

BAB I

PENDAHULUAN

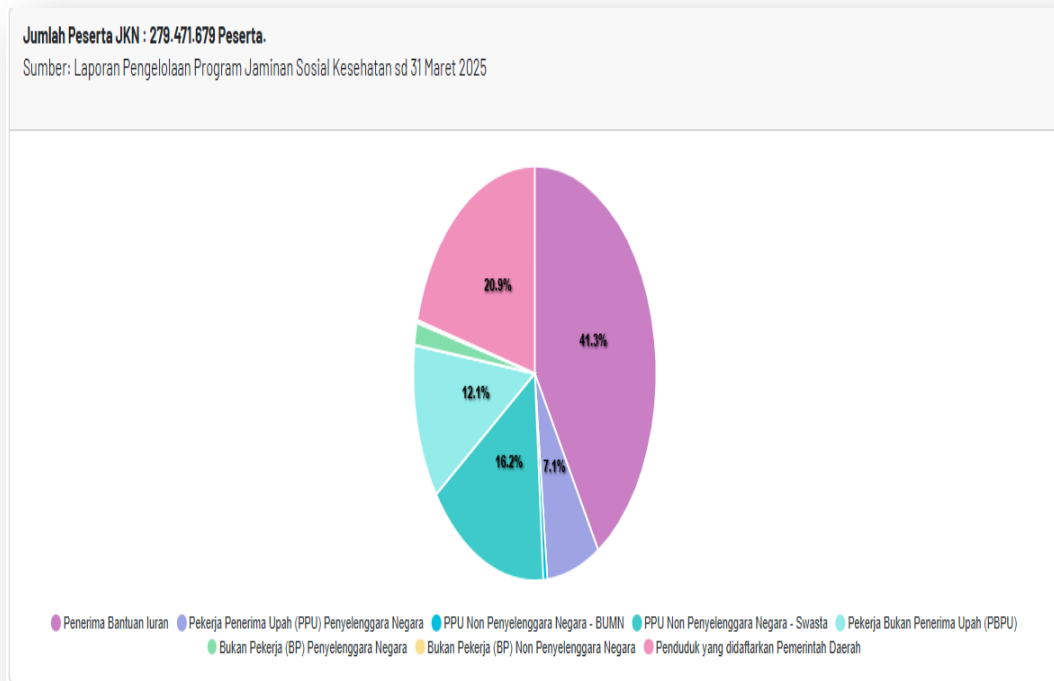
1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor krusial dalam kehidupan. Dengan memiliki kesehatan yang optimal memungkinkan manusia dalam menjalankan aktivitas dengan lancar. *World Health Organization (WHO)* menegaskan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia yang fundamental, dan setiap negara berkewajiban menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh warga negaranya[1].

Sebagai upaya untuk memberikan layanan kesehatan kepada publik, pemerintah telah mendirikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan mulai beroperasi 1 Januari 2014, dibentuk berdasarkan dua undang-undang penting. Pertama, UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, lalu diperkuat dengan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. PT Askes (Persero) telah direorganisasi menjadi BPJS Kesehatan, seiring ditunjuknya PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program asuransi sosial di bidang kesehatan[2].

JKN-KIS merupakan program yang bertujuan untuk menyediakan perlindungan dan akses kesehatan bagi warga negara dengan cara pembayaran kontribusi kepada pemerintah. Melalui Program tersebut pemerintah berupaya memperluas cakupan dengan target mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* [3]. Dikutip dari *website* resmi BPJS Kesehatan hingga 31 Maret 2025 jumlah peserta program JKN sudah

mencapai 279.471.879 Peserta. Sejalan bertambahnya peserta JKN-KIS masalah yang sering dialami oleh peserta yaitu waktu tunggu yang lama saat mendaftar dan dalam menjalani layanan kesehatan lainnya.



Gambar 1.1 Data Jumlah Peserta JKN

Kehadiran teknologi yang semakin maju telah mempermudah hampir setiap aspek dalam hidup kita. Termasuk dalam aspek akses terhadap informasi dan layanan kesehatan. Aplikasi *mobile* merupakan salah satu alat yang efektif dalam mendukung layanan kesehatan. Aplikasi *mobile* JKN yang diluncurkan pada akhir tahun 2017 merupakan salah satu kemajuan dalam bidang ini. *Mobile* JKN adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan yang dibutuhkan[4].

Namun dalam implementasinya, penggunaan *mobile* JKN menghadapi beberapa permasalahan pada sistemnya seperti kesulitan saat *login*, saat pendaftaran, kode verifikasi tidak masuk, aplikasi yang tidak bisa di akses dan

lain-lain, sehingga seringkali menimbulkan rasa ketidakpuasan dan keluhan dari para pengguna aplikasi *mobile* JKN ini.

Ulasan merupakan salah satu cara bagi pengguna untuk menilai sebuah aplikasi. Mendengarkan masukan dari pengguna demi meningkatkan kenyamanan serta kualitas aplikasi adalah hal yang penting. Namun, memahami berbagai ulasan dalam jumlah besar bukanlah perkara yang mudah, karena terdapat banyak tahapan yang harus dilalui. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis sentimen terhadap pengguna melalui ulasan aplikasi di *Google Play Store*[5].

Oleh karena itu, diperlukan **pendekatan komputasi** yang mampu mengotomatisasi proses analisis. Penelitian ini akan menggunakan metode klasifikasi *support vector machine* yang dikenal efektif dalam mengklasifikasikan data teks. Evaluasi performa dari model *SVM* ini akan dilakukan untuk memastikan akurasi dan keandalannya dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sentimen dan isu utama yang diungkapkan oleh pengguna aplikasi *mobile* JKN melalui ulasan pengguna di *google play store* dan menjadi wawasan berharga bagi BPJS kesehatan dalam memenuhi harapan pengguna secara lebih efektif.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sentimen Penggunaan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Ulasan *Google Play Store* Menggunakan Metode *SVM*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merumuskan “Bagaimana cara menganalisis sentimen pengguna aplikasi *mobile* JKN melalui *google Play Store* Menggunakan Metode *SVM* ?”.

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan dalam skripsi ini:

1. Data yang di *scrapping* merupakan ulasan aplikasi *mobile* JKN yang terdapat di *Google Play Store*, sampel yang diambil berjumlah 9.878 dari total seluruh ulasan mencapai 812.000 per 22 Mei 2025 , data yang diambil dari 20 November 2024 sampai 20 Mei 2025.
2. Penulis melakukan pengujian *Machine Learning* dengan metode *Support Vector Machine* dan *Confusion Matrix* untuk mengukur kinerja klasifikasi.
3. Penulis menggunakan *Google Colaboratory (Google Collab)* dan bahasa pemrograman *Pyhton*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Mengetahui sentimen pengguna aplikasi *mobile* JKN pada *Google Play Store*.
2. Mengetahui hasil implementasi metode *SVM* dalam klasifikasi komentar pengguna aplikasi *mobile* JKN.

3. Mendapatkan pengetahuan dari hasil analisis dan visualisasi sesuai dengan data ulasan pengguna *mobile JKN*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini di bagi menjadi tiga (3) sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama waktu perkuliahan.
- b. Untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Strata 1 (S1), di Program Studi Informatika Universitas Baturaja.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai tambahan dasar referensi untuk peneliti selanjutnya di program studi informatika dengan topik analisis sentimen.

3. Bagi Pembaca

- a. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya.
- b. Penelitian ini dapat memberikan gambaran sentiment pengguna aplikasi *mobile JKN*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang mendukung dan sesuai dengan judul yang diambil dan dijadikan landasan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang diambil oleh penulis dalam penelitian, termasuk proses penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, serta interpretasi hasil.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan dari proses melakukan analisis sentimen pada data yang telah diperoleh oleh penulis.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan serta saran yang didapatkan dalam penelitian ini