

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah atau instansi publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Lingkup pelayanan publik ini meliputi berbagai hal seperti pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, energi, perbankan, dan banyak lagi. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginan mereka. Untuk mencapai tujuan ini, pelayanan publik harus memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik ini menjadi indikator untuk menilai kinerja sebuah lembaga penyedia layanan publik.

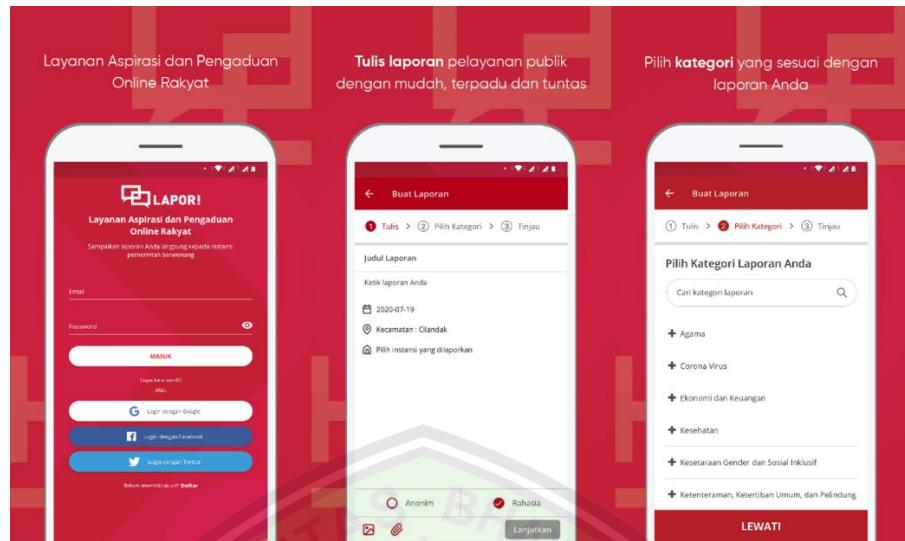
Peran pelayanan publik dalam masyarakat sangat penting, karena melalui pelayanan publik, pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan yang berkualitas. Pelayanan publik juga berfungsi untuk menjaga keseimbangan dan kestabilan sosial dalam masyarakat, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membantu menciptakan kondisi sosial yang lebih baik. Di sisi lain, jika pelayanan publik tidak memenuhi harapan masyarakat atau tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat

menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah dan institusi publik.

Di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih masih terdapat banyak aspek yang perlu ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Dalam laporan *The Global Economy* tahun 2019, Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara dalam hal kualitas layanan publik. Pada tahun 2019, Ombudsman RI melakukan penilaian terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik pada 7 Kementerian/Lembaga (K/L), 6 pemerintah provinsi, 215 pemerintah kabupaten, dan 36 pemerintah kota. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, ditemukan bahwa 29% K/L memenuhi tingkat kepatuhan yang tinggi, sedangkan 71% K/L memenuhi tingkat kepatuhan yang sedang. Sementara itu, untuk pemerintah provinsi, sebanyak 33% memenuhi tingkat kepatuhan yang tinggi, 50% memenuhi tingkat kepatuhan yang sedang, dan 17% memenuhi tingkat kepatuhan yang rendah. Untuk pemerintah kabupaten, ditemukan bahwa 33% memenuhi tingkat kepatuhan yang tinggi, 40% memenuhi tingkat kepatuhan yang sedang, dan 27% memenuhi tingkat kepatuhan yang rendah. Sedangkan untuk pemerintah kota, sebanyak 33% memenuhi tingkat kepatuhan yang tinggi, 47% memenuhi tingkat kepatuhan yang sedang, dan 20% memenuhi tingkat kepatuhan yang rendah [1]. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan publik di Indonesia masih belum memuaskan, terutama pada tingkat kepatuhan yang masih tergolong sedang atau bahkan rendah. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di semua instansi pemerintah.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pengaduan masyarakat dapat memberikan informasi mengenai masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan memberikan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Sebagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyediakan sarana pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah Indonesia meluncurkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). *SP4N LAPOR!* merupakan sebuah platform yang digunakan untuk menerima pengaduan dan aspirasi masyarakat Indonesia melalui beberapa saluran pengaduan seperti *website*, SMS, Twitter dan salah satunya adalah melalui aplikasi *mobile* yang dapat diunduh pada perangkat Android dan iOS.

Badan yang mengatur *SP4N LAPOR!* diantaranya Kantor Staf Presiden (KSP) yang bertanggung jawab sebagai pengawas agenda prioritas nasional, sementara Ombudsman Republik Indonesia bertindak sebagai pengawas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, *SP4N LAPOR!* telah secara resmi disahkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional [2]. Aplikasi *SP4N LAPOR!* ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan berbagai masalah di sekitar mereka mengenai pelayanan publik dengan cepat dan mudah, tanpa harus datang ke kantor pihak berwenang sebagai salah satu bentuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik.



**Gambar 1.1 Aplikasi *SP4N LAPOR!***

Sumber : [3]

Aspek penting yang diberikan *SP4N LAPOR!* Seperti Gambar 1.1 adalah pengaduan masyarakat secara online terhadap permasalahan yang dihadapi mengenai pelayanan publik sesuai dengan kategori masalah yang tersedia, pengaduan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja saat pengguna terhubung dengan internet tanpa perlu datang langsung ke kantor pihak berwenang. Masyarakat atau pengguna hanya perlu memilih jenis laporan (pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi), lalu memasukkan judul laporan masalah yang dihadapi, mengisi instansi yang ingin dilaporkan, dan kemudian memilih kategori laporan yang sesuai, setelahnya pengguna hanya perlu mengirimkan laporan yang sudah terisi dan menunggu verifikasi oleh administrator yang selanjutnya akan diteruskan ke instansi terkait minimal 3 hari kerja setelah pengaduan diajukan.

Semenjak perilisannya, berbagai sentimen muncul pada ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*, baik yang pro maupun yang kontra dari

pengguna mengenai aplikasi tersebut. Pada ulasan, pengguna seringkali mengungkapkan keluhan atau memberikan saran terkait aplikasi yang digunakan. Ulasan yang ditemukan dari pengguna yakni ulasan yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif terkait dengan penggunaan aplikasi *SP4N LAPOR!*. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu analisis untuk mengelola sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi *SP4N LAPOR!*, sehingga dapat memberikan suatu *insight* yang didapat dari sudut pandang pengguna aplikasi bagi pemerintah untuk dapat mengambil keputusan yang tepat terhadap aplikasi di masa yang akan datang. Namun, untuk mengidentifikasi sentimen ulasan pengguna yang banyak secara manual akan memakan waktu yang lama dan dibutuhkan tenaga yang cukup besar, dengan demikian diperlukan suatu analisis otomatis yang dapat mengelola sentimen pada ulasan pengguna aplikasi dalam jumlah besar secara cepat dan akurat.

Salah satu teknik pengolahan bahasa alami yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan sentimen atau emosi dari teks yang ditulis oleh pengguna aplikasi berupa ulasan, yaitu analisis sentimen. Metode analisis sentimen dapat digunakan untuk memahami perasaan dan opini pengguna terhadap suatu produk atau layanan, termasuk aplikasi. Salah satu algoritma analisis sentimen yang biasa digunakan adalah *Support Vector Machine (SVM)*. Pada penelitian sentimen yang dilakukan terhadap ulasan aplikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di *Google Play store* Menggunakan Metode menggunakan *Support Vector Machine (SVM)*, didapatkan hasil akurasi sebesar 97% [4]. Penelitian lain juga dilakukan untuk analisis sentimen pada ulasan textual di *Google Play Store*

menggunakan *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes*, hasil yang didapat *SVM* memiliki akurasi 81,46%, lebih tinggi dibandingkan dengan *Naïve Bayes* yang hanya mendapatkan akurasi 75,41% [5]. Penelitian telah dilakukan pada ulasan Aplikasi Gojek menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* dan *K Nearest Neighbor (KNN)*, hasilnya Metode *KNN* memperoleh nilai akurasi sebesar 82,14%, sedangkan metode *SVM* memperoleh nilai akurasi sebesar 87,98% [6]. Pada data hasil penelitian sebelumnya terhadap ulasan aplikasi di *Google Play Store* menggunakan algoritma *Support Vector Machine (SVM)*, menunjukkan bahwa *SVM* memberikan hasil akurasi yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store* menggunakan Algoritma *Support Vector Machine*“.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian yang telah disampaikan di atas, masalah yang perlu diidentifikasi dapat diklasifikasikan menjadi poin-poin berikut:

1. banyak sentimen yang masuk pada ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!*, tetapi belum ada *modeling klasifikasi* yang dapat mengelola sentimen terhadap ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!*;

2. belum dilakukannya pengamatan proses menggunakan algoritma *Support Vector Machine* untuk mengklasifikasi data sentimen aplikasi *SP4N LAPOR!*;
3. belum adanya sistem yang mengklasifikasikan ulasan aplikasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM).

### 1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah disebutkan, maka rumusan masalah yang dapat peneliti ambil adalah “Bagaimana melakukan pengklasifikasian sentimen dengan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) terhadap data ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store?*”.

### 1.4 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tetap fokus dan tidak melebar terlalu luas, maka akan diberikan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. penelitian ini akan difokuskan pada analisis sentimen pada ulasan berbahasa Indonesia pengguna aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*;
2. penelitian ini akan difokuskan pada analisis sentimen pada ulasan berbahasa Indonesia pengguna aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*;

3. dataset yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari semua ulasan pengguna aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store* sampai dengan bulan Maret 2023;

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. menerapkan teknik *web scrapping* dalam memperoleh data dari teks ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*;
2. mengaplikasikan model analisis sentimen menggunakan *algoritma Support Vector Machine* (SVM) pada ulasan pengguna aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*;
3. mengetahui tingkat akurasi dari algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan teks ulasan pada aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*;
4. menganalisis hasil analisis sentimen pada ulasan pengguna aplikasi *SP4N LAPOR!* dan memberikan *insight* dari perspektif pengguna aplikasi kepada pemerintah untuk mengambil tindakan yang tepat terhadap aplikasi di masa depan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dapat digunakan dalam melakukan analisis sentimen pada ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!*;
2. penelitian ini melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*, sehingga dapat memberikan informasi tentang kelebihan dan kekurangan aplikasi ini dari sudut pandang pengguna;
3. memberikan *insight* bagi pemerintah sebagai pemilik platform aplikasi dalam mengambil tindakan yang tepat terhadap aplikasi di masa yang akan datang.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dalam memahami pembahasan dan penulisan pada penelitian ini, maka akan dibuat sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini berisi penjelasan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis memberikan penjelasan singkat mengenai teori-teori yang terkait dengan judul penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, kerangka penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil pengolahan data atau penelitian yang telah dilakukan dan pembahasannya.

## BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran yang didasarkan pada data yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.