

# **ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA TWITTER TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI PEDULILINDUNGI SEBAGAI PENGUATAN *SMART LIVING* DI MASA PANDEMI COVID-19**

Rendy Kurniawan Emzet

18/426909/GE/08845

## **INTISARI**

Pandemi COVID-19 telah mengubah gaya hidup di kabupaten dan kota hanya dalam beberapa bulan dengan menempatkan teknologi di garis depan dalam melawan wabah virus COVID-19. Penanganan COVID-19 dapat menunjukkan kesenjangan dan ketimpangan teknologi antar kota yang berbeda. Mengingat kondisi COVID-19 yang terus mewabah di berbagai kabupaten dan kota di Indonesia, sebagai salah satu langkah untuk menanganinya yaitu menyediakan pelayanan publik dengan suatu aplikasi yang bernama PeduliLindungi. Pemanfaatan aplikasi PeduliLindungi di tiap kota dan kabupaten menjadi salah bentuk dari implementasi *smart city* di Indonesia, khususnya pada dimensi *smart living*. PeduliLindungi menjadi aplikasi yang harus dimiliki warga saat akan beraktivitas atau memasuki fasilitas publik. Informasi terkait kepuasan masyarakat terhadap aplikasi PeduliLindungi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Twitter menjadi sumber data yang melimpah dalam melakukan penelitian, terutama pada penelitian analisis sentimen pengguna aplikasi PeduliLindungi.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengidentifikasi relevansi fitur aplikasi PeduliLindungi terhadap penguatan *smart living*. 2) Menganalisis sentimen pengguna Twitter terhadap pemanfaatan aplikasi PeduliLindungi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif (*mix method*) dengan analisis data deskriptif. Data sekunder diperoleh dari hasil eksplorasi aplikasi PeduliLindungi, studi literatur, dan metode *text mining* pada media sosial Twitter. Hasil yang didapatkan adalah: 1) Aplikasi PeduliLindungi memiliki peranan dalam penguatan *Smart Living* pada tiap kabupaten dan kota dengan memiliki kemampuan untuk menciptakan ruang publik yang aman dan sehat, integrasi data kesehatan, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi kesehatan. 2) Pemerintah Indonesia secara efektif menggunakan Twitter untuk menjawab pertanyaan dan membagikan informasi COVID-19 dan PeduliLindungi kepada publik. Sentimen negatif lebih banyak diutarakan ke Aplikasi PeduliLindungi dibanding sentimen positif dikarenakan keresahan masyarakat terhadap keamanan data dan kendala-kendala yang ditemui dalam penggunaan Aplikasi PeduliLindungi.

Kata kunci: PeduliLindungi, *Smart Living*, Analisis Sentimen, Twitter

# **INDONESIAN TWITTER USER SENTIMENT TOWARDS THE PEDULILINDUNGI APPLICATION IN STRENGTHENING SMART LIVING IMPLEMENTATION DURING COVID-19 PANDEMIC**

Rendy Kurniawan Emzet

18/426909/GE/08845

## **ABSTRACTION**

COVID-19 has changed the lifestyle in counties and cities in just a few months by placing technology at the forefront of fighting the COVID-19 virus outbreak. Handling COVID-19 can show technological gaps and inequalities between different cities. Considering the COVID-19 condition that continues to plague various towns and districts in Indonesia, one of the steps to deal with it is to provide public services with an application called PeduliLindungi. The PeduliLindungi application in each city and district is a form of Smart City implementation in Indonesia, especially in the Smart Living dimension. PeduliLindungi is a mandatory application that residents have when they are going to have activities or enter public facilities, such as malls, supermarkets, and restaurants. Information related to community satisfaction with the PeduliLindungi application is needed to improve service quality. Twitter is an abundant data source for research, especially on sentiment analysis of PeduliLindungi application users.

This study aims to: 1) Identify the relevance of PeduliLindungi features to strengthening smart living. 2) Analyze the sentiment of Twitter users towards PeduliLindungi. The approach used in this study is the quantitative approach and qualitative approach (mixed method) with descriptive data analysis. Data are obtained from exploring the PeduliLindungi application, works of literature, and text mining on social media Twitter. The results obtained are: 1) PeduliLindungi has a role in strengthening Smart Living in each regency and city by having the ability to create safe and healthy public spaces, health data integration, and easiness in obtaining health information. 2) The Indonesian government effectively used Twitter to answer questions and share COVID-19 and PeduliLindungi-related information with the public. Negative sentiments were expressed more toward the PeduliLindungi application than positive sentiments due to public unrest on data security and constraints encountered in using the PeduliLindungi application.

**Keywords:** PeduliLindungi, Smart Living, Sentiment Analysis, Twitter