

ABSTRAK

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

Oleh : Siti Ulfa Dillah

Aplikasi *Mobile* JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017 bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Namun, dalam implementasinya, pengguna mengalami berbagai kendala dan memahami berbagai ulasan dalam jumlah besar bukanlah perkara yang mudah, karena terdapat banyak tahapan yang harus dilalui. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN di *Google Play Store*. Data ulasan diambil dari periode 20 November 2024 hingga 20 Mei 2025 sebanyak 9.878 ulasan. Tahapan penelitian meliputi pengumpulan data, *preprocessing*, pelabelan sentimen menggunakan *TextBlob*, dan klasifikasi dengan *SVM* dan evaluasi menggunakan *confusion matrix*. Hasil evaluasi menunjukkan model memiliki kinerja yang baik dengan akurasi 94% (untuk data *sort newest* dan *most relevant*), serta nilai *precision*, *recall*, dan *F1-score* di atas 0.90 untuk sentimen negatif, netral, dan positif. Serta didapatkan isu utama yang paling sering diulas yaitu didapatkan dari visualisasi *wordcloud* kata-kata yang paling sering muncul dalam ulasan, seperti “Aplikasi”, “Verifikasi”, “Daftar”, “Sulit”, dan “Mudah”.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, *Mobile* JKN, *Support Vector Machine*, *Google Play Store*.

ABSTRACT

SENTIMENT ANALYSIS OF USAGE OF NATIONAL HEALTH INSURANCE MOBILE APPLICATION (JKN) THROUGH GOOGLE PLAY STORE REVIEWS USING SVM METHOD

By : Siti Ulfa Dillah

The JKN Mobile application, launched by BPJS Kesehatan in 2017, aims to facilitate participants' access to healthcare services. However, its implementation presents various challenges for users, and understanding the large number of reviews is challenging due to the numerous steps involved. This study aims to analyze the sentiment of JKN Mobile application users' reviews on the Google Play Store. Review data was collected from November 20, 2024, to May 20, 2025, totaling 9,878 reviews. The research steps included data collection, preprocessing, sentiment labeling using TextBlob, classification using SVM, and evaluation using a confusion matrix. The evaluation results showed the model performed well, with an accuracy of 94% (for the newest and most relevant sort data), and precision, recall, and F1-score values above 0.90 for negative, neutral, and positive sentiment. And the main issues that are most frequently reviewed are obtained from the word cloud visualization of the words that most frequently appear in reviews, such as "Application", "Verification", "Register", "Difficult", and "Easy".

Keywords: Sentiment Analysis, JKN Mobile, Support Vector Machine, Google

Play Store.