

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Diabetes adalah penyakit kronis yang ditandai dengan tingginya kadar gula darah. Glukosa merupakan sumber energi utama bagi sel tubuh manusia, tetapi pada penderita diabetes, glukosa tersebut tidak dapat digunakan oleh tubuh. Organisasi *International Diabetes Federation* (IDF) pada tahun 2021 mencatat 537 juta orang dewasa (umur 20 – 79 tahun) atau 1 dari 10 orang hidup dengan diabetes di seluruh dunia. Diabetes juga menyebabkan 6,7 juta kematian atau 1 orang tiap 5 detik (IDF, 2021).

China menjadi negara dengan jumlah pengidap diabetes terbesar di dunia sebanyak 140,87 juta penduduk. Peringkat kedua ditempati oleh India dengan 74,19 juta penduduk pengidap diabetes, disusul Pakistan dengan 32,96 juta penduduk, dan Amerika Serikat dengan 32,22 juta penduduk. Indonesia berada di posisi kelima dengan jumlah pengidap diabetes sebanyak 19,47 juta penduduk. Posisi keenam diisi oleh Brazil dengan 15,73 juta penduduk, Meksiko dengan 14,12 juta penduduk, Bangladesh dengan 13,16 juta penduduk, Jepang dengan 11,01 juta penduduk, dan di posisi kesepuluh diisi oleh Mesir dengan 10,93 juta penduduk (IDF, 2021).

Adanya penggunaan internet melalui media sosial, telah menghadirkan sebuah web forum yang dapat membentuk suatu komunitas online. Layaknya forum diskusi, sebuah web forum dapat juga menampung ide, pendapat, dan segala informasi dari para anggotanya sehingga dapat saling berkomunikasi atau bertukar pikiran antara satu sama lainnya. Sebuah forum online biasanya hanya memiliki suatu pokok bahasan tertentu, tetapi tidak menutup kemungkinan dapat meluas hingga mencakup pokok bahasan bidang lainnya (Mutiah et al., 2019).

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2018 pengguna internet mencapai angka 171,17 juta. Penggunaan internet yang menempati urutan pertama paling sering digunakan adalah

layanan untuk berkomunikasi lewat pesan yang mencapai 24,7% dan yang menempati urutan kedua yaitu sosial media yang mencapai 18,9%, media sosial yang sering digunakan yaitu *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* dan lain-lain (Ananda & Pristyanto, 2021). Negara Indonesia merupakan salah satu dari 5 negara terbesar dalam penggunaan *Twitter* secara aktif, yakni 77% dari pengguna *Twitter* Indonesia merupakan pengguna aktif (Salim & Mayary, 2020).

*Twitter* merupakan sebuah situs media sosial yang mulai dikembangkan pada tahun 2006. Situs ini pertama kali ditemukan oleh Jack Dorsey dan Evan Williams. *Twitter* merupakan *social networking* dimana memungkinkan penggunanya dapat saling berkomunikasi satu sama lain melalui fitur yang bernama *tweet*. Dengan fitur *tweet* pengguna dapat membuat tulisan atau teks sebanyak 280 karakter. Tidak hanya *tweet*, saat ini *Twitter* memiliki banyak fitur lainnya seperti *direct message* yang memungkinkan pengguna berkomunikasi satu sama lain dengan lebih privasi, *story* yang memungkinkan pengguna dapat merekam momen baik itu foto maupun video secara langsung, *voice note* memungkinkan pengguna untuk merekam suara, dan masih banyak fitur lainnya (Fairuz et al., 2021).

Pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 (Tantowi, 2019) dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019 (Aliyah, 2020) telah menetapkan bahwa upaya pengendalian diabetes melitus, merupakan salah satu pelayanan minimal yang wajib dilakukan oleh pemerintah daerah. Setiap penderita diabetes melitus akan menerima pelayanan minimal satu kali sebulan yang meliputi pengukuran kadar gula darah, edukasi, dan terapi farmakologi serta rujukan jika diperlukan (Kemenkes, 2020).

Pencegahan dan pengendalian diabetes jelas membutuhkan perhatian semua orang. Penyelesaian masalah diabetes terkait dengan perubahan perilaku dan membangun sinergi positif untuk menumbuhkan iklim yang kondusif pada aspek pencegahan dan perubahan perilaku pada tingkat individu, keluarga dan masyarakat. 3 (tiga) hal utama perlu dilakukan yakni (1) perubahan perilaku yang terkait makanan sehat dan berimbang, aktivitas fisik, menghindarkan diri

dari rokok dan alkohol. (2) melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala. (3) perbaikan tatalaksana penanganan penderita dengan memperkuat pelayanan primer, akan menjadi prioritas dalam beberapa tahun kedepan (Dayanti et al., 2022).

Berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, penulis melakukan analisis untuk mengetahui opini masyarakat terhadap pelayanan medis yang telah diberikan oleh instansi kesehatan kepada pasien diabetes. Pengambilan data dilakukan dari 1 Agustus 2017 sampai 31 Juli 2022 karena untuk mengetahui setelah penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 hingga tahun 2022 apakah pelayanan medis pada pasien diabetes melitus telah memberikan kepuasan untuk masyarakat. Analisis sentimen dilakukan untuk melihat opini atau kecenderungan opini seseorang terhadap suatu masalah atau objek, baik cenderung berpandangan positif maupun negatif. Penggunaan algoritma klasifikasi dibutuhkan untuk mengolah teks yang diambil dari *twitter*.

Teknik yang digunakan untuk klasifikasi data secara otomatis oleh komputer disebut dengan istilah *text classification* atau klasifikasi teks. Metode yang digunakan untuk klasifikasi teks yaitu metode *Naïve Bayes*. Metode tersebut terbukti dapat memperoleh hasil yang cukup memuaskan jika digunakan untuk klasifikasi teks. Salah satu model dari *Naïve Bayes* yang digunakan dalam klasifikasi teks yaitu *Naïve Bayes Multinomial*. Model tersebut dikenal memiliki tingkat akurasi yang tinggi dengan perhitungan yang sederhana (Sabrani et al., 2020).

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hasil analisis sentimen pengguna *Twitter* terhadap pelayanan medis pada pasien diabetes melitus menggunakan algoritma *Naïve Bayes*?”

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan yaitu berbahasa indonesia.
2. *Keyword* yang digunakan yaitu “pelayanan diabetes”, “layan diabetes”, “penyakit gula darah”, “cek gula darah”.
3. Proses *scraping* dibatasi, terhitung dari 1 Agustus 2017 sampai 31 Juli 2022.
4. Analisis sentimen terdiri dari kelas positif dan negatif.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen masyarakat terhadap pelayanan medis pada pasien diabetes melitus di media sosial *Twitter* menggunakan klasifikasi *Naïve Bayes Classifier*.

#### **E. Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Menambah wawasan pembaca mengenai bagaimana hasil algoritma dalam melakukan analisis sentimen terhadap pelayanan medis pada pasien diabetes melitus.
2. Menjadi acuan untuk penelitian pelayanan medis pada pasien diabetes selanjutnya.