

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengaduan Bea Cukai Tahun 2023	2
Gambar 3. 1 <i>Keyword</i> Pengumpulan Data	26
Gambar 3.2 Proses Analisis Sentimen	33
Gambar 3.3 <i>FlowChart</i> Alur Penelitian	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat Jendral Bea Cukai	39
Gambar 4.2 Alur Proses Bisnis Bea Cukai Untuk Kegiatan <i>Import</i>	42
Gambar 4.3 Alur Proses Bisnis Bea Cukai Untuk Kegiatan <i>Export</i>	43
Gambar 4.4 Hasil Labeling Data Komentar	56
Gambar 4.5 Hasil <i>Balancing Data</i>	59
Gambar 4.6 <i>WordCloud</i> Negatif Transparansi Biaya.....	63
Gambar 4.7 <i>WordCloud</i> Positif Transparansi Biaya	63
Gambar 4.8 <i>WordCloud</i> Netral Transparansi Biaya	64
Gambar 4.9 <i>WordCloud</i> Negatif Prosedur Layanan.....	66
Gambar 4.10 <i>WordCloud</i> Positif Prosedur Layanan	66
Gambar 4.11 <i>WordCloud</i> Netral Prosedur Layanan.....	67
Gambar 4.12 <i>WordCloud</i> Negatif Integritas Petugas	69
Gambar 4.13 <i>WordCloud</i> Positif Integritas Petugas.....	69
Gambar 4. 14 <i>WordCloud</i> Netral Integritas Petugas	70
Gambar 4.15 <i>Confusion Matrix</i> Aspek Transparansi Biaya.....	70
Gambar 4.16 <i>Confusion Matrix</i> Aspek Prosedur Layanan.....	72
Gambar 4.17 <i>Confusion Matrix</i> Aspek Integritas Petugas	74