

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menjadi tonggak sejarah dalam upaya meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Dimulai pada tahun 2014, BPJS Kesehatan memiliki fungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan kebutuhan dasar kesehatan yang terjangkau dan merata bagi seluruh penduduk Indonesia [1]. Dalam misi mewujudkan tujuannya BPJS Kesehatan telah bekerjasama dengan berbagai faskes di Indonesia. Khususnya di wilayah Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, berdasarkan informasi yang dimuat dalam *Aplicares* jumlah fasilitas kesehatan sampai dengan tahun 2024 yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan adalah 50 rumah sakit [2]. Ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada Masyarakat.

Sebagai bagian dari sistem jaminan sosial, BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas bagi peserta program JKN. Selaras dengan hal tersebut, mitra yang telah memiliki Kerjasama dengan BPJS Kesehatan wajib memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta program JKN karena setiap orang yang telah menjadi anggota program JKN mempunyai hak untuk dilayani. Dengan demikian mitra kerja tidak boleh membatasi atau memberikan kuota terhadap layanan BPJS Kesehatan. Dilansir dari informasi suara surabaya kementrian kesehatan melalui kepala pusat pembiayaan kemenkes menegaskan bahwa setiap yang telah membayar iuran JKN wajib menerima manfaatnya [3].

Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan telah memberikan banyak manfaat bagi penggunanya [4]. Namun dibalik kemanfaatannya, masih timbul permasalahan dimasyarakat khususnya di wilayah Surabaya. Masalah pelayanan yang tidak maksimal dari pihak medis sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dilansir dari berita detik jatim tahun 2022 ketika walikota surabaya melakukan sidak ke rumah sakit di Surabaya pasien mengeluh

kepadanya bahwa ia sudah tiba dari pagi namun belum mendapatkan pelayanan dari rumah sakit [5]. Masalah fasilitas kesehatan yang kurang, serta masalah kebijakan BPJS Kesehatan sehingga sulitnya pasien tertentu menerima pelayanan. Dilansir dari artikel Kompasiana keluhan Masyarakat terkait BPJS Kesehatan seperti lamanya menunggu ruang kamar rawat inap karena penuh, penolakan terhadap pasien di UGD, serta administrasi yang panjang [6]. Masalah ini perlu penyelesaian dari 2 pihak yaitu BPJS Kesehatan dan mitra Rumah Sakit untuk memperbaiki kualitas tenaga medis dan kualitas pelayanan yang ditanggung dalam program JKN sehingga masyarakat dapat menerima manfaat dari BPJS Kesehatan.

Kemanfaatan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat dapat diukur dengan Tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang didapatkan. Tingkat kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menilai kualitas program [7]. Kepuasan pasien berperan penting dalam menilai kemanfaatan BPJS Kesehatan di Masyarakat. Kepuasan pasien bukan hanya mencerminkan seberapa baik pelayanan kesehatan yang diberikan, tetapi juga merupakan indikator penting dari efektivitas program kesehatan yang dilaksanakan. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, BPJS Kesehatan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan mutu layanannya. Selain itu, kepuasan terhadap layanan yang didapat akan mendorong terciptanya loyalitas pasien terhadap instansi pelayanan [8]. Dengan meningkatnya kepuasan pasien, Tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap BPJS Kesehatan akan meningkat secara keseluruhan, sehingga mendorong partisipasi yang lebih besar dari Masyarakat dan memperkuat sistem jaminan kesehatan nasional secara berkelanjutan.

Opini pasien dapat digunakan sebagai alat mendapatkan informasi terkait Tingkat kepuasan pasien yang dapat digunakan dalam memperbaiki pelayanan. Berbagai penelitian terkait kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan telah banyak dilakukan dan menggunakan metode yang berbeda. Beberapa penelitian yang pernah dilakukan antara lain; penelitian yang dilakukan oleh Buenita, S dkk (2023) tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan menggunakan metode survei dengan skala

likert [9]. Penelitian lainnya yaitu dilakukan oleh Risma Dewi dkk (2023) tentang *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan*. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Suak Ribee, yang berlokasi di Kabupaten Aceh Barat ini dilakukan dengan wawancara tatap muka menggunakan kuisioner [10].

Penelitian lain terkait kepuan peserta BPJS Kesehatan juga pernah dilakukan dengan metode analisis sentimen. Analisis sentimen adalah salah satu metode *Natural Language Processing* (NLP) untuk mengklasifikasi pendapat yang diutarakan oleh individu terhadap keadaan disekitarnya yang dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan dan aplikasi [11]. Beberapa penelitian seperti *Analisis Sentiment Masyarakat terhadap Layanan BPJS Kesehatan dan Faktor-Faktor Pendukung Opini dengan Pemodelan Natural Language Processing (NLP)* yang diteliti oleh Dicky Lihardo dkk (2022). Penelitian ini menggunakan *dataset twitter* dengan Teknik *scrapping*. Penelitian ini mampu menemukan permasalahan layanan yang sering dibicarakan di *twitter* yaitu terkait kurangnya fasilitas kesehatan bagi pasien BPJS sehingga berobat tanpa BPJS lebih dipilih walaupun biaya yang lebih mahal [12]. Selain itu penelitian sejenis dilakukan oleh Damayanti dkk (2024) tentang *Pemetaan Opini Publik Terhadap Perubahan Kebijakan BPJS Kesehatan dengan Pendekatan Support Vector Machine (SVM) dalam Analisis Sentimen*. Penelitian ini menggunakan data dari *Kaggle* dan dimodelkan dengan algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dengan *feature extraction* TF-IDF dan menggunakan evaluasi model *Confusion matrix*. Hasilnya, model bekerja dengan baik dengan akurasi 94,8%. Pada tahap evaluasi model, hasil yang baik ditunjukan pada kelas negatif dan memiliki tantangan dalam memprediksi kasus positif [13].

Kedua bentuk penelitian yang pernah dilakukan tersebut dapat digunakan dalam menganalisis tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan. Namun melihat hasil penelitian sebelumnya, 2 metode tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya. Kekurangan dari penelitian data skala likert, dimana kuisioner yang digunakan menggunakan skala likert menunjukkan puas atau tidak puasnya responden tanpa adanya pernyataan lanjutan terkait alasan detail jawaban yang diberikan sehingga hasil penelitian tidak menjelaskan secara detail bagian layanan yang perlu peningkatan dan perbaikan. Namun, metode pengumpulan data dengan

survei menggunakan kuisioner mempertimbangkan model *ServQual* untuk mengukur kualitas layanannya, ini menjadi kekuatan dalam penelitian ini. Model *ServQual* (*Service Quality*) merupakan kerangka kerja untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan yang telah banyak digunakan peneliti untuk mengukur kualitas layanan kesehatan [14]. Dengan model ini penelitian yang dilakukan dapat dengan tepat mengukur kepuasan berdasarkan standar kualitas layanan yang seharusnya.

Sedangkan pada penelitian analisis sentimen, penelitian dengan metode ini memberikan perspektif yang lebih luas. Data penelitian tidak terpaku pada skala likert akan tetapi merupakan data teks berupa komentar. Data tersebut mencakup alasan, emosi, dan topik yang spesifik yang dipetakan kedalam emosi positif dan negatif. Sehingga hasil penelitian dapat berupa pembahasan yang spesifik dari emosi positif dan negatif dari pengguna layanan. Namun, kekurangan dari penelitian sebelumnya adalah data yang digunakan bisa saja bias, karena merupakan data dari media sosial dengan pengguna aktif. Hal ini bisa saja tidak mewakili kelompok tertentu yang tidak aktif dalam menggunakan media sosial.

Sehingga pada penelitian ini dilakukan analisis sentimen dengan pengumpulan data menggunakan metode survei. Dengan analisis sentimen, peneliti dapat menemukan topik atau pembahasan yang sering muncul pada sentimen positif dan negatif. Untuk menemukan topik spesifik terkait kualitas layanan kesehatan, peneliti menggunakan model *ServQual* yang digunakan dalam perancangan kuisioner sehingga lebih akurat dalam menangkap sentimen peserta BPJS Kesehatan. Dengan menggabungkan metode analisis sentimen dan model *ServQual*, penelitian ini diharapkan dapat menemukan bagian penting dalam sentimen positif dan negatif dari pasien BPJS Kesehatan yang dapat digunakan sebaiknya dalam peningkatan pelayanan Rumah Sakit. Sentimen positif dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas layanan, dan sentimen negatif dapat digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki pelayanan yang masih kurang sehingga pasien dapat menikmati layanan yang lebih baik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana prapemrosesan data penelitian?
2. Bagaimana penerapan *Support Vector Machine* (SVM) dalam analisis sentimen?
3. Bagaimana cara mengevaluasi performa model analisis sentimen?
4. Bagaimana faktor-faktor kepuasan BPJS Kesehatan berdasarkan analisis sentimen positif dan analisis sentimen negatif?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini perlu dilakukan untuk memperjelas fokus penelitian, mengingat BPJS Kesehatan merupakan program nasional sehingga perlu penjelasan Batasan untuk membatasi persepsi dari hasil penelitian. Berikut Batasan masalah dari penelitian ini yaitu;

1. Penelitian dilakukan pada peserta BPJS kesehatan yang merupakan Pasien yang pernah menggunakan fasilitas kesehatan yang ada pada Rumah Sakit di wilayah Surabaya setidaknya pada periode 2022 s/d 2024. Pembatasan periode dilakukan untuk mendapatkan sentimen terhadap pelayanan yang paling terbaru sehingga data yang didapatkan dapat mempresentasikan keterbaharuan layanan.
2. Penelitian ini berfokus pada komentar pasien terhadap pelayanan yang dirasakan sebagai pasien BPJS Kesehatan.
3. Aspek pelayanannya yaitu *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)
4. Penetapan hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis sentimen melalui klasifikasi sentimen positif dan negatif.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirancang, ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menjelaskan prapemrosesan data penelitian yang digunakan.
2. Menganalisis dan menjelaskan penerapan *Support Vector Machine* (SVM) dalam melakukan analisis sentimen.
3. Mengevaluasi performa model analisis sentimen yang digunakan.
4. Mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan BPJS Kesehatan berdasarkan analisis sentimen positif dan analisis sentimen negatif.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wilayah Surabaya. Juga dapat memperkenalkan dan menerapkan pendekatan analisis sentimen dalam konteks evaluasi kepuasan layanan kesehatan. Diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan atau referensi bagi peneliti lainnya di masa depan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan peneliti terkait sentimen analisis. Juga menjadi dasar pihak-pihak terkait dalam merancang dan mengembangkan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan temuan dalam penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dibidang layanan kesehatan. Dapat menjadi replikasi ataupun validasi dari hasil temuan untuk memperkuat bukti temuan penelitiannya. Serta menjadi bahan diskusi untuk penelitian sejenisnya.