

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia terus mengembangkan program dan layanan yang diselenggarakan dalam jaminan sosial sebagai perlindungan terhadap masyarakat. Pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun mengubah nama nya menjadi BPJS Kesehatan [1]. Melalui program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh masyarakat Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata [1]. Dalam pelaksanaannya, layanan dan kebijakan dari BPJS Kesehatan mendapatkan tanggapan positif, negatif, dan netral oleh masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Media sosial merupakan perantara penyaluran informasi yang terhubung dengan internet sehingga memungkinkan penggunanya dapat berinteraksi untuk saling bertukar informasi. Twitter menjadi salah satu media sosial yang populer di kalangan masyarakat untuk menuliskan opini nya dalam bentuk teks. Tercatat pengguna aktif harian twitter pada kuartal keempat tahun 2020 sebanyak 192 juta pengguna [2]. Banyaknya opini, kritik, dan saran dari pengguna twitter terkait layanan dan kebijakan BPJS Kesehatan dapat menyulitkan masyarakat dalam memahami topik pembahasannya. Sehingga, perlu dilakukan *clustering* topik dengan pemodelan topik untuk mempermudah dalam memahami sentimen yang diberikan oleh pengguna twitter terkait BPJS Kesehatan.

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pemodelan topik yaitu *Latent Dirichlet Allocation* (LDA). *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) memiliki performa yang lebih unggul dibandingkan metode pemodelan topik yang lain serta dapat diimplementasikan untuk mengidentifikasi topik dalam jurnal ilmiah, klasifikasi, dan pengelompokan [3]. Pada penelitian ini dilakukan pemodelan topik yang ada pada kelompok sentimen pengguna twitter terhadap layanan dan kebijakan BPJS

Kesehatan menggunakan metode pemodelan topik LDA untuk memudahkan dalam memahami topik dalam kelompok sentimen serta dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan sekaligus dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kebijakan dari BPJS Kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini:

1. Bagaimana mengetahui kelompok topik dari sentimen pengguna twitter terhadap opini layanan BPJS Kesehatan?
2. Bagaimana membuat sistem dari sentimen pengguna twitter terhadap layanan BPJS Kesehatan dengan tingkat kualitas yang optimal?

1.3 Tujuan

Berikut merupakan tujuan pada penelitian tugas akhir ini:

1. Membuat sebuah sistem untuk mengelompokkan topik dari sentimen pengguna twitter terhadap layanan BPJS Kesehatan.
2. Membuat sebuah sistem untuk mengelompokkan topik dari sentimen pengguna twitter terhadap layanan BPJS Kesehatan dengan menggunakan pemodelan topik *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) agar memiliki kinerja optimal.

1.4 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan pada penelitian tugas akhir ini:

1. Data yang digunakan telah dilakukan analisis sentimen dengan klasifikasi sentimen positif, negatif, dan netral mengenai BPJS Kesehatan pada penelitian sebelumnya oleh Ricky Bima berjudul Analisis Sentimen Data Pada BPJS Kesehatan Menggunakan Backpropagation Neural Network dan pada penelitian Faisal Faturohman yang berjudul Analisis Sentimen Pada BPJS Kesehatan Menggunakan Recurrent Neural Network [4] [5].
2. Data yang digunakan merupakan data sentimen terkait BPJS Kesehatan diambil pada tanggal 29 Januari 2020 sampai 7 Juni 2020 di media sosial twitter menggunakan kata kunci “BPJS Kesehatan”.

3. Data yang digunakan berjumlah 2117 data sentimen yang terdiri dari 714 data positif, 700 data negatif, dan 703 data netral dan telah divalidasi oleh Balai Bahasa Jawa Barat.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I berisi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB II berisi penjelasan mengenai dasar teori dari penelitian tugas akhir yaitu seputar media sosial, *text mining*, *preprocessing*, *doc2bow*, *Latent Dirichlet Allocation*, dan evaluasi *Latent Dirichlet Allocation*.

3. BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada BAB III berisi penjelasan mengenai perancangan sistem, gambaran umum, dan tahapan model yang dibuat.

4. BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada BAB IV berisi penjelasan mengenai pengujian dari sistem yang telah dibuat, pengujian performa, dan analisis hasil penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.