

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media sosial semakin berkembang dengan pesat dan sering digunakan oleh masyarakat. Salah satu media sosial yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia ialah *Instagram*. Menurut *We Are Social*, *Instagram* menempati peringkat kedua setelah *Whatsapp* sebagai aplikasi media sosial yang paling banyak digunakan awal tahun 2023. Berdasarkan laporan *We Are Social*, jumlah pengguna aktif sosial media di Indonesia mencapai 212,9 juta pengguna pada Januari 2023, dengan 92,1% pengguna sosial media di Indonesia menggunakan *Whatsapp*, sedangkan *Instagram* mencapai 86,5% dan Facebook mencapai 83,8%. Pengguna *Instagram* dapat menyampaikan pendapat melalui fitur komentar mengenai *feed* foto atau video yang diposting oleh pengguna lainnya. Dalam setiap *feed* di media sosial *instagram* terdapat banyak komentar yang dilakukan oleh sesama pengguna sehingga dapat memunculkan opini dari masyarakat, dan dapat berupa komentar positif, negatif, maupun netral (Rohim dan Pratama, 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau disingkat BPJS merupakan lembaga pemerintah yang memberikan jaminan sosial di Indonesia menurut undang-undang No 40 tahun 2004 dan undang-undang No 24 tahun 2011 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN) (Rosadi dkk., 2021). BPJS menggantikan lembaga jaminan sosial yaitu PT Askes menjadi BPJS Kesehatan dan PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan (Rosadi dkk., 2021). BPJS Kesehatan memiliki 3 kelas fasilitas yang berbeda, pada fasilitas kelas 1 mendapatkan fasilitas yang paling baik yaitu mendapatkan ruang perawatan dengan kapasitas pasien 2 sampai 4 orang dan iuran senilai Rp 150.000 perbulan, pada kelas 2 mendapatkan ruang perawatan dengan kapasitas pasien 3 sampai 5 orang dan iuran senilai Rp 100.000 perbulan, sedangkan pada kelas 3 mendapatkan ruang perawatan dengan kapasitas 4 sampai 6 orang atau lebih tergantung ruang inap yang disediakan rumah sakit dan iuran senilai 35 ribu perbulan. Pelayanan kesehatan bagi peserta kelas 1, 2, dan 3 adalah sama.

Pada bulan Juli 2022 BPJS Kesehatan merencanakan aturan sistem kelas sebelumnya yaitu kelas 1,2, dan 3 menjadi Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dengan menyetarakan fasilitas yang diderita pesertanya, dan iuran akan disesuaikan dengan gaji bulanan pesertanya. Meski besaran iuran akan dibedakan berdasarkan besar gaji, namun fasilitas rawat inap akan mendapatkan yang sama sesuai dengan kebutuhan medis dan penyakit dari pesertanya. Menurut laman portal berita nasional rencananya aturan ini akan diberlakukan pada tahun 2025. Dengan adanya perubahan sistem pada BPJS Kesehatan menjadikan masyarakat saling beropini di sosial media, salah satunya di *instagram*. Masyarakat saling menyampaikan opini di kolom komentar di akun berita yang ada di *instagram*. Dengan banyaknya komentar masyarakat yang menyampaikan opininya mengenai perubahan sistem BPJS dapat dilakukan analisis untuk mendukung suatu keputusan dalam merubah aturan yang nantinya akan ditetapkan oleh pemerintah terkait.

Dari latar belakang diatas, dapat dilakukan analisis opini masyarakat atau sering disebut analisis sentimen. Analisis sentimen adalah proses pemahaman serta mengolah data yang berbentuk tekstual dengan otomatis untuk mendapatkan informasi berupa sentimen yang ada pada suatu kalimat (Rohim dan Pratama, 2022). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lailiyah dkk., 2017) melakukan analisis melalui pendekatan semantik (makna) menggunakan *Lexical Resource* atau sering disebut sentimen leksikon dari *Sentiwordnet* dan Sentimen Leksikon Indonesia. Pada penelitian ini akan melakukan analisis menggunakan *Lexical Resource* dari *Sentiwordnet* saja, karena Sentimen Leksikon Indonesia tidak dapat diakses secara bebas (Lailiyah dkk., 2017). Penulis akan membuat *website* untuk melakukan klasifikasi setiap komentar menjadi 3 kelas yaitu kelas positif, kelas negatif, dan kelas netral. Diharapkan dengan melakukan analisis sentimen pada komentar masyarakat khususnya di *instagram* dapat dimanfaatkan untuk evaluasi aturan pada sistem KRIS yang nantinya akan diterapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana cara mengetahui sentimen masyarakat di *instagram* mengenai sistem KRIS yang nantinya akan diterapkan pemerintah?
2. Bagaimana implementasi klasifikasi *Rule Based Methods* berdasarkan *Lexical Resources* dari *Sentiwordnet* dalam menganalisis setiap komentar di *instagram*?
3. Bagaimana tahap melakukan analisis sentimen menggunakan *Lexical Resources* dan diklasifikasi menggunakan *Rule Based Methods*?
4. Bagaimana hasil akurasi dalam pengklasifikasian menggunakan algoritma *Rule Based Methods* berdasarkan *Lexical Resources*?

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah dalam melakukan penelitian ini :

1. Hanya dapat mengambil data komentar dari *feed* yang memiliki kurang dari 2000 komentar.
2. Tidak dapat mengambil komentar pengguna yang tidak menggunakan *font* standar dari aplikasi.
3. Melakukan seleksi *feed* dilakukan secara *manual* yang membahas topik perubahan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).
4. Tidak dapat membedakan kalimat satir dan yang bukan satir.

1.4 Tujuan

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis sentimen melalui pendekatan semantik dari *Lexical Based Resource* khususnya *Sentiwordnet*.
2. Membuat aplikasi berbasis *website* untuk menganalisis sentimen berdasarkan *feed* yang membahas pada topik perubahan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).
3. Mengetahui opini dari publik di *instagram* mengenai rencana perubahan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).

4. Mengetahui cara mengambil data berupa komentar di *instagram*.

1.5 Manfaat

Manfaat dilakukan dari penelitian ini adalah :

1. Membangun aplikasi berbasis *website* untuk mendapatkan hasil sentimen dari komentar di media sosial *Instagram*.
2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk kebijakan bagi pemerintah yang terkait untuk mengevaluasi aturan yang nantinya akan diterapkan.
3. Memudahkan untuk melihat hasil sentimen pada setiap opini dari media sosial di *Instagram*.
4. Mengetahui implementasi analisis sentimen melalui pendekatan semantik menggunakan *Lexical Based Resource* khususnya menggunakan *Sentiwordnet*.