

## ABSTRAK

Shafa Talitha Rizqiah. 16119002

### **ANALISIS SENTIMEN PADA ULASAN APLIKASI M-PASPOR DI GOOGLE PLAY MENGGUNAKAN METODE SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2023

Kata Kunci : Analis Sentimen, M-Paspor, *Support Vector Machine*, Machine Learning.  
(xiii+54+L-18)

Pada tanggal 26 januari 2022, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI telah meluncurkan sebuah aplikasi bernama M-Paspor. M-Paspor merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang diterapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel, dan cepat. Aplikasi M - Paspor telah diunduh lebih dari 1 juta kali di layanan Google Play per 12

April 2023 . Di layanan Google Play terdapat fitur *rating* dan *review* yang berisikan ulasan dari pengguna aplikasi atau layanan yang tersedia. Ulasan tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas aplikasi dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna. Penelitian ini menerapkan analisis sentimen yang merupakan proses untuk mengidentifikasi apa yang masyarakat suka, tidak suka, pendapat, komentar atau umpan balik yang di klasifikasikan kedalam kelas atau label sentimen,. Analisis sentimen dilakukan dengan menggunakan metode Support Vector Machine (SVM). Komentar akan diklasifikasikan sebagai Sentimen positif atau negatif. Pada penelitian yang dilakukan terdapat 2000 ulasan yang diakuisisi dari layanan Google Play. Kemudian, data diproses dalam tahapan preprocessing yang selanjutnya diimplementasikan dalam analisis sentimen menggunakan model SVM. Hasil penerapan Support Vector Machine pada klasifikasi ulasan M-Pasport dengan pembagian data latih & data uji 70:30 mendapatkan akurasi sebesar 92 %, Presisi 72%, Recall 74%, dan F1 Score sebesar 73%.

Daftar Pustaka (2008-2023)