

**ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI
MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) MELALUI
ULASAN *GOOGLE PLAY STORE* MENGGUNAKAN METODE SVM**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH :
SITI ULFA DILLAH
2135074**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS BATURAJA
2025**



UNIVERSITAS BATURAJA

FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER PROGRAM STUDI INFORMATIKA

Terakreditasi Institusi BAN-PT No.73/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/II/2025
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telpon (0735) 326122 Fak (0735) 321822
Baturaja – 32113 OKU Sumatera Selatan
Website : www.unbara.ac.id Email : prodiinformatika.ubr@gmail.com

HALAMAN PERSETUJUAN

Naskah skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui Ulasan *Google Play Store* Menggunakan Metode *SVM*” disusun oleh :

Nama : Siti Ulfa Dillah
Npm : 2135074
Fakultas : Teknik Dan Komputer
Program Studi : Informatika

Telah disusun dan dikoreksi dengan baik dan cermat, karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut untuk diuji.

Baturaja, 23 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Jum Dapiokta, S.T., M.Kom.

NIDN. 0204078501

M. Nang Al Kodri, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0231128301



UNIVERSITAS BATURAJA

FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER PROGRAM STUDI INFORMATIKA

Terakreditasi Institusi BAN-PT No.73/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/II/2025
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telpn (0735) 326122 Fak (0735) 321822
Baturaja – 32113 OKU Sumatera Selatan
Website : www.unbara.ac.id Email : prodiinformatika.ubr@gmail.com

HALAMAN PENGESAHAN

“Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional
(JKN) Melalui Ulasan *Google Play Store* Menggunakan Metode SVM”

SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan tim penguji Program Studi
Informatika Fakultas Teknik dan Komputer pada Universitas Baturaja pada hari
Rabu, 2 Juli 2025.

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. Jum Dapiokta, S.T., M.Kom.
Ketua Tim
2. M. Nang Al Kodri, S.Kom., M.Kom.
Sekretaris
3. Pujianto, S.Kom., M.Cs.
Penguji I
4. Anggraeni Agustin Muris, S.Kom., M.Kom.
Penguji II

.....
.....
.....
.....

Mengetahui,

Dekan FTK

Kaprodi Informatika



Ferry Desroml, S.T., M.T
NIDN. 0206127101



Joko Kuswanto, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0207058501



UNIVERSITAS BATURAJA

FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER PROGRAM STUDI INFORMATIKA

Terakreditasi Institusi BAN-PT No.73/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/II/2025
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telpon (0735) 326122 Fak (0735) 321822
Baturaja – 32113 OKU Sumatera Selatan
Website : www.unbara.ac.id Email : prodiinformatika.ubr@gmail.com

PERNYATAAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Ulasan *Google Play Store* Menggunakan Metode *SVM*”. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini benar adalah buatan saya sendiri tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat dari skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya secara konstitusional.

Demikian pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari ternyata skripsi saya dengan judul tersebut, tidak benar atau terbukti hasil plagiat dari karya orang lain maka, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku ataupun saya bersedia untuk di anulir/dibatalkan segala hak atas gelar sarjana saya.

Baturaja, 2 Juli 2025

Mahasiswa yang bertandatangan



Siti Ulfa Dillah
NPM. 2135074

MOTTO

“sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan, *dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap*”

(Al-Insyirah)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. Tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lemparkan setinggi yang kamu inginkan dan raihlah dengan selayaknya yang kamu harapkan dan untuk mencintai siapa dirimu, kamu tidak bisa membenci pengalaman yang membentukmu”

(Maudy Ayunda)

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.

(Al-Isra:7)

PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orangtua Penulis yaitu Bapak Abdul Halim dan Almarhumah Ibunda tercinta Sabbiyah yang telah merawat, menyayangi dan membimbing setulus hati sedari penulis kecil hingga sekarang, yang telah bekerja keras dan mengusahakan segala hal untuk penulis dan terima kasih banyak untuk semua doa-doa terbaik serta ketulusan yang diberikan selama ini *loveyou somuch*.
2. Terima kasih banyak untuk sepupu-sepupu penulis terutama Nita Yanasantia S.Pd. dan Yeni Septisaliah S.Pd. atas *support* terbaik yang diberikan.
3. Kepada Ibu Jum Dapiokta M. Kom dan Bapak M. Nang Al-Kodri M. Kom. Selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu, kesabaran, bimbingan yang telah diberikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
4. Kepada Bapak Joko Kuswanto M. Kom. Selaku dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas bimbingan, saran dan dukungan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Baturaja.
5. Terima kasih banyak untuk sahabat penulis, Nurul Yasni S. Pd., Febby Wulandari S. Pd., Sindi Amelia, Ananda Warahmah, S. Kom., dan M. Ilham Maulidan S. Kom. yang selalu ada memberikan *support* terbaiknya.
6. Terima kasih teman-teman Program Studi Informatika angkatan 2021, khususnya Kelas A.8.2.
7. Terima kasih banyak untuk penulis yaitu diriku sendiri yang sudah berusaha, sabar, bertahan serta selalu melakukan yang terbaik untuk segala hal. Tetap menjadi yang terbaik diantara semua yang terbaik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada Nabi besar, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang pada saat ini.

Skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Penggunaan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Ulasan *Google Play Store* Menggunakan Metode *SVM*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Informatika di Universitas Baturaja.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Ibu Ir.Hj.Lindawati, M.z., M.T selaku Rektor Universitas Baturaja.
2. Bapak Ir. Ferry Desromi, M. T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer.
3. Bapak Joko Kuswanto M. kom. Selaku ketua Program Studi Informatika.
4. Ibu Jum Dapiokta M. Kom. Selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M. Nang Alkodri M. Kom. Selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Ibu Dosen Program Studi Informatika yang telah membagikan ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan.

6. Dan semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai penutup, penulis berharap penelitian ini bisa memberikan pengaruh positif bagi berbagai pihak yang memerlukan acuan dan informasi terkait tema ini. Semoga penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi kalangan akademisi dan praktisi, tetapi juga bagi setiap pembaca yang memiliki ketertarikan pada bidang yang dibahas. Penulis berharap penelitian ini dapat memperluas wawasan dan menjadi sumber inspirasi untuk penelitian serta pengembangan di masa mendatang.

Baturaja, 2 Juli 2025



Siti Ulfa Dillah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Analisis Sentimen	7
2.2 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	9
2.3 Google Play Store	11
2.4 Support Vector Machine.....	12
2.5 Pembagian Data Klasifikasi	13
2.6 Confusion Matrix	14
2.7 Python.....	16
2.8 Machine Learning	19
2.9 Penelitian Terdahulu.....	20

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Alat dan Bahan	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4 Metode Penelitian	26
3.5 Visualisasi.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil	31
4.2 Pembahasan	42
4.3 Perbandingan Ulasan Sort Newest dan Most Relevant	76
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1 Proses Cleaning	49
Tabel 4.2 Proses Case Folding	50
Tabel 4.3 Proses Normalisasi Kata.....	53
Tabel 4.4 Proses Tokenize.....	54
Tabel 4.5 Proses Stopword Removal.....	55
Tabel 4.6 Proses Stemming	57
Tabel 4.7 Pelabelan TextBlob sort newest	61
Tabel 4.8 Pelabelan Textblob most relevant	62
Tabel 4.9 Splitting Data.....	63
Tabel 4.10 Ulasan Positif (sort newest).....	77
Tabel 4.11 Ulasan Positif (most relevant)	77
Tabel 4.12 Ulasan Negatif (sort newest)	78
Tabel 4.13 Ulasan Negatif (most relevant).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Jumlah Peserta JKN	2
Gambar 2.1	Pendekatan Analisis Sentimen.....	8
Gambar 2.2	Tampilan Menu Mobile JKN.....	10
Gambar 2.3	Klasifikasi Support Vector Machine	13
Gambar 2.4	Confusion Matrix SVM	14
Gambar 3.1	Ulasan Aplikasi Mobile JKN.....	23
Gambar 3.2	Alur Penelitian	26
Gambar 3.3	Data Scraping Mobile JKN.....	27
Gambar 4.1	Hasil Scrapping Newest.....	31
Gambar 4.2	Hasil Scrapping Most Relevant	32
Gambar 4.3	Hasil Preprocessing Data Newest.....	33
Gambar 4.4	Hasil Preprocessing Data Most Relevant	33
Gambar 4.5	Hasil Pelabelan Data Newest.....	34
Gambar 4.6	Hasil Pelabelan Data Most Relevant	35
Gambar 4.7	Visualisasi Klasifikasi SVM (Newest)	36
Gambar 4.8	Visualisasi Klasifikasi SVM (Most Relevant).....	36
Gambar 4.9	Confusion matrix sort newest	38
Gambar 4.10	Confusion matrix sort most relevant	39
Gambar 4.11	Visualisasi Wordcloud sort newest.....	40
Gambar 4.12	Visualisasi Wordcloud sort most relevant	40
Gambar 4.13	Tampilan Google Collaboratary	42
Gambar 4.14	ID Aplikasi Mobile JKN.....	44
Gambar 4.15	Kamus Colloquial Indonesia Lexicon	51
Gambar 4.16	Klasifikasi SVM (sort newest).....	68
Gambar 4.17	Klasifikasi SVM (sort most relevant)	69
Gambar 4.18	Classification Report (sort newest).....	73
Gambar 4.19	Classification Report (most relevant)	73

DAFTAR LAMPIRAN

Jadwal Pelaksanaan Penelitian	87
Coding Analisis Sentimen.....	88
Formulir Pengajuan Judul.....	101
SK Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi	102
SK Pengangkatan Dosen Penguji Skripsi	103
Berita Acara Sidang Skripsi	104
Form Konsultasi Skripsi Pembimbing II.....	105
Form Konsultasi Skripsi Pembimbing I	107
Form Konsultasi Perbaikan Skripsi Penguji II.....	108
Form Konsultasi Perbaikan Skripsi Penguji I	109
Form Konsultasi Perbaikan Pembimbing II	110
Form Konsultasi Perbaikan Pembimbing I.....	111