

RINGKASAN

Perancangan dan Implementasi *Dashboard* Sentimen Netizen X Terhadap Kebijakan Pembatasan Gratis Ongkir dengan *Naïve Bayes*, Nurizzati Adistya Putri, NIM E31232465, Tahun 2026, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Ir. Wahyu Kurnia Dewanto, S.Kom, MT (Dosen Pembimbing).

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia mendorong popularitas fitur gratis ongkos kirim (gratis ongkir) sebagai strategi promosi yang sangat diminati konsumen. Namun, pemerintah melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital (Komdigi) Nomor 8 Tahun 2025 membatasi fitur tersebut maksimal 3 hari dalam sebulan demi melindungi kesejahteraan kurir dan menjaga kualitas layanan pengiriman. Kebijakan ini memicu pro dan kontra di masyarakat, khususnya di media sosial X. Belum adanya sistem pemantauan opini publik secara *real-time* membuat pengambil kebijakan kesulitan membaca persepsi masyarakat secara cepat dan sistematis. Oleh karena itu, dibangun sebuah *dashboard* analisis sentimen berbasis web yang mengklasifikasikan dan memvisualisasikan opini netizen X terhadap kebijakan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi opini netizen X terhadap kebijakan pembatasan gratis ongkir, menerapkan algoritma *Naïve Bayes* untuk mengklasifikasikan sentimen secara otomatis, serta merancang *dashboard* interaktif yang menyajikan hasil klasifikasi secara visual dan mudah dipahami. Pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode waterfall yang terdiri dari tahap requirement, design, implementation, verification, dan maintenance. Data diperoleh melalui *crawling* dari media sosial X, kemudian diproses melalui tahap pre-processing meliputi *cleansing*, *case folding*, *tokenizing*, normalisasi, *stopword removal*, dan *stemming*. Teks diubah menjadi representasi numerik menggunakan TF-IDF sebelum diklasifikasikan oleh *Naïve Bayes* ke dalam tiga kategori sentimen: positif, negatif, dan netral.

Berdasarkan hasil pengujian, sistem *dashboard* yang dibangun terbukti berjalan dengan baik dan efektif. Algoritma *Naïve Bayes* mampu mengklasifikasikan sentimen secara akurat berdasarkan hasil evaluasi confusion

matrix dan classification report. *Dashboard* berhasil menyajikan hasil analisis sentimen secara visual dan interaktif, sehingga memudahkan pihak terkait dalam memahami dan memantau persepsi publik sebagai dasar pengambilan kebijakan yang lebih responsif.