

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi telah menyebabkan beberapa perubahan dalam teori kehidupan manusia, salah satunya adalah ketersediaan berbagai pengetahuan dan solusi untuk masalah yang dipahami sebelumnya. Para peneliti sekarang memiliki akses ke media sosial Twitter di mana mereka dapat melakukan studi analisis sentimen tentang perasaan, sikap, dan opini publik. Teknik pengolahan yang digunakan dalam bentuk *text mining*. Penelitian juga dilakukan menggunakan algoritma *Naive Bayes Classifier* khususnya *Multinomial Naive Bayes*. Percobaan dilakukan menggunakan *imbalance data* dan metode *Random Over Sampling* pada data latih dengan percobaan rasio 90:10, 80:20, 70:30, 60:40. Berdasarkan hasil pengujian pada algoritma *Naive Bayes*, akurasi tertinggi didapat pada pembagian data latih pada perbandingan rasio 80:20 dengan menggunakan *random over sampling* sebesar 76%.

Kata Kunci: *PDAM, Twitter, Naive Bayes Classifier, Preprocessing, Text Mining*