

ANALISIS SENTIMEN TERHADAP LAYANAN TELEMEDICINE MENGGUNAKAN METODE SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi menjadikan *internet* sebagai terobosan utama untuk mempermudah mencari informasi dan mempercepat pekerjaan. Begitu juga dengan bidang kesehatan (*telemedicine*) mulai bergerak didunia *internet* untuk memberikan pelayanan secara *online*. Layanan kesehatan secara *online* ini mempermudah dalam mengkonsultasi secara langsung dengan dokter ahli sesuai bidangnya, mempersingkat waktu dan biaya transportasi. Sekalipun banyak yang menggunakan aplikasi tersebut, terdapat ketidakpuasan terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak *telemedicine*. Karena pengguna aplikasi meningkat beserta keluhan-keluhan lainnya, sulit untuk mengetahui pendapat yang positif, negatif dan netral. Oleh karena itu, dilakukan analisis sentimen untuk mengklasifikasikan ulasan ke dalam kelas positif, negatif dan netral. Data yang digunakan pada penelitian ini, didapatkan dengan menggunakan *scraping* pada situs *appfollow.io*. Proses klasifikasi menggunakan metode *Support Vector Machine* dan pembobotan kata menggunakan bantuan metode *Term Frequency-Inverse Document Frequency* (TF-IDF). Tujuan dilakukan penelitian ini untuk menganalisa tingkat keakuratan data serta mengimplementasikan algoritma *svm* dalam mengklasifikasi sentimen. Hasil pengujian analisis sentiment menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dengan jumlah data *training* sebanyak 233 data dan data *testing* sebanyak 100 data pada komentar aplikasi Alodokter didapatkan hasil tingkat *accuracy* sebesar 91%, *Presisi* sebesar 55,2%, *Recall* sebesar 59,9%, dan *F1-Score* sebesar 57,3%. Pada aplikasi Halodoc didapatkan hasil *accuracy* sebesar 87%, *presisi* 54,1%, *recall* 40,4%, *f1-score* 42,2%. Sedangkan pada aplikasi Klikdokter didapatkan tingkat *accuracy* sebesar 84%, *presisi* 28%, *recall* 33,3%, *f1-score* 30,4%. Dari ketiga hasil pengujian tersebut menunjukkan layanan aplikasi Alodokter lebih akurat dibandingkan dengan aplikasi Halodoc dan Klikdokter. Ini juga dibuktikan dari tingkat akurasi yang lebih tinggi dan keseimbangan antara *presisi*, *recall* dan *f1-score*.

Kata kunci : Analisis Sentimen, Telemedicine, Support Vector Machine, TF-IDF,

Python