

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan hal yang paling utama bagi suatu instansi pemerintahan. Pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pengontrolan dalam melaksanakan transparansi atau keterbukaan informasi publik. Kehadiran pemerintah sebagai pelayan masyarakat memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sistem birokrasi yang ada sekarang ini dianggap sebagai sarang korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), penghambat investasi dan lain-lain. Untuk itu perlu adanya sebuah evaluasi guna meningkatkan pelayanan masyarakat (*public services*) sebagai tugas utama pemerintah, maka terlebih dahulu perlu adanya sikap keterbukaan dari pemerintah untuk dapat menerima setiap kritik, saran ataupun keluhan masyarakat mengenai suatu kebijakan atau program yang langsung menyentuh kepentingan masyarakat misalnya penyelewengan kebijakan dan lain-lain (Nomleni, et al, 2014).

Dr. Ir. H. Sambari Halim Radianto, ST, M.Si dan Dr. H. Moh. Qosim, M.Si. adalah bupati dan wakil bupati Gresik yang menjabat pada periode 2016 – 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap kebijakan pemerintahan kabupaten Gresik. Selama waktu tersebut terdapat pro-kontra yang terjadi pada pemerintahan kabupaten Gresik dengan munculnya kebijakan-kebijakan kontroversial seperti pembangunan *landmark*, pencegahan *covid-19*. Kebijakan pembangunan *landmark* yang dianggap sebagai kebijakan kontroversial menurut Wakil Pimpinan DPRD Gresik Asluchul Alif karena bangunan yang asli masih kokoh dan terlihat kurang terurus dan pemanfaatan biaya *csr (corporate system responsibility)* untuk membangun *landmark* bukan untuk pemanfaatan biaya untuk kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang mendesak (Arfah & Hamzah, 2020). Sedangkan untuk kebijakan pencegahan *covid-19* yang dianggap sebagai kebijakan kontroversial Menurut ketua DPRD

Gresik Fandi Akhmad Yani keseriusan pemkab Gresik dalam menangani *covid-19* dinilai hanya sebatas *lips service* ini dibuktikan kasus positif di kabupaten Gresik angkanya bertambah secara signifikan (Wijayanto, 2020). Pro-kontra tersebut terbentuk dari pendapat masyarakat. Masyarakat memberikan pendapat terhadap kebijakan pemerintahan dengan menyalurkannya diberbagai media, salah satunya adalah media sosial.

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Kementerian Kominfo menunjukkan media sosial terpopuler di Indonesia yakni Facebook 65 juta pengguna, Twitter 19,5 juta pengguna, Google+ 3,4 juta pengguna, LinkedIn 1 juta pengguna, dan Path 700 ribu pengguna (Anwar & Fahmi, 2020). Karena banyaknya pengguna menggunakan media sosial Facebook, peneliti akan fokus menggunakan media sosial Facebook untuk melakukan analisis dikarenakan setiap pengguna Facebook bebas mengunggah postingan atau komentar tanpa ada batasan. Pada umumnya postingan di Facebook digunakan untuk mengunggah perihal tentang diri pengguna dan berbagi informasi, serta penyampaian sebuah berita (Santoso & Nugroho, 2019), dan para pengguna juga dapat bergabung dalam komunitas seperti kota, kerja, sekolah dan daerah untuk melakukan komunikasi dengan orang lain (Sauyai, et al, 2017).

Pentingnya mengetahui pendapat masyarakat terhadap sebuah kebijakan adalah agar bisa menjalin hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat. Pada penelitian ini mendorong untuk melakukan analisis sentimen menggunakan media sosial Facebook untuk mengambil setiap opini yang diberikan masyarakat Gresik terhadap sebuah kebijakan pemerintah. Sehingga nantinya bisa bermanfaat kepada pihak terkait untuk dijadikan evaluasi guna meningkatkan pelayanan dan peningkatan mutu pada kebijakan yang nantinya akan diambil. Sentimen opini yang diambil nanti akan diklasifikasikan menjadi 3 kelas yaitu kelas opini positif, kelas opini negatif dan netral.

Analisis sentimen adalah proses memahami, mengekstraksi dan memproses data tekstual secara otomatis untuk mendapatkan informasi sentimen yang terkandung dalam sebuah kalimat pendapat (Rozi, et al, 2012). Analisis

sentimen juga digunakan untuk mencari pendapat ataupun kalimat yang sifatnya opini terhadap suatu masalah atau obyek oleh seseorang yang sifatnya bisa berisikan opini positif, negatif dan netral (Saputra, et al, 2019).

Penelitian ini melakukan analisis sentimen terhadap kebijakan pemerintahan kabupaten Gresik pada media sosial Facebook dengan membandingkan tiga algoritma yaitu *Decision Tree*, *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine*. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Veny, Rahmadita dan Muhammad melakukan penelitian analisis sentimen di media sosial Twitter dengan kasus Kampanye Anti-Lgbt dengan menggunakan algoritma *Decision Tree* dengan mendapatkan akurasi sebesar 82.91 % (Fitri, et al, 2019). Dan penelitian lainya dilakukan oleh Eko dan Aryo pada tahun 2019 melakukan analisis sentimen calon presiden indonesia 2019 berdasarkan komentar publik di Facebook dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes* dengan mendapatkan hasil akurasi sebesar 86.4% (Santoso, et al, 2019). Dan penelitian lainya dilakukan oleh Rafli dan Ednawati pada tahun 2019 melakukan analisis sentiment *cyberbullying* pada komentar Facebook dengan metode klasifikasi support vector machine dengan mendapatkan akurasi sebesar 96% (Kamal & Rainarli, 2019).

Alasan peneliti melakukan perbandingan terhadap tiga algoritma diatas karena banyak penelitian sebelumnya yang membahas tentang klasifikasi teks dengan menggunakan algoritma *Decision Tree*, *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dengan menghasilkan akurasi yang baik, Dari uraian diatas diharapkan dapat mengetahui algoritma yang cocok untuk penelitian ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, beberapa hal yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengklasifikasi teks berdasarkan kelas positif, netral dan negatif ?
- b. Bagaimana perbandingan hasil analisis dengan menggunakan metode *decision tree*, *naïve bayes* dan *support vector machine* ?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini ada beberapa batasan – batasan yang ditetapkan diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Metode yang digunakan adalah *Decision Tree*, *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine*.
- b. Sistem yang akan dibuat menggunakan bahasa *python*.
- c. Opini yang akan dianalisis berbentuk teks.
- d. Data yang dianalisis hanya data teks yang berbahasa Indonesia.
- e. Sentimen yang akan dilabeli meliputi kelas positif, kelas negatif dan kelas netral.
- f. Pengambilan data dimulai pada bulan Januari - April 2020.
- g. Kebijakan yang digunakan adalah pembangunan *landmark* dan pencegahan *covid-19*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk dinas terkait dalam mengambil sebuah kebijakan agar tidak terjadi pro-kontra antara pemerintahan dan masyarakat.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk mencari sebuah informasi tentang sebuah opini yang mengandung konten positif, netral, negatif.
- c. Penelitian ini juga bermanfaat untuk mengetahui seberapa keberhasilan algoritma *decision tree*, *naïve bayes* dan *support vector machine* pada pengklasifikasian teks untuk analisa sentimen pada studi kasus yang dipilih peneliti.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari Permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- a. Menganalisa sentimen dalam opini-opini yang diberikan masyarakat Gresik terhadap kebijakan pemerintahan kabupaten Gresik di media sosial Facebook.
- b. Melakukan penelitian mengenai beberapa kebijakan terkini.

- c. Mengklasifikasi teks berdasarkan kelas positif, netral dan negatif.
- d. Mengetahui hasil klasifikasi dan tingkat performa metode *decision tree*, *naïve bayes* dan *support vector machine* dalam studi kasus ini.





Halaman ini sengaja dikosongkan