

ABSTRAK

Penelitian ini menerapkan algoritma *Latent Dirichlet Allocation (LDA)* untuk mengidentifikasi topik utama dari ulasan pasien RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yang diperoleh melalui platform *Google Maps*. Sebanyak 2.004 ulasan dianalisis setelah melalui tahap *Preprocessing* yang meliputi *Cleaning*, *Case Folding*, normalisasi, tokenisasi, *Stopword Removal*, dan *Stemming*. Pemodelan dilakukan dengan eksplorasi parameter α dan β untuk memperoleh hasil terbaik berdasarkan nilai *Coherence Score*. Hasil penelitian menunjukkan terbentuknya 10 topik utama, yang mencakup aspek pelayanan dokter, sikap perawat, antrian pengambilan obat, kebersihan ruang tunggu, dan administrasi BPJS. Nilai *Coherence Score* tertinggi diperoleh sebesar 0,5273, menunjukkan bahwa model memiliki kualitas topik yang cukup baik dan mampu merepresentasikan persepsi pasien secara semantik. Temuan ini memperlihatkan bahwa ulasan digital dapat menjadi sumber data yang bernilai dalam memahami pengalaman serta kebutuhan pengguna layanan kesehatan. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSUD dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi berbasis data terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *Topic Modeling, Latent Dirichlet Allocation, Pelayanan Rumah Sakit, Ulasan Publik, Teks Mining*

ABSTRACT

This study applies the Latent Dirichlet Allocation (LDA) algorithm to identify the main topics from patient reviews of RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan collected through the Google Maps platform. A total of 2,004 reviews were analyzed after undergoing a preprocessing stage that included cleaning, case folding, normalization, tokenization, stopword removal, and stemming. The modeling process involved exploring the α and β parameters to obtain the best results based on the Coherence Score. The findings revealed ten main topics covering aspects such as doctors' services, nurses' attitudes, queues for medication collection, cleanliness of waiting areas, and BPJS administration. The highest Coherence Score obtained was 0.5273, indicating that the model produced topics of reasonably good quality and was able to semantically represent patients' perceptions. These findings demonstrate that digital reviews can serve as a valuable data source for understanding user experiences and healthcare service needs. The results of this study may serve as input for the management of RSUD to improve service quality and conduct data-driven evaluations of patient satisfaction.

Keywords: *Topic Modeling, Latent Dirichlet Allocation, Hospital Services, Public Reviews, Text Mining*