

## INTISARI

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan memiliki cakupan yang luas namun menghadapi tantangan keberlanjutan akibat tekanan keuangan dan ketidakaktifan sebagian peserta. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peluang pengembangan layanan BPJS Kesehatan secara strategis berdasarkan opini peserta yang terekam dalam ulasan Google Maps.

Metode yang diterapkan melibatkan analisis topik (*topic modeling*) dengan algoritma *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) untuk mengidentifikasi atribut layanan yang penting, serta analisis sentimen (*sentiment analysis*) menggunakan algoritma VADER untuk mengukur tingkat kepuasan peserta. Penelitian dilakukan terhadap 50.084 ulasan dari wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil penelitian mengidentifikasi 13 atribut utama layanan, seperti Kenyamanan Layanan, Manajemen Antrean, dan Prosedur Pelayanan. Skor peluang dihitung dengan pendekatan *Outcome-Driven Innovation*, yang menunjukkan bahwa atribut “Kenyamanan Layanan” merupakan prioritas utama pengembangan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kepuasan yang rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa ulasan digital dapat menjadi sumber data strategis dalam merancang peningkatan layanan kesehatan publik secara lebih responsif dan efisien.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, Ulasan Online, *Opportunity Algorithm*, *Topic Modeling*, *Sentiment Analysis*, Pengembangan Layanan.

## ABSTRACT

The National Health Insurance (JKN) program, managed by BPJS Kesehatan, offers extensive coverage but faces sustainability challenges due to financial pressures and the inactivity of certain participants. This study aims to strategically identify service development opportunities for BPJS Kesehatan based on participant feedback captured through Google Maps reviews.

The methodology applied includes topic modeling using the Latent Dirichlet Allocation (LDA) algorithm to identify significant service attributes and sentiment analysis using the VADER algorithm to assess participant satisfaction. A total of 50,084 reviews from the Central Java and Yogyakarta regions were analyzed.

The results identified 13 primary service attributes, including Service Comfort, Queue Management, and Service Procedures. Opportunity scores were calculated using the Outcome-Driven Innovation framework, indicating that the “Service Comfort” attribute is the top development priority due to its high importance but low satisfaction. These findings suggest that digital reviews can serve as a strategic data source for designing more responsive and efficient improvements in public healthcare services.

**Keywords:** BPJS Kesehatan, Online Reviews, Opportunity Algorithm, Topic Modeling, Sentiment Analysis, Service Development.