

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaminan sosial merupakan hak setiap warga negara untuk mendapatkan perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar mendapat kebutuhan dasar yang layak dari Pemerintah Indonesia yang dijamin dan dilindungi oleh konstitusi serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan UU No.24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS merupakan transformasi dari empat Badan Usaha Milik Negara meliputi Askes, ASABRI, Jamsostek dan Taspen. Menurut Pasal 5 UU No.24 Tahun 2011, pemerintah membagi BPJS menjadi dua jenis yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

BPJS Kesehatan memberikan perlindungan kesehatan secara mendasar bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan terhadap tenaga kerja meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian baik mereka yang bekerja secara informal maupun nonformal. Dengan terbentuknya kedua jenis BPJS tersebut maka jangkauan kepesertaan program jaminan sosial akan diperluas secara bertahap[1].

Melalui program ini pemerintah berupaya memelihara akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan yang masih rendah dan cenderung menurun. Selain itu, dengan program ini diharapkan akan lebih tepat sasaran mengingat pada program sebelumnya pernah terjadi penyalahgunaan program kesehatan oleh masyarakat yang mampu[2].

Menurut data BPJS terdapat 222,5 juta peserta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan per 31 Desember 2020, angka tersebut setara dengan 81,3% populasi di Indonesia, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tertarik menggunakan BPJS. Dengan bertambahnya

peserta JKN akan meningkatkan investasi disektor kesehatan seperti pembangunan fasilitas kesehatan, produksi obat, dan alat kesehatan, sehingga secara tidak langsung hal itu mendorong peningkatan jumlah lapangan pekerjaan bagi tenaga kesehatan yang ujungnya akan memacu perekonomian Indonesia menjadi semakin berkembang. Program ini meningkatkan lapangan kerja sebesar 2,56 juta orang pada tahun 2021 dan meningkatkan perekonomian Indonesia sebesar Rp 289 triliun pada tahun 2021. Demi membangun Indonesia yang lebih maju dan sejahtera pihak BPJS perlu meninjau lebih lanjut bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayan BPJS saat ini.

Oleh karena itu untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna BPJS diperlukan opini masyarakat, untuk mendapatkan data tersebut dapat dilakukan dengan melakukan *survey* atau membagikan kuisioner. Namun cara tersebut membutuhkan waktu yang lama dan kurang cocok diterapkan di zaman yang sudah modern ini. Oleh karena itu untuk mendapat data berupa tanggapan atau opini masyarakat terhadap BPJS akan diambil data dari *tweet* atau komentar masyarakat pada media sosial *twitter*. Berdasarkan penelitian Statista, portal online statistik yang berpusat di Jerman, Indonesia berada pada posisi ke 6 di dunia dengan pengguna Twitter terbanyak per Juli 2021[3]. Maka dengan banyaknya pengguna Indonesia di Twitter, akan banyak data yang didapat sehingga dapat meningkatkan tingkat keakuratan hasil keputusan.

Untuk menghasilkan keputusan dari data opini yang telah didapat, pada penelitian ini dilakukan pengolahan data menggunakan analisis sentimen, yaitu dengan cara memisahkan data yang didapat ke dalam tiga kelas yakni *sentiment* positif, negatif, atau netral menggunakan *SentiStrength*. *SentiStrength* adalah suatu metode yang dapat memberikan nilai perkata untuk mencari apakah opini tersebut termasuk dalam golongan positif, negatif, atau netral menggunakan pendekatan berbasis kamus/leksikon[4]. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPJS pada tahun 2018-2022, sehingga hasilnya dapat dipakai pihak BPJS untuk mengevaluasi kembali layanannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka dapat diambil keputusan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan BPJS berdasarkan pengklasifikasian kedalam kelas sentimen positif, sentimen negatif, dan sentimen netral.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian analisis ini dibatasi dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melakukan analisis terhadap *tweet* dengan Bahasa Indonesia di sosial media *Twitter*.
2. Melakukan pengklasifikasian terhadap *dataset* dengan menggunakan metode *SentiStrength*.
3. Dataset yang diambil hanya pada tahun 2018 bulan Januari sampai tahun 2022 bulan Januari.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan *sentiment* analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS baik dibidang kesehatan maupun ketenagakerjaan. Sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPJS bagi masyarakat maupun pihak BPJS.

1.5 Metode Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis ini diantaranya :

1. Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang mempelajari sumber bacaan yang dapat memberikan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti
2. Pengambilan dataset yang merupakan *tweet* dari sosial media *twiter*.
3. Melakukan *preprocessing* yaitu proses pengolahan data mentah nyang diambil menjadi data siap dipakai, seperti melakukan melakukan *cleansing data*, *remove duplicate*, *stemming*, *case folding*, dan *stopword removal*.
4. Meninjau data berupa *tweet* yang sudah diolah dan mengukur kekuatan sentiment pada suatu *tweet* baik berupa kalimat maupun kata menggunakan metode *SentiStrength*. Lalu memberikan *output* berupa nilai positif atau negative dalam *range* 1 hingga 5.
5. Melakukan *Classification* yaitu proses mengklasifikasi data untuk memberikan

kelompok setiap keadaan atau sering disebut proses pelabelan.

6. Melakukan implementasi model secara visual agar hasil penelitian dapat lebih mudah dipahami pembaca secara umum dengan teknik yang sudah dikenal secara umum, seperti grafik dan *wordcloud*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dan gambaran umum dari permasalahan yang akan diteliti. Bab pendahuluan memiliki enam sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penelitian - penelitian terdahulu yang sudah dilakukan terkait dengan sentiment analisis, lalu dimodelkan dalam tabel yang berisi perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang berkaitan dan digunakan dalam penelitian.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran umum jalannya sistem dalam penelitian.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini terdiri dari 4 sub bab yaitu implementasi model, implementasi sistem, pengujian sistem, dan usulan praktis.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis.