

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, S. D., Bennett, W. L., & Johnson, C. N. (2014). A Model of Crowd-Enabled Organization : Theory and Methods for Understanding the Role of Twitter in the Occupy Protests. *International Journal of Communication*, 8, 646–672. <http://ijoc.org>.
- Alam, S., & Yao, N. (2019). The Impact of Preprocessing Steps on The Accuracy of Machine Learning Algorithms in Sentiment Analysis. *Computational and Mathematical Organization Theory*, 25(3), 319–335. <https://doi.org/10.1007/s10588-018-9266-8>
- Andrianti, S. D. (2018). Sentiment Analysis on Twitter Account Using Naive Bayes Classifier Algorithm Case Study: Indonesia Healthcare and Social Security Agency ( BPJS Kesehatan ). *Jurnal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 2(2), 23–28. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar>
- Antinasari, P., Perdana, R. S., & Fauzi, M. A. (2017). Analisis Sentimen tentang Opini Film pada Dokumen Twitter Berbahasa Indonesia Menggunakan Naive Bayes dengan Perbaikan Kata Tidak Baku. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(12), 1733–1741. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Anugerah, F., & Djunaidy, A. (2017). Improving The Performance of Repeated Character Preprocessing in Recognizing Words in The Indonesian Sentiment Classification. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 7(9), 1–9. [www.textroad.com](http://www.textroad.com)
- Aribowo, A. S. (2018). Analisis Sentimen Publik pada Program Kesehatan Masyarakat Menggunakan Twitter Opinion Mining. *Seminar Nasional Informatika Medis (Snimed)*, 17–23.
- Deng, T., Hou, X., Liu, Y., & Yang, Z. (2021). Sentiment Analysis and Topic Modeling of BPJS Kesehatan Based on Twitter Crawling Data Using Indonesian Sentiment Lexicon and Latent Dirichlet Allocation Algorithm. *Journal of Physics: Conference Series*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1821/1/012054>
- Fahlapi, R., & Rianto, Y. (2020). Twitter Comment Predictions on Dues Changes BPJS Health in 2020. *Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika*, 5(1), 170–183. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v5i1.10588>
- Faturohman, F., Irawan, B., Setianingsih, C., Elektro, F. T., & Telkom, U. (2020). Analisis Sentimen Pada BPJS Kesehatan Menggunakan Recurrent Neural Network. *e-Proceeding of Engineering*, 7(2), 4545–4552.
- Fitriyah, N., Warsito, B., & Maruddani, D. A. I. (2020). Analisis Sentimen Gojek pada Media Sosial Twitter dengan Klasifikasi Support Vector Machine. *Jurnal Gaussian*, 9(3), 376–390. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/>
- Hana, K. M., Adiwijaya, Al Faraby, S., & Bramantoro, A. (2020). Multi-label Classification of Indonesian Hate Speech on Twitter Using Support Vector Machines. August. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/347154120>
- Iryana, T. M., Indriati, & Adikara, P. P. (2021). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Mass Rapid Transit Jakarta Menggunakan Metode Naïve Bayes dengan Normalisasi Kata. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2753–2760. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Jayashree, R., & Murthy, K. S. (2014). Effect of Stop Word Removal on The Performance of

- Naïve Bayesian Methods for Text Classification in The Kannada Language. *Journal Artificial Intelligence and Soft Computing*, 4, 264–282.
- Jumeilah, F. S. (2017). Penerapan Support Vector Machine (SVM) untuk Pengkategorian Penelitian. *Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi*, 1(1), 19–25. <http://jurnal.iaii.or.id>
- Karim, A. (2021). Analisis Sentimen pada Komentar Sosial Media Instagram Layanan Kesehatan BPJS Menggunakan Naïve Bayes Classifier.
- Kristanto, S. P., & Prasetyo, J. A. (2019). Naive Bayes Classifier on Twitter Sentiment Analysis BPJS of Health. *International Conference of Computer and Informatics Engineering*, 24–28.
- Kusumawati, N., Maspupah, U., F, D. S. R., & Hamzah, A. (2022). Comparing Algorithm for Sentiment Analysis in Healthcare and Social Security Agency ( BPJS Kesehatan ). *Techno Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information Technology*, 19(1), 31–37. <https://doi.org/10.33480/techno.v19i1.3167>.
- Luqyana, W. A., Cholissodin, I., & Perdana, R. S. (2018). Analisis Sentimen Cyberbullying Pada Komentar Instagram dengan Metode Klasifikasi Support Vector Machine. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Mega, P., Dharmapatni, N., Luh, N., & Merawati, P. (2020). Penerapan Algoritma Support Vector Machine dalam Sentimen Analisis Terkait Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan. *Jurnal Bumigora Information Technology*, 2(2), 105–112. <https://doi.org/10.30812/bite.v2i2.904>
- Meisya, F. (2013) Perancangan Sistem Temu Balik Informasi dengan Metode Pembobotan Kombinasi TF-IDF untuk Pencarian Dokumen Berbahasa Indonesia. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 1(1). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/1319/1288>
- Moa, A. F. (2020). Sentimen Analisis Twitter terhadap Tayangan Media Televisi Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier.
- Muktafin, E. H. (2021). Sentiments Analysis of Customer Satisfaction in Public Services Using K-Nearest Neighbors Algorithm and Natural Language Processing Approach. *Telecommunication, Computing, Electronics and Control*, 19(1), 146–154. <https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v19i1.17417>
- Najiyah, I., & Haryanti, I. (2021). Sentimen Analisis Covid-19 dengan Metode Probabilistic Neural Network dan TF-IDF. *Jurnal Responsif*, 3(1), 100–111. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>
- Nugroho, M. A., & Santoso, H. A., (2016). Klasifikasi Dokumen Komentar pada Situs Youtube Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor. <http://eprints.dinus.ac.id/18746/>
- Permana, T., Siregar, A. M., Masruriyah, A. F. N., & Juwita, A. R. (2020). Perbandingan Hasil Prediksi Kredit Macet pada Koperasi. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology*, 737–746.
- Pradana, A. W., & Hayaty, M. (2019). The Effect of Stemming and Removal of Stopwords on The Accuracy of Sentiment Analysis on Indonesian-Language Texts. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control Journal homepage*, 4(3). <http://kinetik.umm.ac.id>

- Puspita, R., & Widodo, A. (2021). Perbandingan Metode KNN , Decision Tree , dan Naïve Bayes terhadap Analisis Sentimen Pengguna Layanan BPJS. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(4), 646–654. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/informatika>
- Putra, M. F., Herdiani, A., & Puspadari, D. (2019). Analisis Pengaruh Normalisasi , TF-IDF , Pemilihan Feature-set terhadap Klasifikasi Sentimen Menggunakan Maximum Entropy ( Studi Kasus : Grab dan Gojek ). *e-Proceeding of Engineering*, 6(2), 8520–8529.
- Rahman, H. (2021). Klasifikasi Sentimen Masyarakat terhadap Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Twitter Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor.
- Rasyada, I., Setyowati, Y., Barakbah, A., & Tafaquh Fiddin, M. (2020). Sentiment Analysis of BPJS Kesehatan's Services Based on Affective Models. *IEEE Xplore*, 549–556.
- Raudhoti, L. A. H., Herdiani, A., & Romadhony, A. (2020). Identifikasi Cyberbullying pada Kolom Komentar Instagram dengan Metode Support Vector Machine dan Semantic Similarity. *Jurnal Cosine*, 4(1), 1–8. <http://jcosine.if.unram.ac.id/>
- Rish, I. (2014). An Empirical Study of The Naïve Bayes Classifier. *T.J Watson Research Center*. <https://www.researchgate.net/publication/228845263>
- Rosadi, A., Gustiana, D. (2021). Analisis Sentimen Berdasarkan Opini Pengguna pada Media Twitter terhadap BPJS Menggunakan Metode Lexicon Based dan Naïve Bayes Classifier Twitter Text Mining. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20, 39–52.
- Rusdian, D., & Rosiyadi, D. (2019). Analisis Tokoh Publik Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier dan Support Vector Machine. *Journal of Computer Engineering System and Science*, 4(2), 230–235.
- Septian, J. A., Fahrudin, T. M., & Nugroho, A. (2019). Analisis Sentimen Pengguna Twitter Terhadap Polemik Persepakbolaan Indonesia Menggunakan Pembobotan TF-IDF dan K-Nearest Neighbor. *Journal of Intelligent System and Computation*. <https://www.researchgate.net/publication/335826349>
- Saputra, Irwansyah & Kristiyanti, Dinar Ajeng. (2022). *Machine Learning untuk Pemula*. Penerbit Informatika.
- Tamrizal, A. M., & Yaqin, A. (2022). Perbandingan Algoritma Naïve Bayes , K-Nearest Neighbors dan Random Forest untuk Klasifikasi Sentimen terhadap BPJS Kesehatan pada Media Twitter. InComTech: *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 12(1), 1–10. <http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Incomtech>
- Wahid, A. A. (2020). Analisis Metode Waterfall untuk Pengembangan Sistem Informasi. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/346397070>
- Widyawati, & Sutanto. (2019). Perbandingan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine. *Jurnal Sains & Teknologi*, 3(2), 178–194.
- Yanis, R. Y., Iriani, A., Informasi, M. S., Kristen, U., & Wacana, S. (2018). Analisis Sentimen terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan pada Guru – guru SMK Eklesia dan Bina Insani Jailolo. *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 2. <https://doi.org/10.21460/jutei.2018.22.105>
- Yunus, M., Husni, M., & Mufadhhal, M. M. (2021). Klasifikasi Sentimen terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) pada Media Sosial Twitter Menggunakan Naïve

Bayes. *Smatika : Stiki Informatika Jurnal*,11(2), 81–91.  
<https://doi.org/10.32664/smatika.v11i02.577>

Yutika, C. H., & Faraby, S. Al. (2021). Analisis Sentimen Berbasis Aspek pada Review Female Daily Menggunakan TF-IDF dan Naïve Bayes. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(2), 422–430. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i2.2845>