

ANALISIS SENTIMEN TENTANG KASUS LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (KASUS : TELKOM UNIVERSITY)

Elfrida Cristella¹, Yuliant Sibaroni, S.Si., M.T.²

Fakultas Teknik Informatika

Telkom University

risenssimbolon@gmail.com¹, yuliant@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak : Masalah utama yang sering dikritisi khalayak ramai dewasa ini adalah kualitas. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dianggap sebagai masalah utama perusahaan yang harus dipecahkan setidaknya untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Kualitas layanan yang dimaksudkan adalah kualitas layanan akademik yang berorientasi pada tenaga pendidik (Dosen) sebagai pemberi jasa, dan kualitas layanan akademik dalam hal ini tenaga kependidikan (pegawai administrasi) yang ada di Perguruan Tinggi. Menyadari pentingnya hal ini, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa pengaruh kualitas layanan akademik di Perguruan Tinggi. Masalah penelitian ialah untuk mengetahui cara yang paling cepat serta akurat dalam mengetahui hasil suatu informasi pada layanan akademik di Perguruan Tinggi. Asumsi pengklasifikasi menggunakan naïve bayes untuk menguji beberapa metode dalam pengambilan keputusan untuk informasi layanan akademik yang lebih akurat dan cepat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat dengan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat. Kemudian untuk teknis analisis data menggunakan metode *Analysis Cross Validation*. Hasil penelitian ini dianalisis yaitu tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik dan perwalian. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa proses registrasi dan perwalian memiliki akurasi 72%, proses perkuliahan menghasilkan akurasi (kehadiran dan nilai) 72% dan proses TA/PA Sidang menghasilkan akurasi 85 %.

Hasil penelitian ini yaitu tingkat kinerja nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Telkom University.

Kata kunci : Pelayanan akademik, Naïve bayes, Sentiment Analisis