

Abstrak

Urbanisasi yang pesat di wilayah Jabodetabek menyebabkan peningkatan kebutuhan akan transportasi umum. Menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah menginisiasi pengembangan moda transportasi umum baru yaitu LRT Jabodebek. Namun sebagai moda transportasi publik baru, LRT Jabodebek mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam melayani masyarakat. Berbagai komentar masyarakat diutarakan melalui platform media sosial. Untuk meningkatkan kualitas layanan, penting untuk memperhatikan komentar masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen untuk mengidentifikasi dan mendalami sentimen positif dan negatif terhadap layanan LRT Jabodebek melalui komentar di Twitter, Instagram, dan Youtube. Metodologinya melibatkan kombinasi pendekatan berbasis Lexicon, model IndoBERT, dan BERTopic untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang tren layanan LRT Jabodebek. Studi tersebut mengungkapkan bahwa 55,9% dari 8.523 komentar membawa sentimen negatif, dan model IndoBERT mencapai akurasi 85,97% dalam klasifikasi sentimen.

Keywords: IndoBERT, BERTopic, Lexicon-Based Approach, Light Rail Transit.