

ABSTRAK

Keluhan mahasiswa Telkom University yang disampaikan melalui akun Telyufess di media sosial X belum dimanfaatkan secara optimal sebagai masukan evaluasi layanan kampus. Penelitian ini dilakukan untuk mengklasifikasikan *tweet* pada akun Telyufess, platform keluhan mahasiswa Telkom University, menjadi dua kategori: bidang (berkaitan dengan unit/bidang rektorat seperti akademik, keuangan, dan layanan kampus) dan non-bidang (keluhan umum yang tidak terkait unit resmi). Permasalahan yang diangkat adalah perlunya pemetaan keluhan mahasiswa secara otomatis agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan *evaluasi* layanan kampus. Metode *klasifikasi* yang digunakan adalah Naïve Bayes, dengan tahapan *labelling* manual oleh peneliti dan asisten annotator (dilakukan validasi inter-rater untuk konsistensi), *preprocessing* teks (normalisasi dengan kamus baku dan *library* Sastrawi, penghapusan karakter khusus, *stop word* berbasis daftar standar Bahasa Indonesia dan tambahan kata khusus “telyu!”), *tokenisasi*, *stemming*, pembobotan TF-IDF, dan pembagian data dengan rasio 65:35, 70:30, 80:20, dan 90:10. Sebanyak 1.090 *tweet* dikumpulkan (1 Januari 2023 – 1 Januari 2025) melalui *crawling* menggunakan *Tweet Harvest API*, dengan kriteria *tweet* berupa keluhan, opini, dan saran (*retweet* diabaikan). Akurasi tertinggi diperoleh 87,27% pada rasio 90:10, diikuti 84,93% (80:20), 81,10% (70:30), dan 79,32% (65:35). Hasil menunjukkan Naïve Bayes efektif, meskipun model mengalami *overfitting* (evaluasi data latih >99%). Dilakukan juga visualisasi pada hasil evaluasi untuk memudahkan pihak rektorat Telkom University mengidentifikasi masalah yang sering dikeluhkan.

Kata Kunci: bidang, klasifikasi, Naïve Bayes, non bidang, telyufess.