

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat dan telah merambah di berbagai sektor, seperti pendidikan, ekonomi, sosial budaya, hingga kesehatan. Dalam revolusi 4.0 yang tengah dihadapi, masyarakat diharapkan mampu beradaptasi dengan perubahan dan kemajuan teknologi seperti televisi, telepon, ponsel, serta internet dapat diakses tidak hanya oleh masyarakat perkotaan, tetapi juga oleh penduduk di daerah terpencil [1].

Sejalan dengan kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah sebagai salah satu elemen negara juga dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan tersebut. Kemudahan akses terhadap teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi ini dalam berbagai aspek pemerintahan. Salah satu inisiatif yang muncul adalah *E-Government*, yang diharapkan mampu mengatasi hambatan birokrasi, memfasilitasi akses dan layanan publik, serta memperkuat kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam mencapai *good governance* [2].

Penggunaan aplikasi digital kini semakin meluas, dan jumlahnya terus bertambah. Aplikasi tidak hanya berkembang di lingkungan instansi, tetapi juga menjadi kebutuhan penting dalam memberikan layanan serta informasi dalam berbagai sektor bisnis kepada masyarakat luas. Penerapan aplikasi ini berkaitan dengan proses implementasi, yakni bagaimana teori atau tujuan tertentu diwujudkan dalam tindakan nyata oleh pihak terkait untuk mencapai hasil yang diinginkan [3].

Sebagai tanggapan atas perkembangan teknologi, pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Kesehatan (BPJS) meluncurkan aplikasi berbasis android, yaitu *Mobile JKN*. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta BPJS dalam memperoleh informasi serta layanan administrasi terkait program BPJS. Beberapa fitur unggulan tersedia meliputi informasi status

kepesertaan, perubahan data, rehabilitasi, antrean online, *i-care*, dan skrining. Aplikasi ini didistribusikan melalui platform digital, yaitu *Google Play Store*, yang memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, tidak semua pengguna merasa puas, karena setiap aplikasi memiliki keterbatasan yang memerlukan perbaikan berkala.

Sejak diluncurkan, aplikasi *Mobile JKN* telah menerima banyak ulasan dari masyarakat, baik ulasan positif maupun negatif. Data ulasan tersebut sangat berharga karena mencerminkan kepuasan dan kendala yang dihadapi pengguna, sehingga dapat memberikan masukan untuk perbaikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Maka perlu adanya suatu metode yang sistematis untuk mengelompokkan ulasan tersebut menjadi kategori ulasan positif dan negatif. Oleh karena itu, diperlukan solusi berupa analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian ini akan menggunakan data ulasan dari *Google Play Store* dengan menerapkan algoritma *Naïve Bayes*. Harapannya, analisis yang dilakukan dapat mengklasifikasikan ulasan dengan baik sehingga dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan yang ada serta dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pihak terkait.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil penggunaan metode *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan ulasan aplikasi *Mobile JKN* menjadi ulasan positif dan ulasan negatif?
2. Berapa jumlah ulasan positif dan negatif yang terdapat pada aplikasi *Mobile JKN*?
3. Bagaimana kecenderungan komentar pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan peneliti agar pembahasan dalam

penelitian ini tetap fokus dan tidak menyimpang adalah:

1. Penelitian ini menggunakan data ulasan aplikasi *Mobile JKN* yang diambil dari *Google Play Store* pada periode bulan Januari 2025.
2. Klasifikasi ulasan aplikasi *Mobile JKN* dilakukan berdasarkan *rating* yang diberikan oleh pengguna.
3. Algoritma yang digunakan untuk analisis sentimen adalah *Naïve Bayes*, dan tidak mencakup algoritma lain.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil dari penerapan metode *Naïve bayes* dalam mengklasifikasikan ulasan aplikasi *Mobile JKN*.
2. Mengetahui jumlah ulasan positif dan negatif dari aplikasi *Mobile JKN*.
3. Mengetahui kecenderungan komentar pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi pengembangan penelitian terkait algoritma *Naïve Bayes* dan analisis sentimen.
2. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian pada aplikasi *Mobile JKN* atau aplikasi pelayanan publik lainnya.
3. Menjadi bahan acuan untuk penelitian-penelitian mendatang yang berfokus pada penerapan metode *Naïve Bayes* dalam klasifikasi ulasan atau pengembangan aplikasi layanan publik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari peneliti untuk skripsi ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka, studi literatur, dan dasar-dasar teori yang digunakan selama penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdapat tinjauan umum tentang objek yang akan digunakan untuk penelitian, alur penelitian yang digunakan selama penelitian, dan alat dan bahan yang digunakan peneliti.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti memberikan tahapan selama melakukan penelitian dan hasil analisis, termasuk hasil klasifikasi ulasan positif dan negatif menggunakan algoritma *Naïve Bayes*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memuat saran yang dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.

