

## ABSTRAK

### **Analisis Sentimen Terhadap Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (*SP4N*) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (*LAPOR!*) Menggunakan Algoritma *Naïve Bayes***

ZAMZAM H. K. NUGRAHA – 1167050171

Pelayanan publik di Indonesia cenderung tidak mengalami perkembangan dan upaya perbaikan kualitas pelayanan tersebut dilakukan pemerintah dengan membuat aplikasi *SP4N LAPOR!* (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat). Salah satu parameter efektivitas aplikasi dapat dilihat melalui ulasan penggunanya, namun data ulasan yang berjumlah sangat banyak itu perlu diolah menggunakan metode khusus untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan proses yang lebih ringkas. Analisis sentimen merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk melakukan tujuan tersebut. Dengan mengimplementasikan *CRISP-DM* sebagai metode yang digunakan pada penelitian ini, serta algoritma *Naïve Bayes Classifier* untuk melakukan pemodelan dan pengolahan data. Hasil yang didapatkan yaitu terdapat 54.6% ulasan dengan sentimen negatif, dan 45.4% ulasan dengan sentimen positif dari keseluruhan data yang dianalisis. Selain itu, perbandingan pengujian pada *data split* 70:30, 80:20, 90:10 menghasilkan akurasi yang beragam. Nilai akurasi tertinggi analisis sentimen menggunakan algoritma *Naïve Bayes* pada penelitian ini didapatkan pada *data split* 90:10 yaitu sebesar 91%.

**Kata kunci:** Analisis Sentimen, *Naïve Bayes*, *SP4N LAPOR!*

## ABSTRACT

### ***Sentiment Analysis of the Application of the National Public Service Complaint Management System (SP4N) and People's Online Aspirations and Complaint Services (LAPOR!) Using the Naïve Bayes Algorithm***

ZAMZAM H. K. NUGRAHA – 1167050171

*Public services in Indonesia tend not to experience development, and efforts to improve service quality are carried out by the government by creating the SP4N LAPOR! application. (National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspirations and Complaint Services). One of the parameters of application effectiveness can be seen through user reviews, however, the large amount of review data needs to be processed using a special method to get maximum results with a more concise process. Sentiment analysis is one technique that can be used to achieve this goal. By implementing CRISP-DM as the method used in this study, as well as the Naïve Bayes Classifier algorithm for modeling and data processing. The results obtained were that there were 54.6% reviews with negative sentiment, and 45.4% reviews with positive sentiment from all the data analyzed. In addition, the comparison of tests on split data (70:30, 80:20, and 90:10) produces various levels of accuracy. The highest accuracy value for sentiment analysis using the Naïve Bayes algorithm in this study was obtained at 90:10 split data, which is 91%.*

***Keywords: Sentiment Analysis, Naïve Bayes, SP4N LAPOR!***