

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

BPJS Kesehatan tercatat sebagai lembaga penyedia jasa keuangan asuransi dengan jumlah pengaduan masyarakat terbanyak ke Ombudsman, 34,2% dari seluruh pengaduan. Peningkatan kepesertaan BPJS Kesehatan belum diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanannya, terbukti dengan banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan (Yunus et al., 2021).

Opini publik tentang lembaga dan program pemerintah Indonesia dapat dilihat di media sosial, termasuk *Twitter*. Informasi ini dapat berupa fakta atau opini. Informasi yang dibagikan melalui *Twitter* disebut sebagai *tweet*. *Tweet* adalah pesan singkat dengan hanya 280 karakter. Orang-orang menggunakan *Twitter* untuk berbagi pengalaman, ide, keluhan, opini, dan fakta mereka. Menurut data yang dirilis oleh *Twitter* Indonesia pada akhir tahun 2016, 77% pengguna *Twitter* di Indonesia merupakan pengguna aktif yang produktif.

Indikasi bahwa BPJS Kesehatan membutuhkan masukan dan aspirasi masyarakat terkait pelayanan, kinerja, dan kebijakannya sebagai bahan evaluasi agar dapat terus meningkatkan pelayanannya adalah semakin banyaknya kepesertaan BPJS Kesehatan yang tidak diimbangi dengan tingginya kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang diberikan kepada anggotanya.

Twitter merupakan platform media sosial yang digunakan untuk menyalurkan keinginan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Setiap orang yang memiliki akun *Twitter* dapat berkomentar dan mengungkapkan tujuan mereka melalui akun resmi milik BPJS Kesehatan. Untuk mendapatkan informasi

mengenai kualitas layanan, klasifikasi sentimen harus dilakukan dengan mengelompokkan setiap *tweet* yang masuk ke akun BPJS Kesehatan.

Komentar tersebut dapat berupa opini positif maupun negatif. Untuk mengetahui opini-opini di *Twitter*, perlu dilakukan pengolahan data yang ada untuk mengklasifikasikan opini tersebut menjadi opini positif dan negatif. Proses ini sering disebut sebagai klasifikasi sentimen, klasifikasi analisis sentimen adalah deskripsi dari polaritas suatu teks atau kata.

Analisis Sentimen atau dikenal juga dengan *Opinion Mining* adalah proses menemukan pendapat pengguna terhadap berbagai topik atau teks yang disampaikan oleh pengguna. Dalam arti lain, itu adalah proses penentuan apakah suatu artikel memiliki makna positif, negatif atau netral (Artanti, 2018). Penelitian ini membahas tentang bagaimana analisis sentimen terhadap BPJS Kesehatan di *Twitter* yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah data opini tersebut mengandung opini positif atau negatif, yang nantinya dapat digunakan untuk menentukan apakah sentimen pengguna *Twitter* terhadap BPJS Kesehatan.

Naïve Bayes Classifier merupakan model probabilistik yang digunakan untuk proses klasifikasi berdasarkan teorema *Bayes*. Keuntungan penggunaan *Naive Bayes* adalah bahwa metode ini hanya membutuhkan jumlah data pelatihan (*Training Data*) yang kecil untuk menentukan estimasi parameter yang diperlukan dalam proses pengklasifikasian (Saleh, 2015).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier* dalam melakukan analisis sentimen terhadap kebijakan BPJS pada media sosial *Twitter* yang akan menghasilkan presentase *tweet* positif dan negative.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan analisis sentimen terkait opini pengguna *Twitter* terhadap BPJS Kesehatan?
2. Bagaimana tingkat akurasi yang dihasilkan dari penggunaan *stemming* pada penerapan algoritma *Naïve Bayes Classifier*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Algoritma yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Naïve Bayes Classifier*
2. Nilai digolongkan menjadi 2 yaitu positif dan negatif
3. Data yang digunakan adalah sebanyak 2000 data yang diambil dari *Twitter*
4. Data yang digunakan adalah *Tweet* berbahasa Indonesia
5. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk analisa sentimen adalah *python*
6. Tidak memperhatikan jumlah data yang *Imbalanced* (tidak seimbang)

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menerapkan proses analisa sentimen pada media sosial *Twitter* terhadap BPJS Kesehatan
2. Menguji nilai akurasi dari metode *Naïve Bayes Classifier* dalam mengklasifikasikan data tersebut.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menggunakan *Naïve Bayes Classifier* dalam melakukan analisis sentimen pada penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak terkait dari sentimen yang positif atau negatif yang dihasilkan, sehingga dapat menjadi evaluasi dan perbaikan kedepannya.