

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Komputer (S.Kom.) Program Studi Teknologi Informasi



Disusun oleh:

BAHARUDDIN UYUN

20160140036

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Baharuddin Uyun

NIM : 20160140036

Program Studi : Teknologi Informasi

Fakultas : Teknik

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jenis Karya : Skripsi

Judul Karya : Model Survei Kepuasan Layanan Administrasi Pasien
Menggunakan Sentimen Analisis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya, kecuali kutipan atau ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari diketahui atau dapat dibuktikan bahwa karya ini merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Baharuddin Uyun

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan:

1. Ayah Saya Yasron, dan Ibu Saya Mautia Farida yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang tanpa henti. Segala perjuangan dan pengorbanan kalian telah mengantarkan saya sampai pada tahap ini. Terima kasih atas cinta dan dedikasi kalian selama ini.
2. Dosen pembimbing dan jajaran yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama proses penulisan skripsi. Kontribusi dan pengetahuan yang diberikan telah membuka pandangan baru dalam pemahaman ilmu pengetahuan.
3. Dua orang sahabat terbaik saya, R Dhiya Aulia dan Perlita Eilien S. Kalian telah menjadi pilar dukungan dan inspirasi sepanjang perjalanan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan persahabatan yang tak ternilai harganya.
4. Fariza Widy Athia, bertemu denganmu adalah pendahuluan terindah untuk skripsi hidupku. Terima kasih telah menjadi sumber motivasi dan kekuatan. Kamu telah memberikan dukungan tanpa batas, dan bersedia mendengarkan setiap cerita dan keluh kesahku.
5. Semua teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam perjalanan skripsi ini. Meski tidak bisa disebutkan satu per satu, setiap pertemuan dan momen bersama kalian berarti banyak bagi saya.
6. Kepada diri saya sendiri. Terima kasih untuk tidak menyerah sampai akhir.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Model Survei Kepuasan Layanan Administrasi Pasien Menggunakan Sentimen Analisis”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Teknik Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam mengerjakan karya ini, penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Namun demikian, penulis berusaha menyajikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan karya ini. Selama penyusunan disertasi ini, penulis mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga akhirnya disertasi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Cahya Damarjati, S.T. M. Eng., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Dwijoko Purbohadi, M.T., Ph.D. selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Cahya Damarjati, S.T. M. Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama ini.
4. Seluruh dosen dan pengajar Program studi Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama ini.

6. Pihak – pihak lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya.

Harapan penulis semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya. Amiin ya Robbal'Alamin.

Yogyakarta, 21 Juli 2023

Baharuddin Uyun

MOTTO

“Terimalah kelemahanmu, dan mereka akan menjadi kekuatanmu. Menolakny, dan mereka akan menjadi kehancuranmu”

- Ainz Ooal Gown

“Tanah baru itu keras, dan kuat, dan tahan banting. Ia tidak mengindahkan bukti kelemahan. Tidak ada kepalsuan atau kemunafikan di dalamnya. Itulah apa adanya, tanpa permintaan maaf”

- J.E. Lawrence

“Ketika kamu melihat langit malam, kamu menyadari betapa kecilnya kita di dalam kosmos. Ini adalah semacam reset terhadap ego kamu. Menolak untuk merasakan pikiran seperti itu, baik dengan sengaja atau tanpa sadar, berarti kamu tidak hidup sepenuhnya sebagai manusia”

- Neil deGrasse Tyson

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN I	i
HALAMAN PENGESAHAN II	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sentimen Analisis	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	7

2.2.1	Definisi Kepuasan	7
2.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
2.2.3	Indikator Kepuasan Pasien	8
2.2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
BAB III METODE PENELITIAN		11
3.1	Alat dan Bahan	11
3.1.1	Alat	11
3.1.2	Bahan	12
3.2	Tujuan	12
3.3	Pengambilan Data	13
3.4	Analisis	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		14
4.1	Analisa Kata.....	17
4.2	Analisa Frasa.....	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		23
5.1	Kesimpulan	23
5.2	Saran	23
DAFTAR PUSTAKA		25
LAMPIRAN		29

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Frekuensi Kata	16
Tabel 4.2	Frekuensi Penggunaan Kata atau Frasa	17
Tabel 4.3	Kata atau Frasa	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kumpulan Potongan Kata Percakapan yang Berkumpul 15