

ABSTRAK

ANALISIS SENTIMEN OPINI MASYARAKAT PENGGUNA TWITTER TERHADAP PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG MENGGUNAKAN *NAÏVE BAYES* DAN *SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)*

Oleh

ARAFIA ISNAYU AKAF

Saat ini internet telah meningkatkan jumlah informasi yang disimpan dan diakses melalui *web* dalam kecepatan yang sangat cepat. Internet dapat sebagai tempat mengemukakan pendapat terhadap topik kesehatan, politik, perusahaan dan lain-lain. Banyak media sosial yang digunakan masyarakat Lampung dalam mengemukakan pendapat dan mencari informasi. Twitter adalah salah satu media komunikasi yang banyak diminati oleh masyarakat. Ada berbagai macam topik yang dibahas oleh pengguna Twitter, salah satu topik yang sedang hangat diperbincangkan yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Lampung. Kesehatan juga merupakan hal yang sangat penting dan masih menjadi perbincangan yang cukup sering dibahas dimanapun dan kapanpun. BPJS Kesehatan sangat membantu masyarakat dalam mengatasi perekonomian yang semakin menurun, dengan adanya BPJS Kesehatan masyarakat tidak perlu membayar biaya pengobatan. Oleh karena itu pelayanan dari BPJS Kesehatan Lampung akan dilakukan analisis sentimen agar dapat diketahui apakah opini masyarakat mengenai BPJS Kesehatan Lampung ini bernilai positif atau negatif. Penelitian ini menggunakan dua algoritma yang bertujuan untuk membandingkan kinerja dan akurasi mana yang lebih baik. Algoritma yang digunakan yaitu *Support Vector Machine (SVM)* dan *Naïve Bayes*. Pada sentimen ini menggunakan dataset dari Twitter yang menggunakan beberapa *keywords* mengenai BPJS Kesehatan Lampung. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa algoritma *Support Vector Machine (SVM)* memiliki kinerja terbaik dengan akurasi 91,32% dibanding algoritma *Naïve Bayes* dengan akurasi 85,99%.

Kata kunci: Analisis Sentimen; *Support Vector Machine (SVM)*; *Naïve Bayes*; BPJS Kesehatan Lampung;

ABSTRACT

SENTIMENT ANALYSIS OF NAÏVE BAYES AND SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM) FOR BPJS SERVICE (NATIONAL HEALTH INSURANCE) LAMPUNG BASED ON TWITTER

By

ARAFIA ISNAYU AKAF

Nowadays, internet usage has increased the amount of information stored and accessed over the web at a very fast pace. The internet can be a place to express opinions on topics of health, politics, companies and others. There are many social media used by the people of Lampung in expressing opinions and seeking information. Twitter is one of the communication media that is in great demand by the public. There are various topics discussed by Twitter users, one of which is currently being discussed, namely the Social Security Agency of Health Lampung. Health is also a very important thing and is still a conversation that is quite often discussed anywhere and anytime. Social Security Agency of Health really helps the community in overcoming the declining economy, with the existence of Social Security Agency of Health, the community doesn't need to pay for medical expenses. Therefore, the services of Social Security Agency of Health Lampung will be analyzed by sentiment so that it can be seen whether public opinion about Social Security Agency of Health Lampung is positive or negative. This study uses two algorithms that aim to compare which performance and accuracy is better. The algorithms used are Support Vector Machine (SVM) and Naïve Bayes. This sentiment uses a dataset from Twitter that uses several keywords regarding BPJS Health Lampung. Based on the research results, it is known that the Support Vector Machine (SVM) algorithm has the best performance with an accuracy of 91,32% compared to the Naïve Bayes algorithm with an accuracy of 85,99%

Keywords: Sentiment Analysis; Support Vector Machine (SVM); Naïve Bayes; Social Security Agency of Health Lampung;