

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang disediakan pemerintah melalui BPJS Kesehatan. Disatu sisi, BPJS Kesehatan bisa memberikan pelayanan kesehatan komprehensif dengan biaya terjangkau. Pelayanan kesehatannya pun bisa diakses secara merata disemua kalangan, termasuk masyarakat kelas ekonomi bawah. Namun dibalik keunggulannya, pelayanan BPJS Kesehatan tidak luput dari perbincangan masyarakat di twitter. Pengguna twitter mengungkapkan berbagai ekspresi, baik positif, negatif, ataupun netral mengenai pelayanan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud mengidentifikasi sentimen masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di masa pandemi dan pasca pandemi Covid-19. Data berupa twit pada akun twitter @BPJSKesehatanRI dikumpulkan dengan *tweet harvest*. *Google colab* sebagai *platform* yang digunakan untuk menjalankan proses pengumpulan data tersebut. Data yang terkumpul merupakan twit-twit masyarakat mengenai pelayanan BPJS Kesehatan pada enam bulan pertama pandemi Covid-19 dan enam bulan pertama pasca pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan adanya pergeseran dominasi sentimen pada periode yang berbeda. Persentase sentimen negatif lebih besar 3% dibandingkan sentimen netral pada enam bulan pertama pandemi Covid-19, yakni sebesar 48%. Sentimen negatif banyak mempersoalkan mengenai kenaikan premi, putusan MA tentang pembatalan kenaikan premi, dan pengembalian lebih iuran. Sementara itu, twit yang dikategorikan sentimen netral mendominasi di enam bulan pertama pasca pandemi Covid-19. Persentase twit dengan sentimen netral sebesar 48%. Mayoritas twit-twit tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan seputar mobile JKN. Sebanyak 40% twit diklasifikasikan ke dalam kategori negatif. Lebih lanjut, kedua periode tersebut menunjukkan besaran persentase sentimen positif jauh dibandingkan dua sentimen lainnya (7% pada enam bulan pertama pandemi Covid-19 dan 12% pada enam bulan pertama pasca pandemi Covid-19). Hal tersebut mengindikasikan pelayanan BPJS Kesehatan masih butuh perbaikan. Untuk perbaikan yang lebih optimal, penelitian lanjutan dengan periode yang komprehensif (mencakup pra pandemi Covid-19 di dalamnya) dan jangka waktu yang lebih lama perlu dilakukan.

Kata kunci: analisis sentimen, pelayanan BPJS Kesehatan, pandemi Covid-19, pasca pandemi Covid-19

ABSTRACT

Health services are one type of public service provided by the government through BPJS Kesehatan. On the one hand, BPJS Kesehatan can provide comprehensive health services at affordable costs. Health services can be accessed equally by all groups, including lower economic class communities. However, despite its advantages, BPJS Kesehatan services have not escaped public discussion on twitter. Twitter users expressed various expressions, both positive, negative, and neutral regarding BPJS Kesehatan services. Therefore, this research aims to identify public sentiment towards BPJS Kesehatan services during the Covid-19 pandemic and post-pandemic. Data in the form of tweets on the twitter account @BPJSKesehatanRI was collected using *tweet harvest*. *Google colab* is the platform used to carry out the data collection process. The data collected are public tweets regarding BPJS Kesehatan services in the first six months of the Covid-19 pandemic and the first six months after the Covid-19 pandemic. The research results show a shift in sentiment dominance in different periods. The percentage of negative sentiment was 3% greater than neutral sentiment in the first six months of the Covid-19 pandemic, namely 48%. Many negative sentiments questioned the increase in premiums, the Supreme Court's decision regarding the cancellation of premium increases, and the return of excess contributions. Meanwhile, tweets categorized as neutral sentiment dominated in the first six months after the Covid-19 pandemic. The percentage of tweets with neutral sentiment was 48%. The majority of these tweets contain questions about mobile JKN. As many as 40% of tweets were classified into the negative category. Furthermore, these two periods showed a much higher percentage of positive sentiment than the other two sentiment (7% in the first six months of the Covid-19 pandemic and 12% in the first six months after the Covid-19 pandemic). This indicates that BPJS Kesehatan services still need improvement. For more optimal improvements, further research over a comprehensive period (covering the pre-Covid-19 pandemic) and a longer period of time needs to be carried out.

Keywords: sentiment analysis, BPJS Kesehatan services, Covid-19 pandemic, post-Covid-19 pandemic