

DAFTAR PUSTAKA

- Adila, N. (2022). Implementation of Web Scraping for Journal Data Collection on the SINTA Website. *Sinkron*, 7(4), 2478–2485. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i4.11576>
- Ahmad Riski Maulana, Kuuni Ulfah Naila El Muna, & Harry Asjtanto. (2023). Pemetaan dan Analisis Tren Angka Kecelakaan di Kota Surabaya. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 250–257. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v2i2.1663>
- Annisia, J., & Ariesta, A. (2023). Analisis Semiotika Makna Nasionalisme melalui Text Mining pada Media Sosial Twitter di Kejuaraan AFF Tahun 2020. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 25(1), 69–84. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.25.1.2023.69-84>
- Ariyana, D. (2025). Perbandingan Kinerja Metode Binary Relevance, Classifier Chains, dan Label Powerset dalam Klasifikasi Multi-Label Data Pengaduan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(3), 615–623. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.796>
- Ayumi, V., Ramayanti, D., Noprisson, H., Jumaryadi, Y., & Salamah, U. (2023). Model Extreme Gradient Boosting Berbasis Term Frequency (TFXGBoost) Untuk Pengolahan Laporan Pengaduan Masyarakat. *JSAl: Journal Scientific and Applied Informatics*, 6(1). <https://doi.org/10.36085>
- Baskara, R., Rahma, F., & Eng, M. (n.d.). *Implementasi Web Scraping Pada Media Sosial Instagram*.
- Budiman, I., Prahasto, T., & Christyono, Y. (2012). DATA CLUSTERING MENGGUNAKAN METODOLOGI CRISP-DM UNTUK PENGENALAN POLA PROPORSI PELAKSANAAN TRIDHARMA. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Chen, T., & Guestrin, C. (2016). XGBoost: A scalable tree boosting system. *Proceedings of the ACM SIGKDD International Conference on Knowledge Discovery and Data Mining, 13-17-August-2016*, 785–794. <https://doi.org/10.1145/2939672.2939785>
- Church, K. W. (2017). Emerging Trends: Word2Vec. *Natural Language Engineering*, 23(1), 155–162. <https://doi.org/10.1017/S1351324916000334>
- Deo, T. K., Deshmukh, R. K., & Sharma, G. (2024). Comparative Study among Term Frequency-Inverse Document Frequency and Count Vectorizer towards K Nearest Neighbor and Decision Tree Classifiers for Text Dataset. *Nepal Journal of Multidisciplinary Research*, 7(2), 1–11. <https://doi.org/10.3126/njmr.v7i2.68189>
- Fajarudin, Zamzami, & Lisnawita. (2020). APLIKASI PENGADUAN KERUSAKAN RAMBU-RAMBU LALU LINTAS PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SIAK. *Prosiding-Seminar Nasional Teknologi Informasi & Ilmu Komputer (SEMASTER)*, 1.
- Febriyanti Panjaitan. (2024). PERBANDINGAN PENGGUNAAN TFIDFVECTORIZER, COUNTVECTORIZER, DAN HASHINGVECTORIZERDENGAN OPTIMALISASI PARAMETER PADA MACHINE LEARNING UNTUK ANALISIS SENTIMEN PEMILU 2024. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8, 1–7.

- Fridom Mailo, F., Lazuardi, L., Manajemen dan kebijakan Kesehatan Fakultas Kedokteran, D., Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, K., Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Fakultas Kedokteran, D., Masyarakat dan Keperawatan, K., & Gadjah Mada, U. (2019). Analisis Sentimen Data Twitter Menggunakan Metode Text Mining Tentang Masalah Obesitas di Indonesia. In *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat Journal of Information Systems for Public Health* (Vol. 4, Issue 1).
- Gunawan, A., & Farid Ma, M. (2020). *COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM UPAYA MERESPON PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT LALU LINTAS (STUDI PADA RADIO SUARA SURABAYA DAN KEPOLISIAN RESORT KOTA BESAR SURABAYA)*.
- Hanif, I. (2020, January 21). *Implementing Extreme Gradient Boosting (XGBoost) Classifier to Improve Customer Churn Prediction*. <https://doi.org/10.4108/eai.2-8-2019.2290338>
- Hasan, M. R., Maliha, M., & Arifuzzaman, M. (2019, July 1). Sentiment Analysis with NLP on Twitter Data. *5th International Conference on Computer, Communication, Chemical, Materials and Electronic Engineering, IC4ME2 2019*. <https://doi.org/10.1109/IC4ME247184.2019.9036670>
- Hidayati, L., Kusuma, L. P., Agustini, D., & Ardhana, V. Y. P. (2024). IMPLEMENTASI WEB SCRAPING UNTUK PENGUMPULAN DATA MEDIA SOSIAL LINGKUP PEMERINTAH PROVINSI NTB. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 7(1), 63–72. <https://doi.org/10.47080/simika.v7i1.3200>
- Intan Af, D., Febbi Handayani, S., Wijayatun Pratiwi, R., Teknik Informatika, J., Harapan Bersama, P., Mataram No, J., & Lor, P. (2021). *Pengaruh Parameter Word2Vec terhadap Performa Deep Learning pada Klasifikasi Sentimen*. 6(3).
- Intani, S. M., Nasution, B. I., Aminanto, M. E., Nugraha, Y., Muchtar, N., & Kanggrawan, J. I. (2022a). Automating Public Complaint Classification Through JakLapor Channel: A Case Study of Jakarta, Indonesia. *ISC2 2022 - 8th IEEE International Smart Cities Conference*. <https://doi.org/10.1109/ISC255366.2022.9922346>
- Intani, S. M., Nasution, B. I., Aminanto, M. E., Nugraha, Y., Muchtar, N., & Kanggrawan, J. I. (2022b). Automating Public Complaint Classification Through JakLapor Channel: A Case Study of Jakarta, Indonesia. *ISC2 2022 - 8th IEEE International Smart Cities Conference*. <https://doi.org/10.1109/ISC255366.2022.9922346>
- Kartika Sari, A., Akhmad Irsyad, Dinda Nur Aini, Islamiyah, & Stephanie Elfriede Ginting. (2024). Analisis Sentimen Twitter Menggunakan Machine Learning untuk Identifikasi Konten Negatif. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 3(1), 64–73. <https://doi.org/10.30872/atasi.v3i1.1373>
- Lidiawaty, B. R., Nasution, A. H., Putra, A. R., Hidayah, R. A., Asyrof, H. F. N., & Grahadi, R. F. (2024). How Stemming Process Ruining the Meaning of Indonesia Phrases and BRL Method as Its Solutions for Handling Complaint Text. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 994–1006. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.40316>
- Ma'aruf, M., Eprilianto, D., & Megawati, S. (2021, November 25). *Collaborative Governance in Handling Traffic Problems in the City of Surabaya*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311914>

- MAULANA, M., & ASTUTI, I. (2023). PENERAPAN IMPLEMENTASI E-TILANG DI KOTA SURABAYA (STUDI KEJAKSAAN NEGERI SURABAYA). *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(3), 97–110. <https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.158>
- Muhammad Romzi, B. K. (2020). Implementasi Pemrograman Python Menggunakan Visual Studio Code. *JIK*, XI(2), 1–9.
- Normawati, D., & Prayogi, S. A. (2021). Implementasi Naïve Bayes Classifier Dan Confusion Matrix Pada Analisis Sentimen Berbasis Teks Pada Twitter. In *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* (Vol. 5, Issue 2).
- Nurhidayat, R., & Dewi, K. E. (2023). *KOMPUTA : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika PENERAPAN ALGORITMA K-NEAREST NEIGHBOR DAN FITUR EKSTRAKSI N-GRAM DALAM ANALISIS SENTIMEN BERBASIS ASPEK*. 12(1). <https://www.kaggle.com/datasets/hafidahmusthaanah/skincare-review?select=00.+Review.csv>.
- Pahlevi, O., & Handrianto, Y. (n.d.). Implementasi Algoritma Klasifikasi Random Forest Untuk Penilaian Kelayakan Kredit. In *Jurnal* (Vol. 5, Issue 1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>
- Putranto, A., Azizah, N. L., Ratna, I., Astutik, I., Sains, F., & Teknologi, D. (2023). *Sistem Prediksi Penyakit Jantung Berbasis Web Menggunakan Metode SVM dan Framework Streamlit* (Vol. 4, Issue 2). <https://archive.ics.uci.edu/ml/datasets/heart+disease>
- Qalbina, G. S., & Asmara, R. (2024). Pemanfaatan Fitur Trending Topic Twitter “X” sebagai Upaya Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang. *Al-DYAS*, 3(2), 816–824. <https://doi.org/10.58578/aldyas.v3i2.3140>
- Rahimi, E., Shamshiripour, A., Shabanpour, R., Mohammadian, A., & Auld, J. (2019). Analysis of transit users’ waiting tolerance in response to unplanned service disruptions. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 77, 639–653. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2019.10.011>
- Rahmy Lidiawaty, B., Nur Azizah, F., Selvia Tamzila, A., Pamungkas Arby Putra, H., Rachmadi Putra, A., & Widyantara, H. (2025). *Empirical Evaluation of the BRL Method for Enhancing Indonesian Complaint Text Classification Model*. <https://t.co/sf1Y0vw1CI>
- Randu Oktafiandi, H. Z. A. U. Z. R. I. D. S. K. L. M. A. M. F. H. P. R. S. S. P. Y. G. (2024). PENGENALAN KONSEP PERANCANGAN PERANGKAT LUNAK MENGGUNAKAN DRAW.IO BAGI SISWA SMK SEBAGAI PERSIAPAN KARIR MENJADI PROGRAMMER. *APPA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(6), 1–7.
- Sabiluddin, Z., Puspa Tamara, A., Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, J., & Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, J. (2024). *PENGARUH PENGGUNAAN MICROSOFT EXCEL TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN DENGAN VALIDITAS DATA KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PESAWAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI TERMINAL OPERASIONAL CENTER PT. ANGKASA PURA II SOEKARNO-HATTA I*. 17(1). <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v17i1.1113>

- Semary, N. A., Ahmed, W., Amin, K., Pławiak, P., & Hammad, M. (2024). Enhancing machine learning-based sentiment analysis through feature extraction techniques. *PLoS ONE*, 19(2 February). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0294968>
- Setiawan, D., Umar, N., Adnan Nur, M., Informatika, T., Ilmu Komputer, F., Handayani Makassar, U., Adyaksa Baru No, J., Makassar, K., & Selatan, S. (n.d.). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Optimasi Ekstraksi Fitur untuk Meningkatkan Akurasi Naïve Bayes dalam Analisis Sentimen Objek Wisata Bulukumba Feature Extraction Optimization to Improve Naïve Bayes Accuracy in Sentiment Analysis of Bulukumba Tourism Objects* (Vol. 13, Issue 5). <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Setiawan, M. J., & Nastiti, V. R. S. (2024). DANA App Sentiment Analysis: Comparison of XGBoost, SVM, and Extra Trees. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 13(3), 337–345. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v13i3.2239>
- Suhanda, Y., Kurniati, I., & Norma, S. (2020). Penerapan Metode Crisp-DM Dengan Algoritma K-Means Clustering Untuk Segmentasi Mahasiswa Berdasarkan Kualitas Akademik. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 6(2), 12–20. <https://doi.org/10.37012/jtik.v6i2.299>
- Tian, X., Vertommen, I., Tsiami, L., van Thienen, P., & Paraskevopoulos, S. (2022). Automated Customer Complaint Processing for Water Utilities Based on Natural Language Processing—Case Study of a Dutch Water Utility. *Water (Switzerland)*, 14(4). <https://doi.org/10.3390/w14040674>
- Wahyono, T. (2018). *Fundamental of Python for Machine Learning: Dasar-Dasar Pemrograman Python untuk Machine Learning dan Kecerdasan Buatan*. <https://www.researchgate.net/publication/330441937>
- Yulianti, E. H., Soesanto, O., & Sukmawaty, Y. (2022). Penerapan Metode Extreme Gradient Boosting (XGBOOST) pada Klasifikasi Nasabah Kartu Kredit. *JOMTA Journal of Mathematics: Theory and Applications*, 4(1).