

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengutip dari Website Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, Pemadam kebakaran atau disingkat Damkar, adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran, mulai dari pencegahan kebakaran, pemadam kebakaran, sampai dengan penyelamatan jiwa dari ancaman risiko terjadinya kebakaran dan bencana alam lain (Admin Dinas Pemadam Jakarta, 2023). Dalam berkegiatan Pemadam Kebakaran juga sering dilibatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi tentang sarana pencegahan kebakaran kepada masyarakat. Efektivitas layanan Pemadam Kebakaran sangat bergantung pada kecepatan respon, kesiapan personel, serta ketersediaan fasilitas penunjang.

Di tengah maraknya penggunaan media sosial, masyarakat semakin aktif menyampaikan pengalaman dan opini mengenai layanan publik, termasuk Pemadam Kebakaran (Damkar) melalui media sosial. Berdasarkan survei Dinas Komunikasi dan Statistik (Diskominfo) Provinsi DKI Jakarta, merilis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan (Gulkarmat) Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan rilis tersebut, SKM eksternal yang diperoleh Dinas Gulkarmat Provinsi DKI Jakarta, pada triwulan I adalah 90,07 (Sangat Baik), pada triwulan II mengalami peningkatan menjadi 91,56 (Sangat Baik), kemudian di triwulan III mengalami penurunan menjadi 89,82 (Sangat Baik), dan triwulan IV meningkat menjadi 92,94 (Sangat Baik). Peningkatan secara keseluruhan penilaian SKM yang diperoleh Dinas Gulkarmat Provinsi DKI Jakarta merupakan hasil evaluasi terhadap sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat.

Adapun sembilan indikator tersebut, persyaratan, sistem mekanisme prosedur, waktu, biaya, produk spesifikasi pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Kemudian Diskominfo Provinsi DKI Jakarta juga membagi SKM berdasarkan nilai kepuasan layanan yang diberikan oleh Dinas Gulkarmat Provinsi DKI Jakarta yaitu

pemadaman kebakaran, penyelamatan, dan pencegahan kebakaran. Berdasarkan ketiga layanan tersebut, pada triwulan IV nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan pemadaman kebakaran sebesar 91,69, layanan penyelamatan sebesar 94,46, dan layanan sosialisasi/pencegahan kebakaran sebesar 89,32. Hasil SKM tersebut akan dijadikan dasar untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan kepada Masyarakat (Admin Dinas Pemadam Jakarta, 2024). Meskipun data survei tersebut spesifik untuk wilayah DKI Jakarta, fenomena penyampaian opini publik mengenai layanan Damkar terjadi secara nasional di berbagai platform media sosial. Oleh karena itu, penelitian ini diusulkan untuk mengungkap sentimen masyarakat dalam skala yang lebih luas guna mendapatkan gambaran yang lebih jelas.

Walaupun Damkar memiliki tugas utama dalam penyelamatan dan pemadaman kebakaran, berbagai kendala masih ditemukan, seperti keterlambatan dalam penanganan, keterbatasan jumlah armada, serta kurangnya kesiapan petugas. Hal ini sering kali menjadi perbincangan di media sosial, masyarakat menyampaikan ketidakpuasan mereka. Namun, opini yang masih tersebar belum diolah secara sistematis, untuk memahami persepsi masyarakat secara luas diskusi terbuka mengenai kinerja Damkar baik dalam bentuk keluhan, apresiasi, maupun saran banyak ditemukan di berbagai platform, salah satunya adalah Threads.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan kecepatan respons dan kualitas layanan pemadam kebakaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Studi dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi menemukan bahwa faktor waktu respons dan kesiapan petugas berdampak positif terhadap kepuasan warga di daerah perkotaan (Sunarsih dkk., 2024). Studi mengenai analisis sentimen di media sosial, seperti yang dilakukan dalam penelitian tentang Analisis Sentimen Terhadap Putusan Mahkamah Konstitusi Mengenai Batasan Usia Capres dan Cawapres dengan menggunakan metode *Naïve Bayes*, menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam mengukur dan memahami persepsi publik serta membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan (Hariyanti dkk., 2024).

Untuk mengatasi permasalahan ketersebaran opini masyarakat mengenai kinerja Damkar, pelaksanaan kegiatan ini mengusulkan pendekatan analisis sentimen berbasis media sosial. Data opini masyarakat dunia maya yang relevan akan dikumpulkan dari *platform Threads* menggunakan teknik *web scraping*. Selanjutnya, analisis sentimen akan dilakukan dengan algoritma *Naïve Bayes*, sebuah teknik yang umum digunakan dalam *Natural Language Processing (NLP)*, guna memahami sentimen secara mendalam. Dengan menggabungkan ketiga pendekatan tersebut, pelaksanaan kegiatan ini bertujuan memperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan dan sentimen masyarakat terhadap layanan Damkar.

Pelaksanaan kegiatan ini bertujuan untuk menyajikan gambaran mengenai opini masyarakat terhadap kinerja Damkar berdasarkan data yang diperoleh dari platform *Threads*. Hasil analisis sentimen ini diharapkan dapat menjadi referensi awal dalam memahami persepsi masyarakat terhadap layanan pemadam kebakaran, baik dalam bentuk apresiasi, keluhan, maupun saran. Selain itu, temuan dari kegiatan ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pemadam kebakaran, khususnya terkait kesiapan dan responsivitas dalam menangani situasi darurat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang dapat diangkat adalah:

1. Bagaimana Implementasi Algoritma *Naïve Bayes* pada analisis sentimen masyarakat sosial media terhadap kinerja Pemadam Kebakaran yang diekspresikan dalam platform *Threads*?
2. Bagaimana hasil analisis sentimen masyarakat terhadap kinerja Pemadam Kebakaran dapat diintegrasikan ke dalam sistem web Dasena sebagai media informasi?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari rumusan masalah sebelumnya pada pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam merancang serta mengolah data sentimen, data yang digunakan terbatas pada tahun 2025 yang didapat dari *web scraping* melalui *platform Threads*..
2. Data yang digunakan berfokus pada tiga kategori sentimen yaitu positif, negatif, dan netral, serta mengambil opini masyarakat yang berkaitan dengan kinerja Pemadam Kebakaran, seperti apresiasi, keluhan, pengalaman, dan saran terhadap layanan Damkar.
3. Algoritma yang digunakan untuk analisis sentimen adalah *Naive Bayes* dengan model *Complement Naive Bayes* (CNB), tanpa membandingkan dengan algoritma klasifikasi lain seperti Support Vector Machine (SVM), Random Forest, atau metode deep learning.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan daripada pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengimplementasikan algoritma *Naive Bayes* dengan model *Complement Naive Bayes* dalam analisis sentimen masyarakat terhadap kinerja Pemadam Kebakaran yang diekspresikan melalui *platform Threads*.
2. Untuk mengintegrasikan hasil analisis sentimen ke dalam sebuah web Dasena sebagai media informasi.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan tugas akhir di atas, manfaat yang diperoleh sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran penilaian masyarakat terhadap kinerja Damkar berdasarkan opini yang disampaikan melalui platform Threads, sehingga dapat menjadi referensi awal dalam memahami persepsi publik terhadap layanan pemadam kebakaran

2. Menambah referensi penelitian terkait analisis sentimen dalam sektor layanan publik, khususnya dalam bidang Pemadam Kebakaran dengan memanfaatkan data dari media sosial Threads..
3. Menyajikan informasi hasil analisis sentimen masyarakat secara lebih terstruktur melalui sistem web Dasena, sehingga pengguna dapat memahami kecenderungan opini publik terhadap kinerja Damkar secara umum