

ABSTRAK

Perkembangan teknologi internet dan media sosial memberikan dampak yang signifikan bagi kehidupan masyarakat termasuk di kota Bandung. Media sosial merupakan media informasi yang sering digunakan oleh masyarakat kota Bandung. Pengguna media sosial berbagi informasi melalui komentar di akun media sosial. Pesatnya penggunaan media sosial sebagai sarana interaksi, berbagi informasi, dan menyampaikan aspirasi menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung dalam mengelola data tidak terstruktur yang bersumber dari media sosial. Komentar yang diberikan oleh masyarakat akan digunakan untuk pendataan atau biasa disebut scraping data. Komentar yang diberikan akan diklasifikasikan ke dalam delapan kategori, yaitu: kesehatan, lingkungan, ekonomi, kependudukan, sosial, infrastruktur, administrasi, dan pendidikan. Penelitian ini menggunakan beberapa akun media sosial yang ada di kota Bandung seperti news PRFM, infobandungkota & newskotabandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem yang menggunakan metode K-Nearest Neighbors (KNN) dan Support Vector Machine (SVM) untuk mengolah data media sosial. Metode SVM lebih efektif daripada KNN, karena akurasi set tes SVM lebih tinggi. Sistem ini bertujuan untuk membantu DISKOMINFO dalam mengidentifikasi sentimen positif, negatif, atau netral dari setiap postingan dan komentar publik sehingga aspirasi mereka dapat terakomodasi dengan lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, pengembangan sistem ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengelolaan data media sosial dan peningkatan pelayanan publik di Kota Bandung.

Kata Kunci: Media Sosial, Analisis Sentimen, *K-Nearest Neighbors*, *Support Vector Machine*