

ABSTRAK

Sentiment analisis adalah proses penggunaan text analytics untuk mendapatkan berbagai sumber data dari internet dan beragam platform media sosial fokus utamanya adalah menganalisa dokumen teks untuk memperoleh opini dari pengguna yang terdapat pada beragam platform media sosial. Pada penelitian ini dilakukan analisis sentiment postingan opini masyarakat terhadap pelayanan unit gawat darurat rumah sakit umum di Indonesia pada twitter yang nantinya menghasilkan informasi opini sentimen masyarakat berupa sentimen positif, negatif dan netral. Dalam penelitian ini dilakukan seleksi fitur menggunakan Information Gain dan Support Vector Machine sebagai algoritma klasifikasi text untuk mengklasifikasi sentiment opini masyarakat pada tweet twitter. Pada penelitian ini menunjukkan nilai Prediksi yang didapat dari hasil Implementasi metode Support Vector Machine dengan menggunakan Seleksi Fitur Information gain adalah AUC 0.993, CA 0.980, F1 0.980, Precision 0.981 dan Recall 0.980.

Kata kunci: *Seleksi fitur, Information gain, Support Vector Machine, Analisis sentiment, Unit gawat darurat, twitter.*

ABSTRACT

Sentiment analysis is the process of using text analytics to obtain various data sources from the internet and various social media platforms, the main focus of which is analyzing text documents to obtain opinions from users on various social media platforms. In this study, an analysis of the sentiment of public opinion postings on the services of the emergency unit of general hospitals in Indonesia was carried out on Twitter which later produced information on public sentiment opinions in the form of positive, negative and neutral sentiments. In this study, feature selection was carried out using Information Gain and Support Vector Machine as a text classification algorithm to classify public opinion sentiment on Twitter tweets. In this study, the prediction values obtained from the implementation of the Support Vector Machine method using the Information Gain Feature Selection are AUC 0.993, CA 0.980, F1 0.980, Precision 0.981 and Recall 0.980.

Keywords: *Feature selection, Information gain, Support Vector Machine, Sentiment analysis, Emergency unit, twitter.*