

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
ABSTRAK.....	V
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	1
1.1.1 Profil Aplikasi Polri Super App	1
1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN	2
1.3 PERUMUSAN MASALAH.....	10
1.4 TUJUAN PENELITIAN	11
1.5 MANFAAT PENELITIAN	12
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR	12
BAB II KAJIAN TEORITIS	10
2.1 TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	10
2.1.1 Manajemen Pelayanan	10
2.1.2 Pelayanan Publik.....	12
2.1.3 Service Quality (SERVQUAL).....	13
2.1.4 <i>Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)</i>	14
2.1.5 <i>Service Quality of Mobile Government (SQ mGov)</i>	15
2.1.6 <i>User Generated Content (UGC)</i>	16
2.1.7 <i>Big Data</i>	16
2.1.8 <i>Text Mining</i>	17
2.1.9 Sentiment Analysis.....	18
2.1.10 Machine Learning	19
2.1.10.1 MBERT.....	20
2.1.10.2 IndoBERT	20
2.1.10.3 <i>GPT-2 Small Indonesia</i>	21
2.1.11 Topic Modelling.....	21
2.1.11 Penelitian Terdahulu	23
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 JENIS PENELITIAN	45
3.1.1 Berdasarkan Tujuan Penelitian	45
3.1.2 Berdasarkan Metode Penelitian.....	46

3.1.3 Berdasarkan Unit Analisis.....	46
3.1.4 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	46
3.1.5 Berdasarkan Latar Penelitian	47
3.2 OPERASIONALISASI VARIABEL.....	47
3.3 TAHAPAN PENELITIAN	50
3.4 POPULASI DAN SAMPEL.....	52
3.4.1 Populasi	52
3.4.2 Sampel.....	53
3.5 PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA	53
3.5.1 Pengumpulan Data	53
3.5.2 Sumber Data.....	54
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA.....	54
3.6.1 <i>Data Preprocessing</i>	55
3.6.2 <i>Labelling Data</i> Dimensi dan Sentimen	57
3.6.3 <i>Fine-tune Algoritma untuk Klasifikasi</i>	59
3.6.4 Evaluasi Performa Model untuk Klasifikasi Berdasarkan Dimensi dan <i>Sentiment Analysis</i>	59
3.6.5 Topic Modelling dengan BERTopic	61
BAB IV PEMBAHASAN	63
4.1 KARAKTERISTIK DATA	63
4.2 HASIL PENELITIAN.....	63
4.2.1 Hasil Data Preprocessing	63
4.2.2 Hasil Performa Algoritma dan Distribusi Dimensi dan Sentimen	64
4.2.2.1 Hasil Performa Algoritma dalam <i>Multi-label Classification</i> <i>Task</i>	64
4.2.2.2 Hasil Distribusi Dimensi dan Sentimen	66
4.2.2 Hasil Topic Modelling	68
4.3 PEMBAHASAN	72
4.3.1 Pembahasan Hasil Performa Algoritma	72
4.3.2 Pembahasan Hasil Distribusi dan Sentimen.....	73
4.3.3 Analisis Hasil Topic Modelling	74
4.3.4 Analisis Manajerial	75
BAB V	77
5.1 KESIMPULAN.....	77
5.2 SARAN	78
5.2.1 Saran Teoritis	78
5.2.2 Saran Praktis.....	78
LAMPIRAN.....	86