

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis sentimen pada ulasan Google Maps mengenai layanan BPJS Kesehatan di Samarinda yang menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* dengan ekstraksi fitur TF-IDF, dapat disimpulkan bahwa mayoritas ulasan memiliki sentimen positif, yaitu sebesar 97,4%, sementara ulasan dengan sentimen negatif hanya 2,6%, *labelling data* dilakukan oleh seorang ahli bahasa (*expert*). Tahapan pre-processing seperti case folding, cleaning, tokenizing, stopword removal, dan stemming terbukti penting dalam mempersiapkan data ulasan untuk analisis lebih lanjut. Pembobotan TF-IDF dalam ekstraksi fitur terbukti efektif dalam mengidentifikasi kata-kata penting dan relevan dari ulasan pengguna. Teknik ini membantu menangkap informasi yang paling penting dan berkontribusi signifikan terhadap sentimen yang diekspresikan dalam ulasan, dengan kata-kata yang sering muncul memiliki bobot tinggi terkait pengalaman dan layanan BPJS Kesehatan di Samarinda.

Model *K-Nearest Neighbor* yang diterapkan, dengan rasio data latih dan data uji sebesar 70:30 dan nilai $k=5$, menunjukkan tingkat akurasi yang sangat tinggi, yaitu 99,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa metode *K-Nearest Neighbor* mampu mengklasifikasikan opini pengguna dengan sangat baik, membuktikan kemampuannya dalam memprediksi sentimen dengan tingkat kesalahan yang rendah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan di Samarinda melalui pemahaman yang lebih baik terhadap umpan balik pengguna. Penelitian ini juga menunjukkan potensi penerapan teknik serupa untuk analisis sentimen pada berbagai layanan publik lainnya.

4.2 Implikasi

Terdapat beberapa implikasi dari penelitian ini, Pertama, bagi BPJS Kesehatan Samarinda, hasil analisis sentimen ini dapat digunakan sebagai umpan balik yang berharga untuk

mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Identifikasi aspek-aspek yang sering mendapat ulasan negatif memungkinkan BPJS untuk fokus pada perbaikan di area tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta secara keseluruhan. Kedua, bagi masyarakat, penelitian ini menyediakan informasi yang transparan mengenai persepsi publik terhadap layanan BPJS Kesehatan. Terakhir, bagi peneliti, penelitian ini memberikan kontribusi dalam penelitian selanjutnya dengan menunjukkan efektivitas metode *K-Nearest Neighbor* dalam klasifikasi sentimen menggunakan fitur ekstraksi TF-IDF. Hal ini membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang dapat memperdalam pemahaman tentang analisis sentimen dan pengembangan metode yang lebih akurat dalam konteks yang sama.