

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Sentimen .....	7
2.2 Analisis Sentimen.....	7
2.3 Jaminan Sosial .....	9
2.4 Kerangka Pikir.....	10
BAB III METODE PENELITIAN .....	11
3.1 Jenis Penelitian .....	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	11
3.3 Teknik Analisis Data .....	13
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1 Data Twit Masyarakat Mengenai Pelayanan BPJS Kesehatan .....	16
4.2 Pelabelan Kelas Sentimen .....	19
4.3 Hasil Analisis Sentimen .....	22
4.3.1 Awal Pandemi Covid-19 .....	22
4.3.2 Awal Pasca Pandemi Covid-19 .....	27
4.3.3 Perbedaan Hasil Sentimen pada Awal Pandemi Covid-19 dan Awal Pasca Pandemi Covid-19 .....	31



**Analisis Sentimen terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Komparasi pada Masa Pandemi dan Pasca Pandemi Covid-19)**

Novia Parastuti, Dr. Erda Rindrasih S.Si., M.U.R.P.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	32
4.1 Kesimpulan .....	32
4.2 Keterbatasan Penelitian .....	32
4.3 Saran .....	33
Daftar Pustaka.....	34