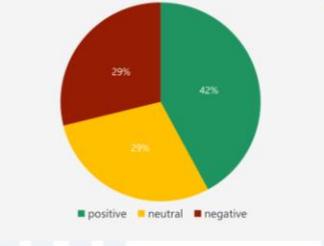


ANALISIS SENTIMEN TERHADAP OPINI MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN <i>MOBILE</i> -JKN UNTUK PELAYANAN BPJS KESEHATAN	
 Peneliti	 Ringkasan Eksekutif
<p>Ketua : Mieke Nurmalasari, M.Si, M.Sc (NIDN. 0326057701)</p> <p>Anggota :</p> <p>Nauri Anggita Temesvari, SKM, MKM (NIDN. 0310099001)</p> <p>Lulu Ghina Hafidha (20170310025)</p> <p>Ryo Hikmah Tiardi (NIM. 20170310011)</p> <p>Sella Yossiant (NIM. 20180310038)</p> <p>Alivia Deranita (NIM. 2018031008)</p> <p>Isnu Oktaviani (NIM.20170310003)</p>	<p>Penelitian ini akan dilakukan pada seluruh masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan yang memberikan tanggapannya melalui media sosial. Peneliti akan menganalisis respon atau opini masyarakat tentang kehadiran aplikasi <i>mobile</i>-JKN terhadap pelayanan BPJS kesehatan dengan melihat data <i>tweet</i> di media sosial Twitter apakah responnya positif, negatif atau netral.</p> <p>Kata Kunci :</p> <p><i>sentimen analisis, mobile-JKN, BPJS kesehatan, text mining</i></p> <div style="background-color: #A9C9E8; padding: 5px; display: flex; align-items: center;">  HKI dan Publikasi </div> <p>HKI: nomor EC00202021165, 5 Juli 2020, Publikasi: INOHIM Vol.8 No.1 2020 (Jurnal Terakreditasi Sinta 4)</p>

 Latar Belakang	 Hasil dan Manfaat
<p>Perkembangan teknologi sekarang ini mendorong BPJS kesehatan meningkatkan pelayanannya dengan membuat aplikasi <i>mobile</i>-JKN. Harapannya peserta BPJS dapat lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan tanpa sekat atau batasan dinding, ruang dan waktu.</p> <p>Pendapat masyarakat paling mudah dilihat dari media sosial misalnya Twitter. Pengguna Twitter yang banyak sering dipakai oleh instansi pemerintah atau swasta untuk melihat pendapat pengguna aplikasi atau program yang dikeluarkan/ diluncurkan termasuk peluncuran <i>mobile</i>-JKN ini. Peninjauan pendapat atau opini masyarakat ini disebut dengan analisis sentimen (<i>Sentiment Analysis</i>).</p>	<p>Dari hasil <i>preprocessing data diperoleh tweets</i> sebanyak 528. Tweets ini akan dikelompokkan atau diklasifikasi menjadi tiga kelompok yaitu sentimen positif, negatif dan netral. Pada Gambar 1 terlihat bahwa dari 528 tweets diperoleh 222 tweets (42 %) bersifat positif, 153 tweets (29%) bersifat netral dan 152 tweets (29%) bersifat negatif. Prosentasi tertinggi ada pada sentiment positif, tetapi ini masih kurang dari 50 %, sehingga perlu dilakukan upaya lebih agar animo atau respon masyarakat terhadap JKN lebih banyak yang positif.</p>

<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui respon atau animo masyarakat terhadap keberadaan aplikasi <i>mobile</i>-JKN apakah positif, negatif atau netral dengan menganalisa cuitan atau <i>tweet</i> dari media sosial Twitter dengan menggunakan analisis sentimen.</p>	 <p>A pie chart illustrating the distribution of tweet sentiments. The chart is divided into three segments: a green segment representing 42% for 'positive', a yellow segment representing 29% for 'neutral', and a red segment representing 29% for 'negative'.</p>
<p>Metode</p> <p>Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan program Python dengan menggunakan <i>package</i> Twint. Data diambil dari media sosial Twitter. <i>Scrapping</i> Twitter menggunakan <i>package</i> Twint dengan rentang waktu tertentu yaitu dari 1 Januari 2019 sampai dengan 30 November 2019. Data yang diamati berisi topik yang peneliti sudah tentukan yaitu tentang aplikasi <i>mobile</i>-JKN.</p>	<p>Gambar 1. Prosentasi <i>tweets</i> sentiment positif, netral dan negatif</p> <p>Analisis sentimen dengan menggunakan media sosial dapat membantu BPJS untuk mengetahui bagaimana penerimaan masyarakat khususnya peserta BPJS terhadap aplikasi yang baru diluncurkan, sehingga cuitan (<i>tweet</i>) dari pengguna <i>mobile</i>-JKN baik positif atau negatif dapat dijadikan umpan balik untuk peningkatan pelayanan melalui aplikasi ini.</p>
<p>Skema LITABMAS</p> <p>Hibah Internal Universitas Esa Unggul Periode 2019</p>	<p>Ucapan terimakasih</p> <p>Penulis mengucapkan terimakasih kepada LPPM Universitas Esa Unggul atas bantuan dana penelitian internal periode 2019 ini.</p>

DAFTAR PUSTAKA

1. Handayani, PW, et all. 2018. *Critical Success Factors For Mobile Health Implementation in Indonesia*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6260245/#bib1>
2. Nurulbaiti, et all. 2018. *Analisis Sentimen Terhadap Data Tweet Untuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Menggunakan Program R*. Thesis. FMIPA. Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Yanis. RY. 2018. *Analisis Sentimen Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Guru-Guru SMK Eklesia Dan Bina Insani Jailolo*. <https://jutei.ukdw.ac.id/index.php/jurnal/article/view/105>
4. Kesehatan BPJS. 2017. *Manfaat Program JKN-KIS Makin Luas*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/535/Manfaat-Program-JKN-KIS-Makin-Luas>
5. Liu, B. 2011. *Web Data Mining: Supervised Learning (Chapter 3) in Eploring Hyperlinks, Contents and Usage Data*. Berlin Heidelberg: Springer.

6. Pak, A., & Paurobek, P. 2010. *Twitter as a Corpus for Sentiment Analysis and Opinion Mining*. France: Universite de Paris, Laboratoire LIMSI-CNRS.
7. Pramana, et all. 2018. *Data Mining dengan R Konsep Serta Implementasi*. INMEDIA