

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan suatu lembaga yang didirikan untuk mengelola program jaminan sosial, dengan fokus utama pada aspek kesehatan dan ketenagakerjaan, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah diselenggarakan sejak tahun 2014, semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia (Linda et al., 2020). Salah satu tujuan dan manfaat dari BPJS adalah untuk memberikan layanan yang baik bagi peserta dalam bidang kesehatan, dan juga mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan layanan dan kini manfaatnya semakin meluas dengan memfasilitasi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik di berbagai sektor dan industri (Annisa Medina Sari, 2023).

Berdasarkan data dari bpjs-kesehatan.go.id sampai dengan 31 Desember 2023 jumlah peserta BPJS Kesehatan sebanyak 267 juta penduduk Indonesia, sedangkan pada tahun 2022 total peserta BPJS Kesehatan mencapai 248 juta orang yang artinya peserta BPJS Kesehatan Mengalami Kenaikan Mencapai 19 juta orang (BPJS Kesehatan, n.d.). Untuk di Kota Samarinda total penduduk sebanyak 838.935 jiwa, jumlah peserta JKN sebanyak 837.890 jiwa, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar orang Indonesia menggunakan BPJS Kesehatan (Antara Kaltim, 2023). Seiring berjalannya waktu semakin banyak orang di Indonesia yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan yaitu layanan BPJS, dikarenakan hal tersebut maka banyak timbul opini serta keluhan yang diungkapkan dari peserta mengenai layanan BPJS. (Puspita & Widodo, 2021).

Terdapat berbagai opini negatif dan positif mengenai layanan BPJS di seluruh Indonesia yang ditemukan melalui pengamatan berbagai media online, seperti masyarakat mengeluhkan

antrian panjang hingga 5-6 jam (Khadijah Nur Azizah, 2021) serta tanggapan positif seperti biaya pelayanan kesehatan tidak menjadi bebannya lagi berkat bantuan BPJS Kesehatan (CNN Indonesia, 2021). Pada pelayanan BPJS Kesehatan di kota Samarinda juga terdapat opini mengenai layanan BPJS seperti proses panjang yang menyulitkan pengguna kartu yang sedang sakit (IDN Times Kaltim, 2019). Dari berbagai keluhan dan opini tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis mengenai bagaimana sentimen masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan di Samarinda.

Dalam penelitian ini metode analisis sentimen digunakan untuk menganalisis pendapat atau opini berdasarkan ulasan pengguna google maps. Analisis sentimen adalah suatu metode untuk menganalisis, memproses, dan mengubah data berupa teks yang terkait dengan suatu objek seperti layanan, produk, figur publik, peristiwa, atau topik tertentu. Analisis sentimen dapat dianggap sebagai penggalian opini yang berfokus pada penelitian tentang opini positif dan negatif (Parasian Doloksaribu & Samuel, 2022). Analisis sentimen juga merupakan proses pengelompokkan dari teks yang terdapat dalam kalimat atau dokumen dengan tujuan untuk menentukan apakah pendapat yang terungkap dalam kalimat atau dokumen tersebut bersifat positif atau negatif (Amrullah et al., 2020).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang pertama dilakukan oleh Rani Puspita dan Agus Widodo yang berjudul “Perbandingan Metode KNN, Decision Tree, dan Naïve Bayes Terhadap Analisis Sentimen Pengguna Layanan BPJS”. Dengan metode KNN peneliti berhasil mendapatkan akurasi 95.58%, Decision Tree 96.13%, dan Naïve Bayes 89,14% (Puspita & Widodo, 2021). Penelitian kedua oleh Al Khadafi yang berjudul “Penerapan metode Naïve Bayes Classifier dan Lexicon Based untuk analisis sentimen cyberbullying pada BPJS”, peneliti menggunakan fitur TF-IDF untuk pembobotan kata berhasil menganalisis sentimen dengan tingkat akurasi untuk Naïve Bayes 80% sedangkan Lexicon Based 22% (Al Khadafi et al., 2022).

Peneliti menggunakan metode *K – Nearest Neighbor* untuk melihat berapa akurasi yang dihasilkan dari metode tersebut. Metode *K-Nearest Neighbor* (KNN) digunakan untuk proses klasifikasi dalam sebuah penelitian karena memiliki kesederhanaan yang berbasis pada pendekatan pembobotan yang sederhana. Selain itu, KNN juga dikenal karena kemudahan dalam implementasi, adaptasi, dan proses pembelajaran. Keunggulan KNN yaitu mudah diimplementasikan karena cukup mendefinisikan fungsi untuk menghitung jarak antar kelas (Salim & Mayary, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap opini publik mengenai pelayanan BPJS Kesehatan di Samarinda. Opini-opini tersebut akan dikelompokkan menjadi sentimen positif dan negatif dengan menggunakan metode KNN dan fitur TF-IDF untuk meningkatkan efisiensi proses klasifikasi. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menggunakan hasil analisis sentimen untuk mengevaluasi kualitas layanan BPJS Kesehatan di Samarinda saat ini. Hasil yang didominasi oleh opini positif akan menunjukkan kualitas layanan yang baik yang dapat ditingkatkan lebih lanjut, sementara kecenderungan opini negatif akan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu perbaikan dalam layanan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah :

1. Bagaimana hasil pembobotan TF-IDF dalam mengidentifikasi kata-kata penting dalam ulasan BPJS Kesehatan Samarinda di Google Maps?
2. Bagaimana hasil akurasi menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* dalam mengklasifikasikan opini pengguna Google Maps terhadap layanan BPJS Kesehatan di Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan :

1. Mengetahui hasil pembobotan TF-IDF dalam mengidentifikasi kata-kata penting dalam ulasan BPJS Kesehatan Samarinda di Google Maps?
2. Mengetahui akurasi menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* dalam mengklasifikasikan opini pengguna Google Maps terhadap layanan BPJS Kesehatan di Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini :

1. Memberikan data yang berguna bagi BPJS Kesehatan Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan masukan yang diterima dari pengguna.
2. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang sentimen pengguna terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Samarinda, sehingga dapat mengetahui pelayanannya baik atau kurang baik.
3. Memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian yang melibatkan analisis sentimen dan penggunaan metode KNN dengan fitur ekstraksi TF-IDF.