

ABSTRAK

Yasmin Khairunisa. 16119663

ANALISIS SENTIMEN PADA APLIKASI SATUSEHAT MENGGUNAKAN METODE K-NEAREST NEIGHBORS.

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

Kata Kunci : Analisis Sentimen, Aplikasi SATUSEHAT, *K-Nearest Neighbors*, KNN.

(xv + 101 + Lampiran)

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, akses mudah terhadap kemajuan teknologi menjadi sumber utama bagi masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi hanya dengan cara mengunduh aplikasi melewati platform *Google Play Store* maupun *App Store*, termasuk informasi tentang layanan kesehatan seperti halnya pada aplikasi SATUSEHAT. Diluncurkannya layanan aplikasi SATUSEHAT ini banyak mendapatkan opini atau ulasan-ulasan dari banyak masyarakat seputar pelayanan yang tersedia pada aplikasi, maka dari itu akan dilakukan analisis sentimen terhadap aplikasi SATUSEHAT. Metode klasifikasi analisis sentimen pada penulisan ini menggunakan *K-Nearest Neighbors* untuk mengklasifikasi data sebagai penetap ulasan sentimen positif, negatif, dan netral. Langkah awal dari pemrosesan analisis sentimen yaitu tahap *Preprocessing* diantaranya *cleansing*, *case folding*, *slangword*, mengubah kata bernegasi, *stopword removal*, serta penghapusan spasi berlebih. *Website* dijadikan sebagai media visualisasi untuk hasil analisis yang terdiri dari *histogram*, *piechart*, diagram batang, *wordcloud*, dan tabel. Visualisasi *website* serta pemrosesan dilakukan dengan menggunakan *software* RStudio, lalu akurasi yang didapatkan dengan menggunakan metode *K-Nearest Neighbors* sebesar 68,3% dan dengan kesalahan sebesar 31,7% terhadap ulasan aplikasi SATUSEHAT.

Daftar Pustaka (2016 - 2023)