

RINGKASAN

Implementasi Algoritma Multinomial Naïve Bayes Pada Analisis Sentimen Terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Jakarta Pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI), Najwa, E41210005, Tahun 2025, 95 hlm., Teknik Informatika, Politeknik Negeri Jember, Moh. Munih Dian Widianta, S.Kom, M.T.

Penelitian ini membahas penerapan Multinomial Naïve Bayes untuk analisis sentimen terhadap layanan pengaduan masyarakat pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dikaji melalui penggunaan Multinomial Naive Bayes. Diharapkan bahwa analisis pendapat pengguna akan membantu mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan publik digital. Selain itu, penelitian ini menyelidiki seberapa efektif fitur Chi-square dalam meningkatkan akurasi klasifikasi sentimen. Data dikumpulkan melalui Google Colab dan Python dengan metode web scraping dari Google Play Store, menghasilkan 2.695 data setelah proses validasi dan penghapusan duplikasi. Data tersebut terdiri dari 1.622 sentimen negatif, 142 netral, dan 1.201 positif, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan sentimen positif terhadap aplikasi JAKI. Model klasifikasi Multinomial Naive Bayes menunjukkan tingkat akurasi 40,5% untuk sentimen positif, 54,7% negatif, dan 4,8% netral. Akurasi model meningkat dari 81,14% menjadi 82,41% ketika fitur Chi-Square digunakan. Ini menunjukkan bahwa model ini efektif dalam meningkatkan kinerja klasifikasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi Multinomial Naive Bayes dan Chi-square cukup akurat untuk melakukan analisis sentimen terhadap layanan pengaduan masyarakat di aplikasi JAKI. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan publik digital.