

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisis yang dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi sentimen masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melalui komentar pada platform YouTube. Komentar-komentar diambil dari video di kanal Metro TV, yang memperlihatkan variasi opini publik dalam bentuk sentimen positif, negatif, dan netral. Setelah melalui serangkaian proses seperti case folding, normalisasi, tokenisasi, serta pelabelan sentimen, algoritme Support Vector Machine (SVM) menunjukkan kinerja yang lebih unggul dibandingkan Naïve Bayes dalam hal akurasi dan presisi. Visualisasi melalui word cloud mengungkapkan kata-kata dominan yang mencerminkan apresiasi maupun kritik terhadap institusi kepolisian. Wawasan yang diperoleh dari analisis ini memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi masyarakat, yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi upaya peningkatan kinerja dan citra POLRI di masa depan.

5.2 Saran

1. **Optimalisasi Strategi Komunikasi Publik:** POLRI diharapkan dapat memanfaatkan hasil analisis sentimen ini untuk memperbaiki strategi komunikasi publik, termasuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi melalui media sosial guna membangun kepercayaan masyarakat.
2. **Pengembangan Sistem Pemantauan Sentimen:** Disarankan agar institusi kepolisian mengembangkan sistem pemantauan sentimen otomatis berbasis algoritme pembelajaran mesin untuk memantau opini masyarakat secara real-time dan merespons isu-isu yang berpotensi merusak citra institusi secara lebih cepat dan efektif.
3. **Peningkatan Kapasitas Teknologi Informasi:** POLRI dapat meningkatkan kapasitas teknologinya dengan memperkuat infrastruktur, termasuk pelatihan sumber daya manusia dalam penggunaan algoritme Naïve Bayes dan SVM.