

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini, sudah banyak layanan offline yang mulai beralih ke digital, seperti belanja *online*, ojek *online* atau tiket *online* semuanya dapat dilakukan secara *online* termasuk dalam hal pelayanan kesehatan pada masyarakat yang hanya perlu dilakukan melalui aplikasi pelayanan kesehatan dan dapat berkonsultasi dengan seorang dokter secara *online* namun berbayar. Di saat ini penggunaan teknologi serta internet sudah menjadi indikator dari kemajuan suatu wilayah. Aplikasi pelayanan kesehatan *online* ini dapat kita jumpai di *Google Playstore* yang biasa digunakan oleh pengguna untuk melakukan konsultasi dengan dokter atau mencari apotek terdekat, didalam aplikasi ini juga kita dapat membuat janji temu dengan dokter dan fitur – fitur yang berguna untuk mengetahui masalah kesehatan (Hakim, 2021).

Di setiap aplikasi tersebut mempunyai fitur yang sedikit berbeda satu sama lain dan mempunyai kelebihan serta kekurangan masing – masing, dan terdapat banyak ulasan negatif maupun positif pada setiap aplikasi yang biasanya menjadi kekurangan dari aplikasi tersebut seperti aplikasi *error*, atau dokter yang di hubungi tidak membalas pesan dari pasien sedangkan pasien sudah membayar biaya konsultasi atau membayar obat tetapi uang kembalian lama di kembalikan. Permasalahan seperti ini sangat berpengaruh pada kepuasan pasien pengguna pelayanan kesehatan *online* dan harus menjadi penilaian penting di bagian kualitas aplikasi pelayanan kesehatan *online* tersebut. Oleh sebab itu semakin banyaknya ulasan komentar pada aplikasi tersebut maka dibutuhkannya klasifikasi dari ulasan tersebut untuk menjadi acuan para pengguna aplikasi dalam memilih aplikasi pelayanan kesehatan *online* (Hendra & Fitriyani, 2021).

Di Indonesia sendiri pemakaian aplikasi pelayanan kesehatan *online* telah dipergunakan khalayak ramai untuk kepentingan seperti konsultasi berbagai macam penyakit dan menentukan kalender kehamilan atau sebagainya. Sehubungan dengan hal ini data ulasan komentar aplikasi dari setiap aplikasi pelayanan kesehatan *online* di *Google Playstore* menjadi acuan data dalam penelitian ini. Tujuan dalam analisis berikut ialah mengklasifikasikan sentimen pengguna bisa positif dan negatif berlandaskan kritikan dan saran yang dibuat menurut konsumen dari 3 aplikasi tersebut, dan lantas menilai kesenjangan ke 3 aplikasi layanan kesehatan tersebut untuk memverifikasi peringkat dari masing-masing layanan kesehatan *online* tersebut bersumber pada hasil nilai akurasi yang diselesaikan dengan memakai metode *Support Vector Machine* (SVM) berbasis *Particle Swarm Optimization* (PSO). Perkara tersebut menambah pengetahuan baru tentang bagaimana cara mengetahui perubahan sentimen dari masa ke masa terhadap keberhasilan dari aplikasi dan bagaimana penyedia layanan kesehatan *online* dapat meningkatkan nama baik dari aplikasi itu sendiri (Bei & Saepudin, 2021).

Metode *Support Vector Machine* (SVM) sudah banyak diaplikasikan pada pendalaman ilmu berhubungan text mining, penggunaan metode klasifikasi SVM sebab dianggap mumpuni menggeneralisasi pada suatu pengelompokan pada suatu struktur/ bentuk dan juga salah satu algoritma memiliki akurasi tertinggi (Aula et al., 2023). Metode *Support Vector Machine* (SVM) dipilih dikarenakan Memiliki tingkat ketepatan yang paling tinggi pada pengelompokan dan merupakan metode klasifikasi teks yang cukup efektif dalam mengelola dan membedakan ulasan negatif dan positif kemudian di sempurnakan dengan *Particle Swarm Optimization* (PSO) hingga mendapat tingkat keakuratan terbaik. (Kevin et al., 2020).

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis mengajukan tugas akhir berkenaan tentang **“Analisis Sentimen Layanan Kesehatan Online Menggunakan *Support Vector Machine* (SVM) Berbasis *Particle Swarm Optimization* (PSO)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan, Isu yang diperbincangkan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode untuk mengklasifikasikan sentimen pengguna menjadi positif dan negatif berlandaskan kritikan dan saran yang dibuat oleh para pengguna dari 3 aplikasi tersebut ?
2. Bagaimana cara menilai di antara ke 3 aplikasi layanan kesehatan tersebut agar dapat mengurutkan peringkat dari masing-masing layanan kesehatan *online* tersebut bersumber pada hasil perhitungan akurasi yang diselesaikan dengan memakai metode *Support Vector Machine* (SVM) dioptimasi dengan *Particle Swarm Optimization* (PSO) ?

## 1.3 Batasan Masalah

Rentang permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, antara lain :

1. 500 Sentimen pada tanggal 01 Mei 2022 sampai dengan 30 Juli 2022 pengguna 3 Aplikasi layanan kesehatan *HaloDoc*, *AloDokter*, dan *SehatQ* di *Google Playstore* dengan total 1500 data ulasan.
2. Data yang dipakai seluruhnya berbahasa indonesia.
3. Metode yang digunakan ialah *Support Vector Machine* berbasis *Particle Swarm Optimization*.
4. Hasil yang didapatkan berupa sentimen negatif dan positif.
5. Tidak menganalisis kata – kata yang tidak diperlukan seperti *hashtag* (#), *username* (@), dan url (<http://namasitus.com>) dan *emoticon* (😊).
6. Hasil berupa urutan aplikasi terbaik bersumber dari hasil nilai akurasi yang diselesaikan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berguna sebagai acuan dan pengkaji sentimen dari ke tiga aplikasi layanan

kesehatan tersebut untuk tersebut untuk mengurutkan peringkat dari masing masing layanan kesehatan *online* tersebut bersumber pada hasil nilai akurasi yang diselesaikan dan memberikan masukan kepada setiap perusahaan aplikasi tersebut agar dapat meningkatkan pelayanan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini mencakup hal-hal berikut :

1. Mampu memperluas serta berbagi ruang lingkup, sudut pandang, dan pengalaman yang baru bagi penulis dan pembaca di bagian analisis sentimen pengguna dan tentang *Support Machine Vector (SVM)* dan *Particle Swarm Optimization (PSO)*.
2. Dapat memberikan ke efektivitas kepada pengguna layanan untuk mengetahui aplikasi pelayanan kesehatan mana yang cepat dan tanggap untuk digunakan konsultasi dan pelayanan kesehatan lainnya, sedangkan pencipta dari aplikasi pelayanan kesehatan sendiri dapat memperoleh kritik serta saran yang mampu membantu peningkatan kualitas pelayanan mereka di segi apapun.

