

DAFTAR PUSTAKA

- A'yunnisa, N., Salim, Y., & Azis, H. (2022). Analisis performa metode Gaussian Naïve Bayes untuk klasifikasi citra tulisan tangan karakter arab. *Indonesian Journal of Data and Science (IJODAS)*, 3(3), 115–121.
- Abdul muthalib, M., Irfan, I., Kartika, K., & Selamat Meliala, S. M. (2023). Pengiraan Pose Model Manusia Pada Repetisi Kebugaran AI Pemrograman Python Berbasis Komputerisasi. *INFOTECH Journal*, 9(1), 11–19. <https://doi.org/10.31949/infotech.v9i1.4233>
- Akbar, K., & Hayaty, M. (2020). Data Balancing untuk Mengatasi Imbalance Dataset pada Prediksi Produksi Padi Balancing Data to Overcome Imbalance Dataset on Rice Production Prediction. *Jurnal Ilmiah Intech : Information Technology Journal of UMUS*, 2(02), 1–14.
- Akhmad, E. P. A. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi DLU Ferry Pada Google Play Store Menggunakan Bidirectional Encoder Representations from Transformers. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(2), 104–112. <https://doi.org/10.30649/japk.v13i2.94>
- Aleqabie, H. J., Sfoq, M. S., Albeer, R. A., & Abd, E. H. (2024). A Review Of Text Mining Techniques: Trends, and Applications In Various Domains. *Iraqi Journal for Computer Science and Mathematics*, 5(1), 125–141. <https://doi.org/10.52866/ijcsm.2024.05.01.009>
- Alex, S. A., Jhanjhi, N. Z., Humayun, M., Ibrahim, A. O., & Abulfaraj, A. W. (2022). Deep LSTM Model for Diabetes Prediction with Class Balancing by SMOTE. *Electronics (Switzerland)*, 11(17). <https://doi.org/10.3390/electronics11172737>
- Amal, I. (2023). *Perbandingan Pelabelan Otomatis Dan Manual Untuk Analisis Sentimen Terhadap Kenaikan Harga BBM Pertamina Pada Twitter Menggunakan Algoritma Support Vector Machine.*

- Azrul, A., Purnamasari, A. I., & Ali, I. (2024). Analisis Sentimen Pengguna Twitter Terhadap Perkembangan Artificial Intelligence Dengan Penerapan Algoritma Long Short-Term Memory (LSTM). In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 8, Issue 1).
- Bourezk, H., Raji, A., Acha, N., & Barka, H. (2020). Analyzing Moroccan Stock Market using Machine Learning and Sentiment Analysis. *2020 1st International Conference on Innovative Research in Applied Science, Engineering and Technology (IRASET)*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/IRASET48871.2020.9092304>
- Budaya, I. G. B. A., Dharmendra, I. K., Agustino, D. P., Harsemadi, I. G., Wijaya, I. M. P. P., & Yusadara, I. G. P. M. (2023). Evaluation of Public Health Centers Performance through Sentiment Analysis using LSTM in Bali Province, Indonesia. *2023 11th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2023*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/CITSM60085.2023.10455607>
- Da, J., Aruan, C., Rahayudi, B., & Ridok, A. (2022). Analisis Sentimen Opini Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah menggunakan Metode Support Vector Machine dan Term Frequency-Inverse Document Frequency (Vol. 6, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Darmawan, A. A. (2022). Analisis Sentimen Terhadap Rumah Sakit Di Pekanbaru Menggunakan Metode Naive Bayes Berdasarkan Ulasan Di Google Maps. *Universitas Lancang Kuning*.
- Darnus. (2021). Kebijakan Publik Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Rumah Sakit Swasta Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 88–100. <https://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Publika/article/download/5718/2528>
- Donkol, A. A. E.-B., Hafez, A. G., Hussein, A. I., & Mabrook, M. M. (2023). Optimization of Intrusion Detection Using Likely Point PSO and Enhanced LSTM-RNN Hybrid Technique in Communication Networks. *IEEE Access*, 11, 9469–9482. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3240109>

- Duong, H., Nguyen, T., Pham, D., Duong, K., Mieu, L., Nguyen, H., Dang-Hieu, A., Ly, T., Thanh, H. P., Ha, H., & Ngo, L. (2023). HosRev: A Comprehensive Aspect-Category Sentiment Analysis Dataset on Hospital Reviews in Vietnam. *2023 1st International Conference on Health Science and Technology, ICHST 2023*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICHST59286.2023.10565315>
- Dzulkarnain, T., Ratnawati, D. E., Rahayudi, B., & Korespondensi, P. (2024). *Penggunaan Metode Naive Bayes Classifier Pada Analisis Sentimen Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Di Malang*. *11*(5), 993–1000. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2024117979>
- Ernianti Hasibuan, & Elmo Allistair Heriyanto. (2022). Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Amazon Shopping Di Google Play Store Menggunakan Naive Bayes Classifier. *Jurnal Teknik Dan Science*, *1*(3), 13–24. <https://doi.org/10.56127/jts.v1i3.434>
- Exreana Karundeng, M., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, *2*(6), 511–517. <file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.pdf>
- Fauzan Baehaqi, & Cahyono, N. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Cyberbullying Pada Komentar Di Instagram Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *Indonesian Journal of Computer Science*, *13*(1), 1051–1063. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i1.3301>
- Firman, A., Wardhana, C., Hasiholan, A., Putra, H. A., Pradana, Y. A., & Yudistira, N. (2022). *Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi Menggunakan Algoritma LSTM*. *Google Maps*. (2024). https://support.google.com/maps/answer/144349?hl=en&topic=1687350&visit_id=638843887594750500-2402772628&rd=2
- Gunawan, A. R., Faticha, R., & Aziza, A. (2025). Sentiment Analysis Using LSTM Algorithm Regarding Grab Application Services in Indonesia. In

- Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* (Vol. 9, Issue 2).
<http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Hartati, T., Sohadi, R. T., Tohidi, E., & Wahyudin, E. (n.d.). *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak Penerapan Algoritma Naive Bayes pada Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Whoosh-Kereta Cepat Di Google Play Store*.
- Herlina, & Sri Mulyeni. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen. *Indonesian Journal of Economic and Business (IJEBS)*, 1.
- Ilmu, J., & Naratif, P. (2025). *Variasi Bahasa Dalam Komunikasi Digital : Sociolinguistik Pada Platform Media Sosial*. 06(1), 85–95.
- Informasi, S., & Pemula, P. (2024). *Python Bahasa Pemrograman Yang Ramah Bagi Pemula*. 2, 73–78.
- Jasmine Putri, S., Attaqwa, Q., & Pratama, A. (n.d.). *SENTIMAS: Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Classification Determining Employee Data Work Schedules Using C4.5 and K-Nearest Neighbor Algorithm Klasifikasi Menentukan Jadwal Kerja Data Karyawan Menggunakan Algoritma C4.5 dan K-nearest Neighbor*.
<https://journal.irpi.or.id/index.php/sentimas>
- Kemenkes RI. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.
- Khan, A., Fouda, M. M., Do, D. T., Almaleh, A., & Rahman, A. U. (2023). Short-Term Traffic Prediction Using Deep Learning Long Short-Term Memory: Taxonomy, Applications, Challenges, and Future Trends. *IEEE Access*, 11, 94371–94391. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3309601>
- Kowsari, K., Meimandi, K. J., Heidarysafa, M., Mendu, S., Barnes, L., & Brown, D. (2019). Text classification algorithms: A survey. *Information (Switzerland)*, 10(4), 1–68. <https://doi.org/10.3390/info10040150>
- Laghbi, Y. A., & Al Dhoayan, M. (2024). Examining how customers perceive community pharmacies based on Google maps reviews: Multivariable and

- sentiment analysis. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 15, 100498. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2024.100498>
- Lestanti, S., & Budiman, S. N. (2024). *Analisis Sentimen Berdasarkan Hasil Review Lokasi Google Map Menggunakan Natural Language Toolkit TextBlob dan Naïve Bayes*. 5(December), 114–126.
- Lisanthoni, A., Leonie Gunawan, E., Ayu Adhigadany, C., Arman Prasetya, D., Data, S., Pembangunan Nasional, U., & Timur, J. (2024). Penerapan LSTM dalam Analisis Sentimen Berbasis Lexicon untuk Meningkatkan Sistem Pemantauan Citra PLN di Platform Digital. *Seminar Nasional Sains Data, 2024*.
- Mahadevaswamy, U. B., & Swathi, P. (2022). Sentiment Analysis using Bidirectional LSTM Network. *Procedia Computer Science*, 218, 45–56. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.400>
- Maharani, D., Helmiyah, F., & Rahmadani, N. (2021). Penyuluhan Manfaat Menggunakan Internet dan Website Pada Masa Pandemi Covid-19. *Abdiformatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.25008/abdiformatika.v1i1.130>
- Mustika, R., & Yoki Pradikta, H. (2022). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Penyandang Disabilitas: Perspektif Fiqih Siyasah. *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law*, 1(2), 14–33. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v1i2.11368>
- Mutmainnah, U., Aril Ahri, R., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Noviana, R., & Rasal B A Jurusan, I. (2023). Penerapan Algoritma Naive Bayes Dan SVM Untuk Analisis Sentimen Boy Band BTS Pada Media Sosial Twitter. *JTS*, 2(2).

- Pasaribu, B. E., Herdiani, A., & Astuti, W. (2019). Deteksi Fake Reviews Menggunakan Support Vector Machine. *EProceedings of Engineering*, 6(2), 8788–8797.
- Pradhan, B., & Panda, S. P. (2023). Long Short Term Memory-based Sentiment Analysis of Healthcare Reviews. *2023 2nd International Conference on Ambient Intelligence in Health Care, ICAIHC 2023*. <https://doi.org/10.1109/ICAIHC59020.2023.10431432>
- Pratiwi, A. A., & Kamayani, M. (2024). Perbandingan Pelabelan Data dalam Analisis Sentimen Kurikulum Proyek di platform TikTok: Pendekatan Naïve Bayes. *Jurnal Eksplora Informatika*, 14(1), 96–107. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v14i1.1093>
- Putra, F., Tahiyat, H. F., Ihsan, R. M., Rahmadden, R., & Efrizoni, L. (2024). Penerapan Algoritma K-Nearest Neighbor Menggunakan Wrapper Sebagai Preprocessing untuk Penentuan Keterangan Berat Badan Manusia. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 273–281. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.1085>
- Putu Sintia Wati, N., Pramatha, C., Studi Informatika, P., & Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, F. (2022). Penerapan Long Short-Term Memory dalam Mengklasifikasi Jenis Ujaran Kebencian pada Tweet Bahasa Indonesia. In *JNATIA* (Vol. 1, Issue 1).
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Chua, S. L., & Musa, K. I. (2021). Hospital facebook reviews analysis using a machine learning sentiment analyzer and quality classifier. *Healthcare (Switzerland)*, 9(12). <https://doi.org/10.3390/healthcare9121679>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Assessing patient-perceived hospital service quality and sentiment in malaysian public hospitals using machine learning and facebook reviews. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph18189912>

- Resnawati, R., Fadjryani, Abdul Mahatir Najar, Juni Wijayanti Puspita, Aan Bin Mardi, & Maulidyani Abu. (2024). Pelatihan dan Pendampingan Pemrograman Python Dalam Meningkatkan Kompetensi Siswa SMKN 5 Palu. *Jurnal Pengabdian Farmasi Dan Sains*, 2(2), 6–12. <https://doi.org/10.22487/jpsf.2024.v2.i2.16879>
- Rolongan, A., Weku, A., & Sandag, G. A. (2023). Perbandingan Algoritma LSTM Untuk Analisis Sentimen Pengguna Twitter Terhadap Layanan Rumah Sakit Saat Pandemi Covid-19. *TeIKa*, 13(01), 31–40. <https://doi.org/10.36342/teika.v13i01.3063>
- Rudini, D., Gita Purnama, D., & Achmad Khan, A. (2023). Penggunaan Teknik Web Scraping Dalam Aplikasi Pengambilan Data Dari Google Maps Untuk Menunjang Digital Marketing. *Lentera: Multidisciplinary Studies*, 2(1). <https://lentera.publikasiku.id/index.php>
- Salim, E., & Syafrullah, M. (2023). Jakarta Barat Menggunakan Algoritme K-Nearest Neighbor. 20, 58–65.
- Salsabila, N. A. (2022). *Analisis sentimen pada media sosial twitter terhadap tokoh gus dur menggunakan metode naïve bayes dan support vector machine (svm)*.
- Sedyaningsih, Dr. E. R. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Serrano-Guerrero, J., Bani-Doumi, M., Romero, F. P., & Olivas, J. A. (2022). Understanding what patients think about hospitals: A deep learning approach for detecting emotions in patient opinions. *Artificial Intelligence in Medicine*, 128, 102298. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.artmed.2022.102298>
- Sinaga, A., & Nainggolan, S. P. (2023). Analisis Perbandingan Akurasi Dan Waktu Proses Algoritma Stemming Arifin-Setiono Dan Nazief-Adriani Pada Dokumen Teks Bahasa Indonesia. *Sebatik*, 27(1), 63–69. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2072>
- Sri Widagdo, A., Nuresa Qodri, K., Edi Nugroho Saputro, F., Akbar Rizky, N. P., Informasi, T., Kesehatan Dan Teknologi, F., & Muhammadiyah Klaten, U.

- (2023). *Analisis sentimen terhadap pelayanan Kesehatan berdasarkan ulasan Google Maps menggunakan BERT*.
- Sukmana, F. H. (2024). Mengungkap Persepsi Masyarakat tentang Pengalaman Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah Menggunakan Ulasan Online. *Valid Jurnal Ilmiah*, 21(2), 180–192. <https://doi.org/10.53512/valid.v21i2.401>
- Suryokta, E., Taruklimbong, W., & Sihotang, H. (2023). Peluang dan Tantangan Penggunaan AI (Artificial Intelligence) dalam Pembelajaran Kimia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26745–26757.
- T Angel, A. C., & Pranatawijaya, V. H. (2024). *Analisis Sentimen dan Emosi dari Ulasan Google Maps untuk Layanan Rumah Sakit di Palangka Raya Menggunakan Machine Learning* (Vol. 4, Issue 1).
- Tamami, G., Triyanto, W. A., & Muzid, S. (2025). Sentiment Analysis Mobile JKN Reviews Using SMOTE Based LSTM. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 19(1), 13. <https://doi.org/10.22146/ijccs.101910>
- Ulfah, A. N., & Anam, M. K. (2020). Analisis Sentimen Hate Speech Pada Portal Berita Online Menggunakan Support Vector Machine (SVM). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i1.196>
- Web Scraping, Data Extraction and Automation*. (2022). <https://Apify.Com/>.
- Widowati, T. T., & Sadikin, M. (2021). Analisis Sentimen Twitter terhadap Tokoh Publik dengan Algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 11(2), 626–636. <https://doi.org/10.24176/simet.v11i2.4568>
- Yahya, F., Ratnawati, D. E., & Rahayudi, B. (2025). *Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Dari Google Maps Menggunakan Metode Long Short-Term Memory (Studi Kasus : Rumah Sakit Gatoel)*. 9(4), 1–11.
- Yeni Safitri, Rakhmat Kurniawan, & Suhardi. (2024). Analisis Sentimen Mengenai Childfree Menggunakan Metode Naïve Bayes. *The Indonesian*

Journal of Computer Science, 13(4).
<https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i4.4136>

Zhang, Z. (2024). Text sentiment analysis based on the LSTM method. *Applied and Computational Engineering*, 40(1), 208–213.
<https://doi.org/10.54254/2755-2721/40/20230651>