

Dyah Putri Tsaniyah, 2019. ***Text Mining untuk Pengklasifikasian Komentar Masyarakat mengenai BPJS Kesehatan pada Twitter dengan Metode Naïve Bayes Classifier***. Skripsi ini dibimbing oleh Dr. Nur Chamidah, M.Si, dan Drs. Suliyanto, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

---

---

### ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi saat ini, masyarakat dapat memberikan komentar terhadap program pemerintah Indonesia melalui jejaring sosial *Twitter*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah salah satu penyelenggara program jaminan kesehatan terbesar di Indonesia yang sering mendapat komentar baik berupa pengaduan ataupun permintaan informasi dari masyarakat. Berdasarkan data yang ada sampai Januari 2019 jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional mencapai 215 juta jiwa setara dengan 80% dari jumlah penduduk Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui langkah-langkah dalam melakukan klasifikasi komentar masyarakat Indonesia dengan menggunakan algoritma dan program metode *Naïve Bayes Classifier*, mengetahui topik-topik yang sering diperbincangkan masyarakat Indonesia terkait dengan BPJS Kesehatan. Data berjumlah 1078 komentar berbahasa Indonesia yang di ambil dari *twitter* pada bulan Februari 2019 – Maret 2019 dibagi menjadi 80% data *training* dan 20% data *testing*. Berdasarkan data tersebut diperoleh hasil 37% komentar termasuk kedalam kategori kepesertaan dengan kata yang paling sering muncul adalah “kartu”, 45,6% komentar termasuk kedalam kategori pelayanan dengan kata yang paling sering muncul adalah “rumah sakit”, dan 17,4% komentar termasuk kedalam kategori tagihan dengan kata yang paling sering muncul adalah “bayar”. Hasil klasifikasi pada data *training* mendapatkan ketepatan klasifikasi sebesar 99%, dan pada data *testing* mendapatkan hasil dengan ketepatan klasifikasi sebesar 98%.

**Kata Kunci** : BPJS Kesehatan, Klasifikasi, *Naive Bayes Classifier*