

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan lembaga yang memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memastikan akses pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, BPJS Kesehatan menjadi tulang punggung bagi jutaan warga Indonesia dalam mendapatkan perlindungan kesehatan. Program ini dirancang untuk memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang luas, meliputi pemeriksaan, pengobatan, hingga perawatan di rumah sakit, tanpa harus menghadapi biaya yang terlalu tinggi.

Pada tahun 2024, BPJS Kesehatan diproyeksikan akan melayani lebih dari 270 juta peserta. Hal ini merupakan tantangan besar bagi BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan prima kepada seluruh peserta. Namun demikian, pelayanan BPJS Kesehatan masih sering mendapatkan kritik dari masyarakat. Salah satu kritik yang paling sering disampaikan adalah terkait dengan antrian yang panjang dan lama di fasilitas kesehatan. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai kualitas pelayanan dan akses terhadap layanan BPJS Kesehatan.

Media sosial, seperti Twitter, menjadi platform utama bagi masyarakat untuk menyuarakan pendapat dan sentimen mereka terhadap berbagai hal, termasuk

terkait dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Analisis sentimen masyarakat di Twitter terhadap pelayanan BPJS Kesehatan dapat memberikan wawasan berharga bagi berbagai pihak, seperti BPJS Kesehatan, pemerintah, dan pembuat kebijakan, untuk memahami persepsi dan masukan dari masyarakat.

Pendekatan analisis sentimen dengan metode *Transformer* menawarkan beberapa keuntungan dibandingkan metode tradisional seperti *Naive Bayes*. *Transformer* mampu menangani kompleksitas dan variasi bahasa yang lebih luas, serta mampu memahami konteks kalimat dengan lebih baik. Hal ini penting dalam menganalisis tweet yang sering kali singkat, ambigu, dan mengandung makna tersirat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen masyarakat di Twitter terkait pelayanan BPJS Kesehatan pada tahun 2024 dengan metode *Transformer*. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, serta memberikan masukan yang konstruktif untuk peningkatan kualitas pelayanannya. Dengan menerapkan metode *Transformer*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan analisis sentimen yang lebih canggih dan efektif dalam konteks pelayanan publik di media sosial.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka masalah yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sentimen masyarakat di Twitter terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan pada Tahun 2024?
2. Bagaimana langkah menggunakan metode *Transformer* dalam analisis sentimen terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan pada Tahun 2024 di Twitter?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini :

1. Menganalisis sentimen masyarakat di Twitter terhadap pelayanan BPJS Kesehatan pada Tahun 2024.
2. Mengetahui apakah BPJS Kesehatan pada 2024 cenderung menerima respon positif, negatif, atau netral dari masyarakat di Twitter.
3. Mengukur akurasi metode *Transformer* dalam analisis sentimen terhadap pelayanan BPJS Kesehatan pada Tahun 2024 di Twitter.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dalam penelitian tugas akhir ini :

1. Memberikan pemahaman yang lebih dalam kepada BPJS Kesehatan dan pembuat kebijakan tentang pandangan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan pada tahun 2024.
2. Memberikan masukan yang konstruktif bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam melakukan analisis sentimen terhadap isu-isu terkait pelayanan publik di media sosial.

1.5 Batasan Masalah

Dalam ilmu data terdapat cakupan yang sangat luas, sehingga peneliti membuat batasan masalah, yaitu :

1. Analisis sentimen dilakukan secara kuantitatif terhadap tweet-tweet yang berisi opini atau pandangan terkait pelayanan BPJS Kesehatan.
2. Data yang digunakan terbatas pada *tweet-tweet* dalam bahasa Indonesia yang mengandung kata kunci terkait pelayanan BPJS Kesehatan.
3. Penggunaan metode *Transformer* sebagai metode utama dalam analisis sentimen.
4. Langkah *preprocessing* yang digunakan adalah *text cleaning*, *case folding*, *tokenization*, *stopwords removal*, dan *lemmatization*.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah *tweet-harvest*. *Tweet-harvest* merupakan *tools* yang digunakan untuk melakukan *crawling* data pada media sosial Twitter dengan menggunakan *Application Programming Interface (API)*.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data melalui *tweet-harvest* adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan Kata Kunci: Peneliti akan menentukan kata kunci yang relevan dengan pelayanan BPJS Kesehatan, seperti "BPJS Kesehatan", "layanan kesehatan", "rumah sakit", dan kata kunci terkait lainnya.

2. Penggunaan Twitter API: Twitter *API* akan digunakan untuk mengumpulkan *tweet-tweet* yang mengandung kata kunci yang telah ditentukan. *API* akan memberikan akses ke data tweet dalam format yang mudah diolah.
3. Pengaturan Parameter Pencarian: Parameter pencarian akan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, seperti rentang waktu pencarian, jumlah tweet yang ingin diambil, dan bahasa yang digunakan (dalam hal ini, bahasa Indonesia).
4. Ekstraksi Data: Data tweet yang telah diambil akan diekstraksi dalam format yang sesuai untuk analisis selanjutnya. Ini termasuk informasi tentang teks *tweet*, tanggal dan waktu posting, serta informasi tambahan seperti lokasi pengguna (jika tersedia).
5. Penyimpanan Data: Data yang telah diekstraksi akan disimpan dalam format yang sesuai yaitu format file CSV, untuk kemudian digunakan dalam proses analisis sentimen.
6. Pemantauan dan Pemrosesan Konten: Selama proses pengumpulan data, peneliti akan memantau konten tweet yang telah diambil untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dengan tujuan penelitian. Jika diperlukan, langkah pemrosesan tambahan seperti penghapusan tweet ganda atau tidak relevan dapat dilakukan.
7. Preprocessing Data: Langkah berikutnya adalah melakukan preprocessing data, seperti membersihkan teks dari karakter-karakter tidak penting, pengubahan huruf kecil semua, pemisahan kata-kata menjadi token, penghapusan kata-kata tidak penting (*stopwords*), dan pemangkasan kata-kata menjadi bentuk dasar (*lemmatization*). Langkah ini bertujuan untuk

mempersiapkan data mentah agar siap untuk dianalisis dengan menggunakan metode *Transformer*.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan diuraikan masalah yang ditemukan, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan metodologi penelitian yang terkait dengan analisis sentimen masyarakat terhadap BPJS Kesehatan di Twitter.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan teori-teori yang relevan dengan penelitian, termasuk studi sebelumnya tentang analisis sentimen di media sosial dan definisi serta penggunaan Algoritma *Transformer* dalam analisis sentimen.

BAB III: DESAIN DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini, akan dibahas mengenai desain dan perancangan sistem untuk melakukan analisis sentimen terhadap tweet yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan. Termasuk di dalamnya adalah gambaran umum sistem yang dirancang, alur kerja implementasi, dan evaluasi terhadap sistem yang telah dibuat.

BAB IV: IMPLEMENTASI

Bab ini akan membahas hasil dari implementasi pemrograman dan algoritma yang telah diterapkan dalam melakukan analisis sentimen terhadap data Twitter yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan.

BAB V: KESIMPULAN DAN PENUTUP

Bagian ini akan berisi kesimpulan yang diambil dari hasil analisis sentimen terhadap BPJS Kesehatan di Twitter, serta saran-saran penulis yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait, seperti BPJS Kesehatan atau peneliti masa depan yang tertarik dengan topik serupa.

