

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 BPJS**

BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang merupakan badan hukum atau lembaga khusus yang telah beroperasi sejak 2014 dan mempunyai tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan baik bagi masyarakat, PNS, dan pegawai swasta.

Salah satu program yang paling sering diminati pada BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini diselenggarakan melalui sistem asuransi, dimana masyarakat wajib membayar iuran sebagai tabungan untuk biaya perawatan ketika sakit dimasa depan. Lembaga ini mengadakan dua jenis jaminan kesehatan, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Kesehatan mempunyai fungsi utama untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, tanpa terkecuali melalui program JKN. Layanan BPJS Kesehatan terbagi dalam tiga kelas, perbedaan antara kelas 1,2, dan 3 terletak pada perbedaan fasilitas yang diberikan. Semakin tinggi kelasnya, semakin lengkap fasilitas yang akan didapatkan.

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi utama berupa perlindungan sosial kepada seluruh tenaga kerja di Indonesia. Program yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.

#### **3.2 Twitter**

Twitter merupakan sosial media dan mikrobolog daring yang memungkinkan penggunanya untuk membuat *tweets* yang merupakan teks tulisan yang terdiri atas 140 karakter dan ditampilkan pada halaman profil pengguna [17]. Twitter didirikan pada tahun 2006 oleh Jack Dorsey dan menjadi salah satu dari sepuluh situs yang paling sering dikunjungi di internet. Tingginya popularitas twitter membuat sosial media ini telah dimanfaatkan dalam berbagai aspek, seperti sebagai sarana protes, kampanye politik, saran pembelajaran, dan sebagai media

komunikasi darurat. *Tweet* adalah sebuah pesan atau curhatan pengguna yang diposting ke Twitter baik berupa teks, gambar, video, atau GIF yang akan tampil di profil pengguna dan dapat dilihat oleh orang lain.

### **3.3 Analisis Sentimen**

Analisis sentimen adalah proses meninjau segala sesuatu yang berhubungan dengan opini atau pendapat orang lain berupa penilaian, sikap, dan emosi[18] . Berbagai informasi berbentuk teks saat ini banyak terdapat di internet seperti forum, blog, media sosial, serta situs web yang berisi ulasan maupun *review*. Dengan bantuan analisis sentiment, memungkinkan informasi yang tidak terstruktur dapat diubah menjadi data yang lebih struktur, sehingga analisis sentiment sangat berguna dalam pemantauan media sosial karena memungkinkan kita untuk mengetahui gambaran mengenai opini publik dari suatu topik-topik tertentu.

### **3.4 Data Mining**

*Data Mining* adalah serangkaian proses untuk menggali nilai tambah berupa informasi yang selama ini tidak diketahui secara manual dari suatu *database* dengan melakukan penggalian pola-pola dari data dengan tujuan untuk memanipulasi data menjadi informasi yang lebih berharga yang diperoleh dengan cara mengekstraksi dan mengenali pola yang penting atau menarik dari data yang terdapat dalam basis data.

### **3.5 Text Mining**

Text mining adalah sebuah proses pengetahuan intensif dimana pengguna berinteraksi dan bekerja dengan sekumpulan dokumen dengan menggunakan beberapa alat analisis[19]. Seringkali terdapat ketidakteraturan struktur data teks dari data mentah yang didapat, maka proses text mining memerlukan beberapa tahap awal yang bertujuan untuk mempersiapkan agar teks dapat diubah menjadi lebih terstruktur.

### **3.6 Metode SentiStrength**

*SentiStrength* adalah algoritma sekaligus program *opinion mining* yang menggunakan pendekatan berbasis kamus / leksikon [20]. Sehingga metode ini akan memberikan nilai pada suatu kata kemudian mengklasifikasikannya kedalam

salah satu kelas positif, negatif, atau netral. Contohnya kata “rajin” akan diberi nilai 4, karena kata tersebut mempunyai nilai positif maka metode ini akan melabeli data tersebut kedalam kelas sentiment positif. Dikarenakan penelitian ini menggunakan data berbahasa Indonesia maka kamus yang digunakan dalam menentukan bobot sentimen suatu data menyesuaikan dengan bahasa data yang digunakan yaitu Bahasa Indonesia, berikut contoh kamus yang digunakan dalam penelitian:

1. Kamus Sentimen

Berisikan sejumlah kata dan nilai dari suatu kata sebagai referensi dalam pemberian nilai.

Contoh data dalam kamus sentimen:

**Tabel 3.1 Kamus Sentimen**

Kata	Nilai
Rajin	4
Malas	-3

Tabel 3.1 merupakan contoh dari data yang terkandung pada kamus sentimen, berupa kata dan nilai dari kata yang bersangkutan dalam bilangan positif atau negatif dengan *range* 1-5 yang nantinya akan dipakai sebagai acuan pemberian nilai suatu kata.

## 2. Kamus *Boosterword*

Berisikan sejumlah kata pendukung dan selipan.

Contoh data dalam kamus *Boosterword*:

**Tabel 3.2 Kamus *Boosterword***

Kata	Nilai
Sangat	2
Kadang	-1

Tabel 3.2 merupakan contoh dari data yang terkandung pada kamus *Boosterword*, berupa kata-kata pendukung/selipan dan nilai dari kata yang bersangkutan yang berfungsi untuk meningkatkan maupun mengurangi nilai dari suatu kata yang berada di sebelum atau sesudah kata pendukung.

## 3. Kamus Negasi

Berisikan sejumlah kata negasi yaitu kata yang dapat menyangkal atau memutar balikan nilai suatu kata dari positif menjadi negatif dan dari negatif menjadi positif. Contohnya terdapat kalimat “respon yang diberikan tidak lambat”. Pada kalimat tersebut terdapat kata negasi “tidak” seperti yang diperlihatkan pada Tabel 3.3 disamping kata “lambat” dimana kata tersebut bernilai negatif. Dengan menerapkannya kamus negasi maka sistem akan memutarbalikan nilai negatif tersebut menjadi positif, sehingga didapatkan *output* berupa sentimen positif.

Contoh data dalam kamus negasi:

**Tabel 3.2 Kamus Negasi**

No	Kata
1	Bukan
2	Tidak

#### 4. Kamus Pertanyaan

Berisikan sejumlah kata tanya yang digunakan untuk mengungkapkan pertanyaan.

Contoh data dalam kamus tanya:

**Tabel 3.3 Kamus Pertanyaan**

No	Kata
1	Apakah
2	Mengapa

Tabel 3.4 merupakan contoh dari data yang terkandung pada kamus pertanyaan, berupa kata-kata tanya. Dikarenakan kalimat pertanyaan bukanlah opini, sehingga jika terdapat kata pertanyaan dalam suatu data maka sistem akan langsung mengelompokkannya kedalam kelas netral meskipun terdapat nilai positif atau negatif pada data tersebut.

#### 5. Kamus Idiom

Berisi sejumlah kata – kata idiom, yang merupakan ungkapan khas yang tidak dapat dijelaskan secara logis atau gramatis, namun mewakili ekspresi tertentu yang tersirat didalamnya.

Contoh data dalam kamus idiom:

**Tabel 3.4 Kamus Idiom**

Kata	Nilai
Rendah Hati	4
Besar kepala	-3

Tabel 3.5 merupakan contoh dari data yang terkandung pada kamus idiom, berupa kata-kata ungkapan dan nilai dari kata ungkapan yang bersangkutan.