

ABSTRAK

Aplikasi layanan kesehatan *online* seperti Halodoc memiliki banyak ulasan pengguna yang mencerminkan kepuasan pengguna terhadap layanan, namun data ulasan tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk memahami persepsi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Halodoc menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) dengan seleksi fitur *Information Gain* untuk meningkatkan akurasi klasifikasi. Data yang digunakan berasal dari Google Play Store periode 1 September 2024 hingga 30 September 2025, sebanyak 6229 ulasan. Pemilihan rentang waktu tersebut dilakukan untuk memperoleh data yang relevan dan mencerminkan kondisi terkini penggunaan aplikasi. Proses analisis meliputi *preprocessing* teks (*case folding*, *cleaning*, *tokenizing*, *stopword removal*, dan *stemming*), ekstraksi fitur menggunakan TF-IDF, serta penerapan seleksi fitur dengan *Information Gain*. Selanjutnya, dilakukan pengujian model SVM untuk membandingkan performa sebelum dan sesudah penerapan seleksi fitur. Hasil pengujian menunjukkan bahwa SVM dengan kernel *Radial Basis Function* (RBF) memperoleh akurasi sebesar 91% tanpa seleksi fitur, dan tetap 91% setelah penerapan *Information Gain*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan *Information Gain* pada penelitian ini tidak meningkatkan akurasi model, namun metode ini mampu mengurangi dimensi fitur sehingga model menjadi lebih sederhana dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih jelas bagi manajemen dan pengembang Halodoc mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Halodoc serta menjadi dasar perbaikan kualitas layanan.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Halodoc, *Support Vector Machine*, *Information Gain*

ABSTRACT

Online healthcare applications such as Halodoc have numerous user reviews reflecting user satisfaction with the service, but this review data has not been fully utilized to understand user perceptions. This study aims to analyze the sentiment of Halodoc app user reviews using the Support Vector Machine (SVM) method with Information Gain feature selection to improve classification accuracy. The data used comes from the Google Play Store for the period September 1, 2024 to September 30, 2025, totaling 6,229 reviews. This time period was selected to obtain relevant data and reflect the current state of application usage. The analysis process includes text preprocessing (case folding, cleaning, tokenizing, stopword removal, and stemming), feature extraction using TF-IDF, and the application of feature selection with Information Gain. Next, the SVM model was tested to compare performance before and after the application of feature selection. The test results show that the SVM with the Radial Basis Function (RBF) kernel achieved an accuracy of 91% without feature selection, and remained at 91% after the application of Information Gain. These results indicate that the application of Information Gain in this study did not improve model accuracy, but this method was able to reduce the feature dimensionality, resulting in a simpler and more efficient model. This research is expected to provide a clearer understanding for Halodoc management and developers regarding user perceptions of the Halodoc application and serve as a basis for improving service quality.

Keywords: *Sentiment Analysis, Halodoc, Support Vector Machine, Information Gain*