

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrazak, F. H. S., Fajri, L. M. N., & Maryanti, S. (2024). *Mengungkap Persepsi Masyarakat tentang Pengalaman Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah Menggunakan Ulasan Online*. <https://doi.org/10.53512/valid.v2i12.401>
- Alfarizi, M., Rizqy, M., Ghufroni, R. I., Fathurahman, D., Saputra, R. D., & Kurniawan, F. (2023). Analisis Sentimen Persepsi Publik Terhadap Kasus Bullying Siswa Cilacap Menggunakan Pendekatan Machine Learning. *Journal of Information Technology Ampera*, 4(3), 265–276. <https://doi.org/10.51519/journalita.v4i3.436>
- Alhaqq, R. I., Putra, I. M. K., & Ruldeviyani, Y. (2022). Analisis Sentimen terhadap Penggunaan Aplikasi MySAPK BKN di Google Play Store. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 11(2). <https://doi.org/10.22146/jnteti.v11i2.3528>
- Angel, A. C. T., Pranatawijaya, V. H., & Widiatry, W. (2024). Analisis Sentimen dan Emosi dari Ulasan Google Maps Untuk Layanan Rumah Sakit di Palangka Raya Menggunakan Machine Learning. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 35–49. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v4i1.8924>
- Arminda, N. F., Sulistiyowati, N., & Padilah, T. N. (2023). Implementasi Algoritma Multinomial Naive Bayes Pada Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Pengguna Aplikasi Brimo. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), 1817–1822. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i3.7012>
- Atika, D., Aldino, A. A., No, J. P. A., Ratu, L., & Kedaton, K. (2022). Term Frequency-Inverse Document Frequency Support Vector Machine untuk Analisis Sentimen Opini Masyarakat terhadap Tekanan Mental pada Media Sosial Twitter. *J. Teknol. Dan Sist. Inf*, 3(4), 86–97. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v3i4.2054>
- Azzahra, W. L., & Mailoa, E. (2025). Analisis Sentimen terhadap RSUD Salatiga Menggunakan SVM dan TF-IDF. *Jurnal Indonesia: Manajemen*

Informatika Dan Komunikasi, 6(1), 478–489.
<https://doi.org/10.35870/jimik.v6i1.1208>

Baihaqi Maulana W, Pinilih M, & Rohmah M. (2020). Kombinasi K-Means dan Support Vector Machine (SVM) Untuk Memprediksi Unsur Sara Pada Tweet. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 7(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25126/jtiik.201743299>

Bansal, M., Goyal, A., & Choudhary, A. (2022). A comparative analysis of K-nearest neighbor, genetic, support vector machine, decision tree, and long short term memory algorithms in machine learning. *Decision Analytics Journal*, 3, 100071. <https://doi.org/10.1016/j.dajour.2022.100071>

Bhatia, P., & Nath, R. (2020). Using sentiment analysis in patient satisfaction: a Survey. *Adv Mathematics: Sci J*, 9(6), 3803–3812.
<https://doi.org/10.37418/amsj.9.6.59>

Dawis, A. M., Irmawati, H. A., Nur, N., Sulfayanti, S. A. R., Wajidi, F., Muchtar, M., Firgiawan, W., Arifin, N., Insani, C. N., & Sinaga, F. M. (2024). *Data Mining dan Manajemen Pengetahuan*.

Dewi, A. O. P. (2020). Big Data di Perpustakaan dengan Memanfaatkan Data Mining. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 223–230. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.223-230>

Ditami, G. R., Ripanti, E. F., & Sujaini, H. (2022). Implementasi Support Vector Machine untuk Analisis Sentimen Terhadap Pengaruh Program Promosi Event Belanja pada Marketplace. *JEPIN (Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika)*, 8(3), 508–516.
<https://doi.org/10.26418/jp.v8i3.56478>

Dzulkarnain, T., Ratnawati, D. E., & Rahayudi, B. (2024). Penggunaan Metode Naïve Bayes Classifier pada Analisis Sentimen Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit di Malang. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(5), 993–1000.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.1077979>

- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fachrul Rozam, N., & Novita Sari, T. (2024). Analisis Sentimen Penilaian Masyarakat Terhadap Rumah Sakit Berdasarkan Ulasan Pada Google Maps Menggunakan Naive Bayes. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(2). <https://doi.org/10.52060/im.v2i1.2198>
- Fahlevvi, M. R. (2022). Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Aplikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di Google Playstore Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i1.2701>
- Frelita, G., & Situmorang, T. (2011). Joint Commission International Standar Akreditasi Rumah Sakit, Edisi Ke-4. USA: Oakbrook Terrace.
- Hidayat, F. N., & Sugiyono, S. (2023). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Perekrutan Pppk Pada Twitter Dengan Metode Naive Bayes Dan Support Vector Machine. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(2), 665–672. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i2.1359>
- Husada, H. C., & Paramita, A. S. (2021). Analisis Sentimen Pada Maskapai Penerbangan di Platform Twitter Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM). *Teknika*, 10(1), 18–26. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i1.311>
- Jananto, A. (2022). Penerapan Algoritma K-Means Clustering Untuk Perencanaan Kebutuhan Obat Di Klinik Citra Medika. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 18(1), 69–76. <https://doi.org/10.35889/progresif.v18i1.769>
- Kementerian Kesehatan. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Kementerian Kesehatan*, Art. 3. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>

- Kharisma, I. L., Septiani, D. A., Fergina, A., & Kamdan, K. (2023). Penerapan Algoritma Decision Tree untuk Ulasan Aplikasi Vidio di Google Play. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 9(2), 218–226.
- Kristiawan, K., & Widjaja, A. (2021). Perbandingan algoritma machine learning dalam menilai sebuah lokasi toko ritel. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 7(1). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v7i1.3182>
- Kusumaningtyas, K., Habibi, M., Dwijayanti, I., & Sumiyarini, R. (2023). Tweet Analysis of Mental Illness Using K-Means Clustering and Support Vector Machine. *Telematika: Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*, 20(3), 295–308. <https://doi.org/10.31515/telematika.v20i3.9820>
- Lestari, B. S., Juliana, I. D., Nastiti, N. A. A., Rizaldi, M. R., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Klinik Pratama Sido Waras. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 272–277. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.762>
- Noviriandini, A., Hermanto, H., & Yudhistira, Y. (2022). Klasifikasi Support Vector Machine Berbasis Particle Swarm Optimization Untuk Analisa Sentimen Pengguna Aplikasi Pedulilindungi. *JIKA (Jurnal Informatika)*, 6(1), 50–56. <https://doi.org/10.31000/jika.v6i1.5681>
- Nurirwan Saputra, P. T. I. U. P. Y. (2023). *Pengenalan Data Mining*.
- Pamungkas, F. S., & Kharisudin, I. (2021). Analisis Sentimen dengan SVM, Naive Bayes dan KNN untuk Studi Tanggapan Masyarakat Indonesia Terhadap Pandemi Covid-19 pada Media Sosial Twitter. *PRISMA, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 4, 628–634.
- Pamungkas, F. S., Prasetya, B. D., & Kharisudin, I. (2020). Perbandingan Metode Klasifikasi Supervised Learning pada Data Bank Customers Menggunakan Python. *PRISMA, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 3, 692–697.

- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *Pemerintah Indonesia*, Art. 44. <https://peraturan.bpk.go.id/details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Pryono, M. A., Wijoyo, S. H., & Bachtiar, F. A. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Pada Sosial Media Twitter Menggunakan K-Means Clustering, Support Vector Machine (SVM) dan Syntethic Minority Oversampling Technique (SMOTE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(9).
- Purnomo, N., & Gata, W. (2024). Pengelompokan Analisis Sentimen Komentar Youtube Terhadap Pengambilalihan Jalan Rusak di Lampung Menggunakan Algoritma Clustering. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 20(2), 701–713. <https://doi.org/10.35889/progresif.v20i2.1936>
- Rahmawati, N., Buaton, R., & Ambarita, I. (2024). Klasifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Penggunaan BPJS Kesehatan di Kota Binjai Menggunakan K-Means Clustering. *Switch: Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 2(4), 86–98. <https://doi.org/10.62951/switch.v2i4.188>
- Ramadhani, A., & Hermana, C. (2023). Strategi Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Mencapai Kinerja Program Puskesmas (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2022). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 102–115. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10073808>
- Rani, Z., & Khotimah, B. K. (2025). Analisis Sentimen Terhadap Karapan Sapi di Twitter Menggunakan Metode K-Means dan Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5685>
- Septiani, D., & Isabela, I. (2022). Analisis term frequency inverse document frequency (tf-idf) dalam temu kembali informasi pada dokumen teks. *Sistem Dan Teknologi Informasi Indonesia (SINTESIA)*, 1(2), 81–88.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205–214. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>

Sumanjaya, A. A. A., Indriati, I., & Ridok, A. (2022). Analisis Sentimen Data Tweets terhadap Penanganan Covid-19 di Indonesia menggunakan Metode Naive Bayes dan Pemilihan Kata Bersentimen menggunakan Lexicon Based. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(4), 1865–1872.

Widagdo, A. S., Qodri, K. N., & Saputro, F. E. N. (2023). Analisis sentimen terhadap pelayanan Kesehatan berdasarkan ulasan Google Maps menggunakan BERT. *JURNAL FASILKOM*, 13(02), 326–333. <https://doi.org/10.37859/jf.v13i02.5170>

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU
YOGYAKARTA