

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. hasil klasifikasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* menghasilkan akurasi yang berbeda setiap skenario data latih dan uji. Pada skenario *split* data 60:40 dihasilkan akurasi sebesar 86,55%. Pada skenario *split* data 70:30 dihasilkan akurasi sebesar 85,15%. Pada skenario *split* data 80:20 dihasilkan akurasi sebesar 83,19%. Pada skenario *split* data 90:10 dihasilkan akurasi sebesar 79,83%;
2. skenario *split* data 60:40 adalah skenario pembagian data dengan akurasi model *SVM* tertinggi mencapai 86,55%. Artinya skenario *split* data tersebut paling baik dalam melakukan klasifikasi sentimen ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!*;
3. semakin besar data latih yang digunakan tidak selalu meningkatkan nilai akurasi. hasil pengujian kombinasi data dengan skenario 60:40, 70:30, 80:20, dan 90:10 menunjukan jikalau akurasi yang didapat 60:40 lebih tinggi dibandingkan data pada skenario lainnya yang memiliki data latih lebih besar;

4. pada kelas negatif didapatkan sentimen ketidakpuasan dan kekecewaan terhadap aplikasi tersebut, kata-kata seperti ‘aplikasi’, ‘lapor’, ‘server’, ‘tindak’, ‘error’ memiliki frekuensi yang tinggi dimana para pengguna memiliki permasalahan error pada server aplikasi dan tindakan dari pemerintah yang kurang setelah laporan. Sedangkan untuk kelas positif dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat terbantu untuk melakukan pelaporan terhadap pelayanan publik;
5. hasil analisis menunjukkan bahwa sentimen masyarakat terhadap aplikasi *SP4N LAPOR!* cenderung negatif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. untuk penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan dataset lainnya selain dari data ulasan aplikasi *SP4N LAPOR!* di *Google Play Store*;
2. diharapkan untuk penelitian berikutnya untuk meningkatkan proses *pre-processing* dan pemodelan data yang lebih baik sehingga mendapatkan hasil analisis dan evaluasi model yang lebih baik.
3. disarankan untuk menggunakan model algoritma klasifikasi selain dari *Support Vector Machine*;
4. disarankan kepada pemerintah sebagai pemilik platform aplikasi, untuk meningkatkan kualitas aplikasi dari segi performa server aplikasi maupun

dari segi responsi terhadap laporan yang telah diadukan agar manfaatnya dapat dimaksimalkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelaporan terhadap pelayanan publik di Indonesia.

