

ABSTRAK

BPJS Kesehatan, sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional, berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai kanal pengaduan, termasuk media sosial seperti Instagram. Metode untuk klasifikasi dan ekstrak topik dari komentar-komentar tersebut diperlukan karena meningkatnya jumlah komentar publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kerangka kerja yang mampu mengklasifikasikan komentar terhadap BPJS Kesehatan ke dalam tiga kategori: keluhan, pertanyaan, dan netral, serta mengidentifikasi topik utama dalam kategori keluhan dan pertanyaan. Penelitian ini menggabungkan metode IndoBERT dan BERTopic untuk klasifikasi dan pemodelan topik. IndoBERT dan BERTopic adalah model berbasis BERT yang mampu memahami konteks dari teks. Data yang digunakan adalah komentar dari akun Instagram @bpjskesehatan_ri selama periode 2021-2022. Metodologi penelitian melibatkan pengumpulan dan pra-proses data, diikuti dengan pelatihan model *Bidirectional Encoder Representations from Transformers* (BERT) dan menghasilkan akurasi 86,22%. Hasil dari klasifikasi ini akan digunakan untuk analisis lebih lanjut terkait topik yang sering muncul dalam komentar publik. Pemodelan topik menghasilkan total lima kategori topik keluhan dengan topik yang paling sering muncul yaitu *call center* dan biaya. Kategori pertanyaan memiliki delapan topik dengan topik yang paling sering muncul yaitu pembayaran, pindah faskes, dan ganti nama bayi.

Kata Kunci: BPJS, IndoBERT, BERTopic, Klasifikasi, Pemodelan, Topik, Instagram