

Abstrak

Memasuki era 4.0, tampaknya industri kesehatan adalah industri yang paling mungkin mendapatkan keuntungan dari kombinasi sistem fisik, digital, dan biologis. Aplikasi kesehatan digital atau telemedicine mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Di era saat ini, perkembangan telemedicine semakin pesat, salah satunya adalah aplikasi Practo. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi ini, penting untuk mendapatkan pendapat mereka guna meningkatkan layanan kesehatan yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Oleh karena itu, analisis sentimen terhadap komentar-komentar mengenai layanan kesehatan pada aplikasi ini perlu dilakukan untuk mengetahui pendapat pengguna. Dengan memanfaatkan analisis sentimen, hasil analisis sentimen yang diperoleh dapat digunakan sebagai sampel yang sesuai dengan komentar positif dan negatif. Selain itu, dapat diketahui adanya ketidaksesuaian antara rating dan komentar yang diberikan oleh pengguna. Informasi ini memiliki manfaat untuk dapat memperbaiki aplikasi Practo dan meningkatkan layanan kesehatan yang diberikan agar lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan Naïve Bayes untuk analisis sentimen dengan memanfaatkan ekstraksi fitur TF-IDF. Naïve Bayes dipilih karena dikenal sebagai algoritma klasifikasi yang efisien namun memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Pendekatan ini melibatkan penggunaan rumus aturan Bayes untuk menghitung probabilitas dan membuat klasifikasi. Hal ini dapat diterapkan untuk menyelesaikan masalah klasifikasi yang melibatkan data fitur numerik atau nominal. Sementara itu, TF-IDF dipilih karena dapat mengasosiasikan setiap kata dalam dokumen dengan nilai numerik yang mencerminkan tingkat relevansinya dengan dokumen tersebut. TF-IDF digunakan untuk mengukur pembobotan kata sebagai fitur dalam ringkasan. Pada penelitian ini, model terbaik mencapai performa dengan nilai f1-score sebesar 85.50%.

Kata kunci: Analisis Sentimen; Ulasan Aplikasi Practo; Naïve Bayes; TF-IDF