

ABSTRAK

Pemahaman masyarakat terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) masih tergolong rendah, terutama terkait prosedur, hak, dan manfaat program. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan layanan kesehatan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem berbasis teknologi yang mampu memberikan informasi secara cepat dan tepat. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah sistem dengan kemampuan klasifikasi intent. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan model IndoBERT dalam tugas *Intent classification* pada data JKN-KIS serta mengevaluasi performanya. Sistem dikembangkan menggunakan pendekatan *multi-class classification* dengan total 122 kelas *intent* berbahasa Indonesia. Proses pelatihan dilakukan dalam delapan skenario menggunakan kombinasi parameter yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa performa terbaik diperoleh pada skenario keempat dengan model IndoBERT-Base, rasio data 80:10:10, dan *batch size* 4. Pada skenario ini, model mencapai akurasi pengujian sebesar 98,36% dan berhasil mengklasifikasikan 110 dari 122 kelas dengan benar. Secara keseluruhan, IndoBERT-Base menunjukkan performa yang lebih unggul dibandingkan IndoBERT-Lite dalam *Intent classification* berbasis teks bahasa Indonesia.

Kata kunci: Klasifikasi *Intent*, IndoBERT, JKN-KIS.

ABSTRACT

Public understanding of the National Health Insurance–Indonesia Health Card (JKN-KIS) program remains relatively low, particularly in terms of procedures, rights, and benefits. This lack of comprehension has led to suboptimal utilization of healthcare services. To address this issue, a technology-based solution capable of delivering fast and accurate information is required. One potential approach is the implementation of a system equipped with intent classification capabilities. This study aims to apply the IndoBERT model for intent classification tasks using JKN-KIS-related data and to evaluate its performance. The system is developed using a multi-class classification approach, consisting of 122 intent classes in the Indonesian language. Model training was conducted through eight different scenarios with varying parameter configurations. The best performance was achieved in the fourth scenario, which utilized the IndoBERT-Base model with a data split ratio of 80:10:10 and a batch size of 4. In this configuration, the model reached a testing accuracy of 98.36% and successfully classified 110 out of 122 intent classes. Overall, IndoBERT-Base demonstrated superior performance compared to IndoBERT-Lite in Indonesian text-based intent classification tasks.

Keywords: Intent classification, IndoBERT, JKN-KIS.

