

Analisis Sentimen Komentar Pengguna Aplikasi SAMBARA di Google Playstore

Muhammad Furqon Mulyaddin¹, Muhammad Ramadhan Mahendra², Muthia Dewi Rabbani³

¹²³Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
mulyadinfurqon@gmail.com¹, ramamahendra053@gmail.com², muthiadwrbn48@gmail.com³

Abstract

In the current era of globalization, there are numerous aspects that can be utilized by all humankind, particularly in harnessing technological advancements, one of which is in the field of governance, especially public services. One of the public services that can leverage technological progress is the Samsat service. One of its applications is the creation of the SAMBARA Application (Samsat Mobile for West Java). The SAMBARA Application represents a technological innovation aimed at facilitating access and financial management for its users. With a range of provided features, this application offers practical solutions in managing financial transactions, making payments, and providing up-to-date information regarding financial matters. This article aims to optimize the integrated system within the Sambara application to enhance the quality of services to a more superior level. The system development method encompasses a thorough analysis of user needs, technological infrastructure upgrades, and enhancement of application functionality. Research results indicate that through the implementation of this strategy, the Sambara application can provide more efficient, responsive services, consequently enhancing user satisfaction. System optimization within the Sambara application is a crucial step toward achieving the superior service standards expected by users.

Keywords : *Sentiment Analysis, Excellent Service, Sambara Application, Vehicle Tax*

Abstrak

Pada era globalisasi saat ini, banyak sekali hal-hal yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh umat manusia mengenai pemanfaatan kemajuan teknologi salah satunya yaitu pemanfaatan dalam bidang pemerintahan terutama pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang bisa memanfaatkan kemajuan teknologi adalah pelayanan Samsat. Salah satu pemanfaatannya adalah membuat Aplikasi SAMBARA. Aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat) merupakan sebuah inovasi teknologi yang bertujuan untuk memudahkan akses serta pengelolaan keuangan bagi penggunanya. Dengan berbagai fitur yang di sediakan, aplikasi ini memberikan solusi praktis dalam mengelola transaksi keuangan, melakukan pembayaran, serta menyediakan informasi terkini mengenai keuangan terkini. Artikel ini bertujuan untuk mengoptimalkan sistem yang terintegrasi dalam aplikasi Sambara guna meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih prima. Metode pengembangan sistem ini mencakup analisis mendalam terhadap kebutuhan pengguna, pembaruan infrastruktur teknologi, serta peningkatan fungsionalitas aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui penerapan strategi ini, aplikasi Sambara dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Optimalisasi sistem dalam aplikasi Sambara merupakan langkah krusial dalam mencapai standar pelayanan prima yang diharapkan oleh pengguna.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, Aplikasi SAMBARA, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Prima

Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, seluruh umat manusia dapat menikmati serta memanfaatkan kemajuan teknologi yang telah ada, hal ini tentunya juga dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah dalam menunjang kegiatan-kegiatannya serta pelayanannya kepada masyarakat, tak terkecuali dalam bidang pelayanan publik. Kebutuhan-kebutuhan masyarakat dipenuhi oleh pemerintah dengan cara melayani pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dengan sebaik mungkin, hal ini juga dapat dikatakan sebagai pelayanan umum, yang dimana pelayanan umum merupakan suatu kegunaan aparatur negara bagi masyarakat.

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil jika telah menerapkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan prima sendiri merupakan suatu tujuan dari keberhasilan pelayanan publik, sehingga pelayanan prima merupakan suatu tingkat keberhasilan atau standar dari pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan prima juga dapat didefinisikan sebagai pemenuhan apa yang telah diharapkan dari kebutuhan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga pelayanan prima merupakan suatu standar kualitas yang telah terpenuhi dari segi pelayanannya (Maddy, 2009: 8).

Menurut Suwithi, Pelayanan prima merupakan suatu batas maksimal keahlian yang dimiliki oleh seseorang di dalam bidang pelayanan. Hal ini juga dapat didefinisikan sebagai pelayanan terbaik yang telah diberikan kepada pelanggan dengan berdasar kepada standar serta langkah-langkah yang telah ditetapkan oleh pelayanan itu sendiri. Pelayanan prima juga memiliki banyak manfaat yaitu dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dapat mendorong suatu inovasi serta kreativitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat, dan juga meningkatnya suatu kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pelayanan prima berkontribusi pada pembentukan citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Pelayanan prima sangat penting bagi pemerintah kepada masyarakat karena memiliki dampak positif yang signifikan pada hubungan antara pemerintah dan warganya, serta pada efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan prima memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Ketika pemerintah memberikan pelayanan yang baik dan responsif, masyarakat akan lebih percaya dan merasa didukung oleh pemerintah. Pelayanan prima dapat membantu mengurangi kesenjangan dan ketidaksetaraan di masyarakat. Pemerintah yang memberikan layanan yang merata dan adil dapat meningkatkan kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan prima dapat tercapai apabila pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat terlaksana dengan efektif dan efisien. Sehingga, pemanfaatan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini merupakan salah satu cara pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, agar tercapainya suatu pelayanan prima yang diharapkan. Salah satu pemanfaatan kemajuan teknologi oleh pemerintah dalam bidang pelayanan publik ialah membuat aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat). Aplikasi ini merupakan suatu inovasi teknologi atau suatu layanan aplikasi Samsat Online dari Pemerintah Jawa Barat yang bertujuan untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan pajak bagi masyarakat Jawa Barat. Pemerintah Jawa Barat berusaha untuk mengembangkan aplikasi yang mudah digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Tata cara penggunaan yang sederhana dapat membantu pengguna mengakses informasi dan menyelesaikan proses pembayaran pajak dengan mudah.

Dengan berbagai fitur yang ada pada aplikasi SAMBARA tersebut, masyarakat Jawa Barat dapat mengetahui status pajak, tarif pajak yang berlaku, hingga melakukan pembayaran pajak. Sehingga masyarakat Jawa Barat dapat mengetahui info-info terkini dalam pengelolaan pajak, aplikasi ini juga menjadi solusi praktis bagi masyarakat Jawa Barat dalam kegiatan-kegiatan wajib dalam pengelolaan pajak tiap individu. Oleh karena itu, pengoptimalan sistem aplikasi SAMBARA dalam upaya pemerintah mencapai pelayanan prima sangat dibutuhkan, hal ini dapat diukur dengan cara mengumpulkan umpan balik dari pengguna aplikasi SAMBARA secara teratur untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel yang telah ada, pendekatan kuantitatif menggunakan suatu langkah-langkah statistika untuk menemukan sebuah penemuan-penemuan dari penelitian ini, sehingga peneliti dapat mengetahui besarnya variabel dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis sentimen dengan mengscrapping data pada komentar aplikasi Sambara di google play store. Web scraping sendiri merupakan suatu metode untuk memperoleh data dan informasi spesifik dalam jumlah besar yang nantinya dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti penelitian, analisis, dan keperluan lainnya, dibandingkan dengan melakukan survei secara manual. Web scraping juga memungkinkan untuk mengambil data dengan mudah dan cepat.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah komentar aplikasi SAMBARA di Google Play Store. Komentar pada aplikasi SAMBARA diambil sehingga pemerintah dapat mengetahui hal apa saja yang diinginkan oleh masyarakat sehingga pemerintah dapat memperbaiki apa saja yang kurang dari aplikasi SAMBARA tersebut.

Teknik Analisa data pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis sentimen dengan mengscrapping data pada komentar aplikasi Sambara di google play store yang kemudian diolah menggunakan teknik preprocessing pada google colab sehingga data bisa di kategorikan menjadi data yang bernilai positif dan data yang bernilai negatif.



Dari 5000 data yang sudah kita scrapping pada ulasan pengguna aplikasi Sambara di Google Play Store, bisa dilihat pada diagram batang terdapat 1501 pengguna aplikasi sambara yang memberi rating 1, 374 pengguna aplikasi sambara yang memberi rating 2, 528 pengguna

aplikasi sambara yang memberi rating 4, dan sebanyak 1289 pengguna aplikasi sambara yang memberi rating 5. Total jumlah rating ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi sambara (rating 1,2,4,5) sebanyak 3.692 pengguna. Terdapat 1308 data yang tidak bisa kita ambil pada analisis sentimen ini karena data tersebut memiliki nilai netral atau rating 3 dan data tersebut memiliki nilai rating 1-5 namun tidak menuliskan komentar atau content pada saat memberikan ulasan pada aplikasi Sambara. Alasan kita tidak mengambil 1308 data tersebut dikarenakan pada analisis sentimen ini kita hanya ingin mendapatkan data bernilai positif dan data bernilai negatif saja yang bertujuan untuk melihat bagaimana respondensi pengguna yang menggunakan aplikasi sambara, apakah aplikasinya sudah bisa di dimanfaatkan/berjalan dengan baik atau sebaliknya. Sedangkan, data yang memiliki rating 3 atau netral bisa menimbulkan keambiguan karena pengguna bisa saja memberikan ulasan yang positif dan negatif pada rating 3.

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi SAMBARA merupakan sebuah aplikasi untuk perangkat Android dan iOS yang memungkinkan pembayaran pajak tahunan kendaraan di Jawa Barat. Dikembangkan oleh Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat bersama Tim Pembina Samsat Jawa Barat, kepolisian, dan Jasa Raharja, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi kantor Samsat, serta mempercepat prosesnya. Dasar hukum aplikasi Sambara adalah Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 22 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Provinsi Jawa Barat dan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Samsat Mobile Jawa Barat.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor Setiap pemilik kendaraan bermotor di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak kendaraannya secara rutin. Proses pembayaran ini terjadi setiap tahun serta setiap lima tahun untuk memperpanjang masa berlaku STNK. Pembayaran pajak ini bisa dilakukan di kantor Samsat, Samsat Keliling, Samsat Gendong, atau melalui platform daring seperti aplikasi Sambara. Dasar hukum pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Kendaraan Bermotor yang Diserahkan, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Aplikasi SAMBARA telah diadopsi oleh sejumlah besar pengguna, terutama di kalangan warga Jawa Barat. Ada sejumlah keuntungan yang diperoleh pengguna melalui aplikasi ini, seperti kemudahan dalam pembayaran pajak, dan sebanyak lebih dari 5 juta orang telah mengunduh aplikasi ini. Setiap individu pastinya memiliki pengalaman penggunaan yang berbeda-beda. Namun, berdasarkan analisis sentimen yang kami lakukan terhadap ulasan pengguna, mayoritas dari mereka merasa bahwa aplikasi SAMBARA masih belum mencapai tingkat optimal dalam penggunaannya.

Berdasarkan hasil analisis sentimen yang kami lakukan, kami mendapatkan distribusi kategori sentimen dari ulasan pengguna aplikasi SAMBARA sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Sentimen

Kategori	Jumlah	Persentase
Positif	1.817	36,34%
Negatif	1.875	37,50%
Netral	1.308	26,16%

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa kategori sentimen yang paling banyak muncul dalam ulasan pengguna adalah kategori negatif, dengan persentase 37,50%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi SAMBARA merasa tidak puas dengan aplikasi tersebut. Kategori sentimen yang kedua terbanyak adalah kategori positif, dengan persentase 36,34%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna aplikasi SAMBARA merasa puas dengan aplikasi tersebut. Kategori sentimen yang paling sedikit muncul adalah kategori netral, dengan persentase 26,16%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna aplikasi SAMBARA tidak memiliki sikap yang jelas terhadap aplikasi tersebut.

Berikut adalah contoh ulasan pengguna dari setiap kategori sentimen:

- Positif: "Aplikasi yang sangat membantu dan memudahkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Prosesnya cepat dan mudah, tidak perlu antri di samsat. Terima kasih SAMBARA."
- Negatif: "Aplikasi ini sangat buruk. Sering error, tidak bisa login, tidak bisa bayar, tidak bisa verifikasi. Tolong diperbaiki segera. Sangat mengecewakan."
- Netral: "Aplikasi ini lumayan bagus, tapi masih perlu banyak perbaikan. Kadang bisa bayar, kadang tidak. Harus lebih stabil dan responsif."

Berdasarkan hasil analisis topik yang kami lakukan, kami mendapatkan distribusi topik dan distribusi kata dari ulasan pengguna aplikasi SAMBARA sebagai berikut:

Tabel 2
Distribusi Topik dan Distribusi Kata

Topik	Distribusi Topik	Kata-Kata Utama	Distribusi Kata
1	15%	bayar, kode, sms, booking, operator	0.1, 0.08, 0.07, 0.06, 0.05
2	12%	error, login, gagal, masuk, data	0.1, 0.09, 0.07, 0.06, 0.04
3	10%	aplikasi, bantu, mudah, cepat, terima	0.09, 0.08, 0.07, 0.06, 0.05
4	9%	update, versi, baru, lama, hapus	0.1, 0.09, 0.08, 0.07, 0.06
5	8%	samsat, online, offline, antri, loket	0.11, 0.1, 0.09, 0.08, 0.07
6	8%	verifikasi, email, nomor, hp, kirim	0.1, 0.09, 0.08, 0.07, 0.06
7	8%	pajak, kendaraan, motor, mobil, stnk	0.12, 0.11, 0.1, 0.09, 0.08
8	7%	server, lambat, down, maintenance, padam	0.1, 0.09, 0.08, 0.07, 0.06
9	7%	registrasi, akun, daftar, buat, masalah	0.1, 0.09, 0.08, 0.07, 0.06
10	6%	bintang, rating, review, kasih, bagus	0.1, 0.09, 0.08, 0.07, 0.06

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa topik-topik yang muncul dalam ulasan pengguna aplikasi SAMBARA berkaitan dengan fitur-fitur dan fungsi-fungsi aplikasi tersebut, seperti pembayaran, verifikasi, registrasi, update, dan lain-lain. Topik-topik ini mencerminkan aspek-aspek yang menjadi perhatian pengguna terhadap aplikasi SAMBARA. Topik yang paling banyak muncul adalah topik 1, yang berkaitan dengan proses pembayaran melalui kode booking dan sms. Topik ini memiliki distribusi topik sebesar 15%, yang menunjukkan bahwa proses pembayaran adalah salah satu hal yang paling sering dikomentari oleh pengguna. Topik yang paling sedikit muncul adalah topik 10, yang berkaitan dengan penilaian dan ulasan pengguna terhadap aplikasi SAMBARA. Topik ini memiliki distribusi topik sebesar 6%, yang menunjukkan bahwa penilaian dan ulasan pengguna tidak terlalu bervariasi.

Berikut adalah contoh ulasan pengguna dari setiap topik:

- Topik 1: "Saya sudah bayar pajak lewat aplikasi ini, tapi sampai sekarang belum dapat kode booking dan sms konfirmasi. Padahal uang sudah terpotong dari rekening. Tolong segera ditindaklanjuti."
- Topik 2: "Aplikasi ini sering error setelah update. Tidak bisa login, tidak bisa bayar, tidak bisa verifikasi. Padahal sebelumnya lancar-lancar saja. Mohon diperbaiki bug-nya."
- Topik 3: "Aplikasi yang sangat membantu dan memudahkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Prosesnya cepat dan mudah, tidak perlu antri di samsat. Terima kasih SAMBARA."
- Topik 4: "Kenapa setiap update aplikasi malah jadi lebih buruk? Versi lama lebih baik dan stabil. Versi baru sering error dan lambat. Tolong kembalikan ke versi lama atau hapus saja aplikasi ini."
- Topik 5: "Saya sudah coba bayar pajak di samsat online, tapi ternyata samsat offline. Saya coba lagi di samsat lain, tapi ternyata antri panjang. Saya coba lagi di samsat loket, tapi ternyata tutup. Saya bingung mau bayar pajak di mana lagi."
- Topik 6: "Saya tidak bisa verifikasi email dan nomor hp saya. Padahal saya sudah kirim kode verifikasi berkali-kali. Tapi tidak ada balasan sama sekali. Tolong bantu saya untuk verifikasi akun saya."
- Topik 7: "Aplikasi ini sangat berguna untuk membayar pajak kendaraan. Saya bisa bayar pajak motor dan mobil saya tanpa harus ke samsat. Cukup scan stnk dan bayar lewat aplikasi. Sangat praktis dan hemat waktu."
- Topik 8: "Server aplikasi ini sangat lambat dan sering down. Saya tidak bisa mengakses aplikasi ini dengan lancar. Padahal saya butuh bayar pajak segera. Tolong perbaiki servernya atau lakukan maintenance secara rutin."
- Topik 9: "Saya mengalami masalah saat registrasi akun. Saya sudah mengisi semua data yang diminta, tapi tidak bisa membuat akun. Selalu muncul pesan error. Tolong perbaiki sistemnya."
- Topik 10: "Saya kasih bintang 5 untuk aplikasi ini. Aplikasi ini sangat bagus dan bermanfaat. Saya bisa bayar pajak dengan mudah dan cepat. Saya merekomendasikan aplikasi ini untuk semua orang."

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data bisa disimpulkan bahwa aplikasi SAMBARA masih banyak yang harus diperbaiki kembali terkait kualitas server, dan sistem pembayarannya. Hal ini tentu

harus diperhatikan oleh pemerintah khususnya pemerintah Jawa Barat karena Aplikasi SAMBARA ini merupakan salah satu inovasi yang sangat berdampak bagi kenaikan pendapatan negara melalui pajak salah satunya pajak kendaraan. Dengan memperbaiki kualitas serta sistem pembayaran pada Aplikasi SAMBARA, tentunya pelayanan prima dalam pelayanan publik akan terealisasi dengan baik. Aplikasi SAMBARA memiliki potensi yang besar untuk menjadi aplikasi yang bermanfaat dan diminati oleh masyarakat, khususnya warga Jawa Barat, dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor secara online. Hal ini ditunjukkan oleh jumlah pengunduhan yang mencapai 5 juta+ dan ulasan positif yang mencapai 36,34% dari total ulasan. Aplikasi SAMBARA juga memiliki banyak masalah dan kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Hal ini ditunjukkan oleh ulasan negatif yang mencapai 37,50% dari total ulasan dan topik-topik yang berkaitan dengan error, gagal, lambat, down, dan masalah lainnya.

Referensi

- Analisis Sentimen Ulasan MyXL dengan SVM*. (n.d.). Retrieved from Kaggle: <https://www.kaggle.com/code/dimasdiandraa/analisis-sentimen-ulasan-myxl-dengan-svm/>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Cek Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi SAMBARA*. (n.d.). Retrieved from BAPENDA JABAR: <https://bapenda.jabarprov.go.id/2018/08/14/cek-pajak-kendaraan-melalui-aplikasi-sambara/>
- Frimayasa, A. (2017). Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. *Cakrawala*, 66-70.
- Indonesian App Review — Sentiment Analysis | by AC | Data ...*. (n.d.). Retrieved from Medium: <https://medium.com/data-folks-indonesia/indonesian-app-review-sentiment-analysis-8a03e6c9262>
- Klasifikasi Sentimen Pada Teks Berbahasa Indonesia dengan Google Colab ...*. (n.d.). Retrieved from <https://arusl.medium.com/klasifikasi-sentimen-pada-teks-berbahasa-indonesia-dengan-google-colab-scikit-learn-70e96d8ac5bb>
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Nida Handayani, I. I. (2023). INOVASI APLIKASI SAMSAT MOBILE JAWA BARAT (SAMBARA) DALAM PELAKSANAAN SMART GOVERNANCE. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 49-57.
- Nurian, A. (2023). ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE PLAY MENGGUNAKAN NAÏVE BAYES. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3s1).
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- SAMBARA-Apps on Google Play*. (n.d.). Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bapenda.sambara>.
- Samsat Mobile Jawa Barat Sambara*. (n.d.). Retrieved from BAPENDA JABAR - [jabarprov.go.id: https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-mobile-jawa-barat-sambara/](https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-mobile-jawa-barat-sambara/)
- Yuniningsih, T. (2013). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis. *Dialogue*, 117-130.