

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang besar bagi instansi pemerintah, termasuk perpustakaan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek penting dalam meningkatkan layanan adalah memahami tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah sistem evaluasi kepuasan pengunjung perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berbasis web yang dilengkapi dengan fitur *sentiment analysis*. Sistem ini dikembangkan untuk memungkinkan pengumpulan, pengolahan, dan analisis otomatis terhadap ulasan atau masukan pengunjung yang diketik dalam bentuk teks. Analisis sentimen dilakukan menggunakan algoritma *Naive Bayes*, yang mampu mengklasifikasikan masukan pengunjung ke dalam kategori sentimen positif, negatif, atau netral secara otomatis dan cepat. Dalam proses pengembangan sistem, digunakan metode *Waterfall* yang terdiri dari lima tahapan utama, yaitu: analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Sistem ini dibangun menggunakan teknologi web agar dapat diakses oleh pengguna secara luas dan fleksibel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *black box* dan evaluasi akurasi dari model *Naive Bayes* terhadap data ulasan pengunjung yang dikumpulkan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sistem ini tidak hanya mempermudah pengelola perpustakaan dalam memantau kepuasan pengunjung, tetapi juga memberikan gambaran yang lebih jelas dan terstruktur mengenai sentimen pengunjung secara real time.

Kata Kunci: Sistem Evaluasi, Sentiment Analysis, Naive Bayes, Waterfall, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan, Web.

ABSTRACT

The advancement of information and communication technology offers significant opportunities for government institutions, including libraries, to improve the quality of public services. One of the essential aspects in enhancing service quality is understanding the level of visitor satisfaction with the facilities and services provided. This study aims to design and develop a web-based visitor satisfaction evaluation system for the South Sumatra Provincial Library, integrated with a sentiment analysis feature. The system is designed to automatically collect, process, and analyze visitor feedback written in textual form. Sentiment analysis is carried out using the Naive Bayes algorithm, which classifies visitor reviews into positive, negative, or neutral categories efficiently and accurately. The system development follows the Waterfall model, consisting of five main phases: requirement analysis, system design, implementation, testing, and maintenance. The system is built as a web-based application to ensure accessibility and flexibility for users. System testing was performed using the black box method, while the accuracy of the Naive Bayes model was evaluated using real visitor review datasets. The results of the study show that the system not only facilitates the library management in monitoring visitor satisfaction but also provides a clearer and more structured insight into visitor sentiments in real-time.

Keywords: Evaluation System, Sentiment Analysis, Naive Bayes, Waterfall, Visitor Satisfaction, Library, Web-Based Application.