

Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Aplikasi MitraDarat Pada Ulasan Google Play Store dengan Model IndoBERT

Dzaki Alwan Fauzi¹

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Kota Bandung, Indonesia
 Email Korespondensi: dzakialwan.jobs@gmail.com

Keywords:
 Sentiment Analysis
 MitraDarat
 IndoBERT
 Mobile Government
 SERVQUAL

Abstract: *This study aims to analyze public sentiment toward the MitraDarat application on Google Play Store reviews using the IndoBERT model. The research employed a descriptive quantitative approach based on computational methods using 2,000 user reviews collected through scraping techniques. The data were analyzed using Natural Language Processing (NLP) through preprocessing and sentiment classification into positive, negative, and neutral categories. The results showed that positive sentiment dominated user reviews at 67.8%, followed by negative sentiment at 25.2% and neutral sentiment at 6.9%. The findings indicate that the MitraDarat application generally supports the implementation of mobile government through easier access to digital public services. However, several complaints related to system stability and service responsiveness were still identified. This study also reveals that the dimensions of reliability, responsiveness, tangibles, and assurance in the SERVQUAL theory influence users' perceptions of the service quality of the MitraDarat application.*

Kata Kunci:
 Analisis Sentimen
 MitraDarat
 IndoBERT
 Mobile Government
 SERVQUAL

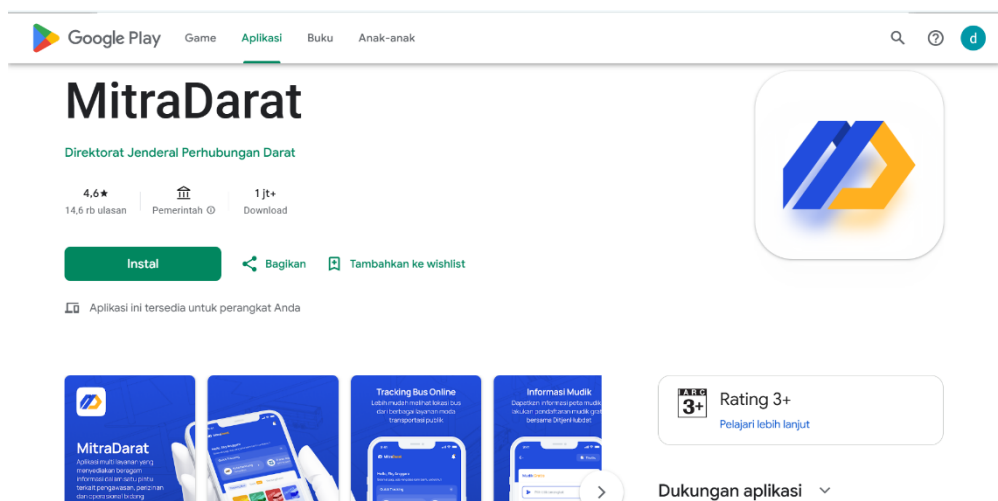
Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap aplikasi MitraDarat pada ulasan Google Play Store menggunakan model IndoBERT. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berbasis komputasi dengan data sebanyak 2.000 ulasan pengguna yang diperoleh melalui teknik scraping. Data dianalisis menggunakan Natural Language Processing (NLP) melalui tahapan preprocessing dan klasifikasi sentimen ke dalam kategori positif, negatif, dan netral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sentimen positif mendominasi ulasan pengguna sebesar 67,8%, diikuti sentimen negatif sebesar 25,2% dan netral sebesar 6,9%. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi MitraDarat secara umum telah mendukung implementasi mobile government melalui kemudahan akses layanan publik digital. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan terkait kestabilan sistem dan respons layanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, tangibles, dan assurance dalam teori SERVQUAL memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi MitraDarat.*

Pendahuluan

Pada era yang serba digital ini tentunya teknologi digital semakin terus berkembang. Digitalisasi menjadi salah satu cara untuk tetap mengikuti arus

perkembangan zaman. Pemerintah di Indonesia saat ini sudah masif dalam menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk memudahkan akses informasi maupun pelayanan yang lebih cepat. Salah satu cara dari pemerintah dalam menerapkan *e-government* adalah dengan meluncurkan aplikasi berbasis *mobile* yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi *digital* dalam berbagai sektor, termasuk layanan transportasi berbasis aplikasi. Aplikasi transportasi *online* menjadi bagian penting dalam mobilitas masyarakat modern karena menawarkan kemudahan, efisiensi, serta akses layanan yang luas. Dalam konteks ini, ulasan pengguna pada *platform* seperti *Google Play Store* menjadi sumber data yang sangat berharga untuk memahami persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Inovasi yang cukup untuk membantu adalah dengan hadirnya aplikasi MitraDarat, yang dapat bermanfaat untuk memudahkan dalam mengakses informasi operasional transportasi darat. Saat aplikasi MitraDarat diluncurkan dan diberlakukan hingga saat ini, sudah terdapat banyak kepuasan pelayanan, serta kritik dan saran dari pengguna melalui ulasan di *platform Google Play Store*.



Gambar 1. Aplikasi MitraDarat yang tersedia di Platform Google Play Store

Sumber: Google Play Store

Sejumlah ulasan aplikasi MitraDarat di *platform Google Play Store* terdapat ulasan positif, netral, dan negatif. Per bulan April 2026, aplikasi MitraDarat sudah mendapatkan 14,4 Ribu ulasan yang disampaikan oleh pengguna dengan memperoleh total penilaian sebesar 4,7 di *platform Google Play Store*. Versi terbaru pada aplikasi MitraDarat adalah pada 17 Januari 2026 dengan total telah diunduh sebanyak 1 juta lebih. Ini mencerminkan bahwasanya Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dengan meluncurkan aplikasi MitraDarat memberikan fungsi penyediaan informasi pelayanan publik pada sektor transportasi darat dengan memanfaatkan *mobile government*.

Ulasan pengguna pada *platform* seperti *Google Play Store* menjadi sumber data yang sangat berharga untuk memahami persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Ulasan pengguna dalam bentuk teks merupakan data tidak terstruktur yang jumlahnya sangat besar dan terus bertambah seiring meningkatnya penggunaan aplikasi. Hal ini menimbulkan tantangan dalam proses analisis secara manual. Oleh karena itu, pendekatan analisis sentimen berbasis *machine learning* menjadi solusi yang efektif untuk mengklasifikasikan opini pengguna ke dalam kategori positif, negatif, maupun netral secara otomatis (Quraisy, 2024).

Ulasan pengguna memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi. Ulasan yang bersifat positif dapat meningkatkan kepercayaan dan jumlah pengguna, sementara ulasan negatif dapat menjadi indikator adanya permasalahan pada sistem yang perlu segera diperbaiki. Penelitian Khotimah et al. (2025) menunjukkan bahwa analisis terhadap ulasan aplikasi dapat memberikan *insight* terkait kualitas layanan, performa sistem, serta pengalaman pengguna. Namun demikian, masih banyak aplikasi yang memiliki jumlah ulasan besar tetapi belum dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar evaluasi berbasis data. Kondisi ini juga terjadi pada aplikasi mitra darat, di mana terdapat beragam opini pengguna terkait kinerja aplikasi, stabilitas sistem, hingga kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna guna memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena dapat memberikan kontribusi dalam mengevaluasi kualitas aplikasi berbasis perspektif pengguna secara kuantitatif serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Tinjauan Literatur

Salah satu upaya pemerintah dalam mengikuti arus perkembangan zaman yang semakin modern adalah penerapan *e-government* yang memudahkan sektor pemerintah serta masyarakat untuk dapat mengakses informasi serta pelayanan publik secara cepat dan transparan dengan memanfaatkan teknologi digital (Wuridewanti et al., 2025). Penerapan *e-government* dapat dikategorikan berhasil apabila memenuhi indikator efisiensi dan efektivitas fungsi pemerintahan serta mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan Turban (2017) dalam (Wahyudi et al., 2022). Perkembangan *e-government* kemudian melahirkan konsep *mobile government*, yaitu penyelenggaraan layanan pemerintahan berbasis perangkat *mobile* yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses layanan publik secara lebih fleksibel dan cepat melalui aplikasi digital. Menurut Rohimat (2021), penerapan *mobile government* dapat dikenali melalui beberapa karakteristik utama, meliputi kemudahan akses layanan, ketersediaan informasi yang mudah diperoleh, interaksi antara pemerintah dan masyarakat, peningkatan efisiensi pelayanan, responsivitas pemerintah, serta keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, dimensi penerapan *mobile government* menurut Rohimat dapat digunakan sebagai landasan teoretis dalam menganalisis persepsi masyarakat terhadap layanan publik berbasis aplikasi *digital*. Karakteristik tersebut mencakup kemudahan akses layanan, ketersediaan informasi yang mudah dipahami, interaksi antara pemerintah dan masyarakat, efisiensi pelayanan, responsivitas, serta transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks penelitian ini, hasil analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi MitraDarat dapat dimaknai sebagai bentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik digital yang disediakan pemerintah melalui *platform* berbasis *mobile*.

Selain konsep *mobile government*, penelitian ini juga mengacu pada teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam (Indrawati, 2022) sebagai kerangka dalam menilai kualitas pelayanan publik digital. Dalam konsep yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas layanan (*service quality*) diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* merujuk pada aspek tampilan

fisik serta kemudahan dalam penggunaan sistem layanan, sedangkan *reliability* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. *Responsiveness* menggambarkan tingkat kecepatan dan kesigapan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan pengguna, *assurance* berkaitan dengan rasa aman serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan, sementara *empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan individu pengguna. Dalam konteks layanan publik berbasis digital, kelima dimensi tersebut dapat dijadikan acuan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas layanan aplikasi MitraDarat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi digital yang disediakan pemerintah. Dengan demikian, penerapan teori SERVQUAL dapat memperkuat analisis dalam memahami persepsi serta tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dalam kerangka *mobile government*.

Penelitian sebelumnya oleh Fauzi et al. (2026) menunjukkan bahwa analisis sentimen terhadap aplikasi Digital Korlantas Polri menggunakan model IndoBERT menghasilkan dominasi sentimen positif, dengan beberapa keluhan utama terkait kestabilan sistem dan proses verifikasi. Sejalan dengan itu, penelitian oleh Wirayudha et al. (2025) juga mengungkap bahwa analisis sentimen pada aplikasi *Access by KAI* mampu mengidentifikasi persepsi pengguna secara kuantitatif, dengan akurasi model sebesar 76% serta berbagai temuan terkait kendala penggunaan aplikasi. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan analisis sentimen berbasis *deep learning* dengan model IndoBert efektif dalam mengolah ulasan pengguna menjadi informasi yang bermakna.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berbasis komputasi yang digunakan untuk mengolah data berupa teks ulasan pengguna aplikasi MitraDarat yang diperoleh dari *platform Google Play Store*. Pendekatan kuantitatif deskriptif bertujuan untuk mengukur sentimen pada ulasan aplikasi Mitra Darat di *platform Google Play Store*. Pendekatan ini dilakukan dengan mentransformasikan data yang awalnya tidak terstruktur menjadi data terstruktur sehingga dapat dianalisis secara statistik.

Adapun fokus penelitian ini adalah mengklasifikasikan serta mendeskripsikan sebaran sentimen pengguna ke dalam tiga kategori, yaitu positif, negatif, dan netral, tanpa melibatkan pengujian hipotesis inferensial. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengelolaan data ulasan pengguna aplikasi dalam skala besar, yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode komputasional untuk mengelompokkan sentimen. Melalui pendekatan deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan sebaran sentimen pengguna ke dalam kategori positif, negatif, dan netral, sehingga dapat memberikan gambaran umum mengenai persepsi pengguna pada ulasan *platform Google Play Store* terhadap aplikasi Mitra Darat.

Analisis sentimen merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi ekspresi perasaan yang terdapat pada teks dan mengelompokkannya ke dalam kategori sentimen positif maupun negatif Nasukawa (2003) dalam (Kevin et al., 2024). Analisis sentimen digunakan untuk mengidentifikasi teks ulasan pengguna yang mengandung sentimen positif, negatif, maupun netral, termasuk mendeteksi ketidaksesuaian antara isi ulasan pengguna dengan rating yang diberikan (Larasati et al., 2022). Pada penelitian ini akan mengklasifikasikan ulasan aplikasi MitraDarat menjadi tiga kategori seperti analisis sentimen pada umumnya, yakni positif, netral, dan negatif. Data ulasan yang digunakan merupakan 2000 ulasan terbaru pada ulasan aplikasi MitraDarat di *platform Google Play Store* dengan rentang waktu dari tanggal 27 November 2023 hingga 17 Mei 2026, dan penelitian ini dilakukan pada bulan April hingga akhir Mei 2026.

Penelitian ini memanfaatkan konsep *Natural Language Processing* (NLP), yaitu cabang ilmu kecerdasan buatan yang memungkinkan komputer untuk memahami, mengolah, dan menganalisis bahasa manusia dalam bentuk teks. Dalam konteks analisis sentimen, NLP digunakan untuk mengubah data teks tidak terstruktur menjadi informasi terstruktur yang dapat diklasifikasikan secara otomatis (Anggana, 2025). Tahapan dalam NLP meliputi *preprocessing* teks seperti pembersihan data, tokenisasi, normalisasi, dan penghapusan kata yang tidak relevan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas data sebelum dilakukan proses klasifikasi (Mursidah et al., 2025).

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah IndoBERT, yaitu model *deep learning* berbasis arsitektur *transformer* yang telah dilatih khusus untuk memahami

bahasa Indonesia. IndoBERT merupakan hasil pengembangan model BERT yang disesuaikan dengan karakteristik bahasa Indonesia, sehingga mampu menangkap konteks kata secara lebih akurat dibandingkan metode tradisional (Abidin & Pamungkas, 2025). Dalam analisis sentimen, IndoBERT digunakan untuk mengklasifikasikan teks ke dalam kategori sentimen positif, negatif, dan netral dengan tingkat akurasi yang tinggi karena kemampuannya dalam memahami konteks linguistik secara mendalam (Merdiansah & Ridha, 2024).

Tahapan penelitian dalam studi ini dilakukan secara sistematis dengan menggunakan *python google colab* dimulai dari proses pengumpulan data berupa ulasan pengguna aplikasi yang diperoleh melalui teknik *scraping* pada *platform Google Play Store*. Data yang telah dikumpulkan kemudian memasuki tahap pembersihan teks (*text cleaning*) untuk menghilangkan *noise* seperti simbol, karakter tidak relevan, serta melakukan normalisasi agar data siap diolah. Selanjutnya, data yang telah bersih diproses menggunakan model IndoBERT untuk melakukan prediksi sentimen, di mana setiap ulasan diklasifikasikan ke dalam kategori positif, negatif, atau netral berdasarkan konteks bahasa yang dipahami oleh model. Tahap akhir dari penelitian ini adalah visualisasi dan interpretasi hasil, di mana distribusi sentimen yang diperoleh disajikan dalam bentuk grafik atau diagram untuk mempermudah analisis, serta diinterpretasikan guna memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi yang diteliti.

Tabel 1. Teknik proses analisis data sentimen.

Proses Analisis Data	
Teknik Pengambilan Data	1. Menggunakan <i>tools Python Google Colab</i>. 2. <i>Scraping</i> ulasan aplikasi MitraDarat pada ulasan di <i>platform Google Playstore</i> (2000 Ulasan terbaru dengan rentang waktu 27 November 2023 - 17 Mei 2026).

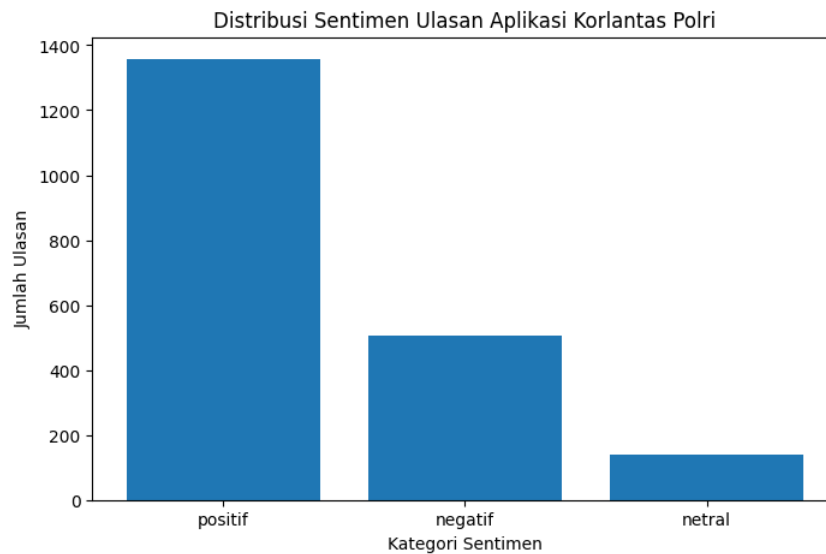
Reduksi Data	<i>Text cleaning</i> untuk menghilangkan <i>noise</i> seperti simbol emotikon dan tanda baca.
<i>Display Data</i>	Klasifikasi sentimen dengan model IndoBert menjadi positif, negatif, dan netral.
Interpretasi Data	Visualisasi dan interpretasi menjadi diagram batang, diagram persentase, dan <i>wordcloud</i> sentimen positif, negatif, serta netral.

Sumber: Microsoft Word

Hasil Penelitian

Visualisasi Diagram Batang

Hasil analisis sentimen terhadap 2.000 ulasan pengguna aplikasi MitraDarat di platform *Google Play Store* menunjukkan bahwa kategori sentimen positif memiliki proporsi paling dominan dibandingkan sentimen negatif dan netral. Dominasi sentimen positif tersebut mengindikasikan bahwa secara umum pengguna memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan aplikasi sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital. Di sisi lain, sentimen negatif tetap ditemukan pada sejumlah ulasan, yang umumnya berkaitan dengan permasalahan teknis, seperti gangguan sistem, kesulitan proses login, serta kendala dalam mengakses layanan. Sementara itu, sentimen netral cenderung berisi komentar yang bersifat informatif maupun pertanyaan terkait fitur dan layanan yang tersedia dalam aplikasi.



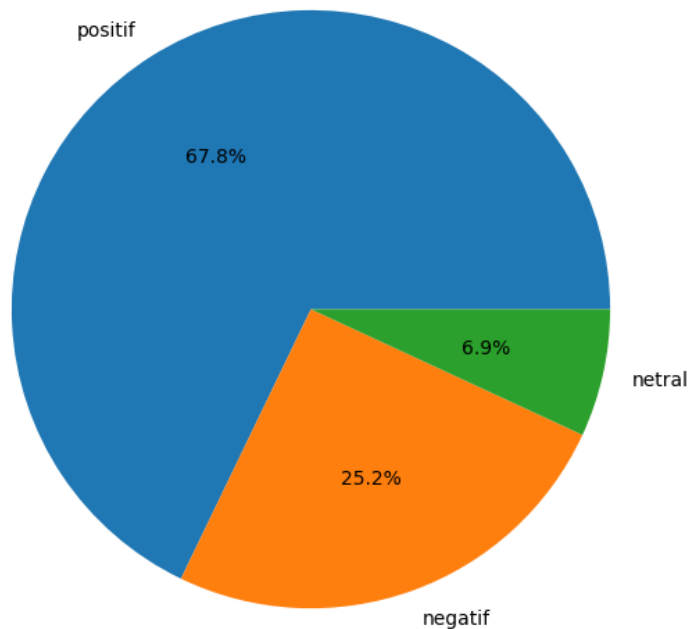
Gambar 2. Diagram Batang Jumlah Kategori Sentimen

Sumber: Python Google Colab

Visualisasi Diagram Persentase

Berdasarkan visualisasi persentase sentimen, kategori positif (67,8%) menunjukkan porsi yang paling besar dibandingkan dengan kategori negatif (25,2%) maupun netral (6,9%). Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi MitraDarat secara umum telah memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam memperoleh layanan informasi transportasi darat berbasis digital. Dalam kerangka *mobile government* menurut Rohimat (2021), tingginya proporsi sentimen positif tersebut dapat diartikan bahwa implementasi layanan publik berbasis *mobile* pada aplikasi ini telah berkontribusi dalam meningkatkan kemudahan akses informasi, efisiensi layanan, serta fleksibilitas masyarakat dalam mengakses pelayanan publik melalui perangkat bergerak. Meskipun demikian, masih adanya sentimen negatif menunjukkan bahwa penerapan *mobile government* tersebut belum berjalan secara sepenuhnya optimal, terutama pada aspek kestabilan sistem serta pengalaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

Persentase Sentimen Ulasan Aplikasi Korlantas Polri



Gambar 3. Diagram Persentase Jumlah Sentimen

Sumber : *Python Google Colab*

Visualisasi *Wordcloud* Sentimen Positif, Negatif, dan Netral

Visualisasi *wordcloud* pada kategori sentimen positif memperlihatkan sejumlah kata yang paling dominan muncul, seperti “memudahkan”, “ok”, “keren”, “mantap”, dan “bermanfaat”. Dominasi kata-kata tersebut mengindikasikan bahwa pengguna menilai aplikasi Mitra Darat memiliki kontribusi yang baik dalam membantu masyarakat memperoleh informasi layanan transportasi darat secara praktis dan efisien. Selain itu, temuan ini juga menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dinilai mampu memberikan kemudahan dalam mengakses layanan publik berbasis digital, yang dapat digunakan secara fleksibel melalui perangkat mobile sesuai dengan kebutuhan pengguna.



Gambar 4. *Wordcloud* Positif

Sumber: *Python Google Colab*

Sementara itu, visualisasi *wordcloud* pada kategori sentimen negatif memperlihatkan dominasi kata seperti “jaringan”, “*server*”, “payah”, “nungguin”, dan “*gagal*”. Kemunculan kata-kata tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih menghadapi kendala teknis dalam penggunaan aplikasi MitraDarat. Permasalahan yang teridentifikasi umumnya berkaitan dengan gangguan sistem, kesulitan proses masuk (*server*), serta lambatnya respon aplikasi (nungguin), yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan digital yang disediakan.



Gambar 5. Wordcloud Negatif

Sumber: *Python Google Colab*

Adapun pada visualisasi *wordcloud* untuk kategori sentimen netral, kata-kata yang sering muncul umumnya bersifat informatif, seperti “aplikasi”, “map”, “tambahkan”, dan “data”. Kemunculan istilah-istilah tersebut menunjukkan bahwa ulasan pengguna pada kategori ini lebih banyak berisi pertanyaan, keterangan, maupun pengalaman penggunaan yang tidak menunjukkan kecenderungan emosi positif maupun negatif secara dominan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian tanggapan pengguna pada aplikasi MitraDarat bersifat deskriptif dan informatif, sehingga tidak secara langsung merefleksikan tingkat kepuasan ataupun ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.



Gambar 6. Wordcloud Netral

Sumber: Python Google Colab

Diskusi

Berdasarkan hasil analisis sentimen, aplikasi Mitra Darat secara umum menunjukkan bahwa penerapan mobile government telah berjalan dengan cukup baik dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Mengacu pada Rohimat (2021) konsep *mobile government* dicirikan oleh kemudahan akses layanan, efisiensi, responsivitas, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat. Tingginya proporsi sentimen positif mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut telah memfasilitasi pengguna dalam memperoleh informasi transportasi darat secara mudah, cepat, dan fleksibel melalui perangkat *mobile*. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi layanan

publik di sektor transportasi darat telah sejalan dengan tujuan utama *mobile government*, yaitu peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi.

Meskipun demikian, masih ditemui sentimen negatif yang umumnya berkaitan dengan kendala teknis seperti *error* sistem, kegagalan login, serta proses *loading* yang lambat. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi *mobile government* pada aplikasi tersebut belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek kualitas sistem dan stabilitas layanan. Dalam perspektif teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Indrawati, 2022) permasalahan tersebut berkaitan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*. *Reliability* tercermin dari konsistensi sistem dalam menyediakan layanan tanpa gangguan, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan sistem atau pengelola dalam merespons permasalahan pengguna secara cepat. Di sisi lain, kemunculan sentimen positif seperti "mudah" dan "cepat" juga menunjukkan keterkaitan dengan dimensi tangibles serta *assurance*, yang menggambarkan kemudahan penggunaan antarmuka serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan temuan Fauzi et al. (2026) yang menunjukkan bahwa analisis sentimen pada aplikasi layanan publik digital umumnya didominasi oleh sentimen positif, meskipun masih terdapat keluhan pengguna yang berkaitan dengan kendala teknis sistem dan akses layanan. Kesamaan tersebut mengindikasikan bahwa layanan publik berbasis *mobile* pada sektor pemerintahan telah diterima dengan cukup baik oleh masyarakat, namun aspek kualitas sistem digital masih menjadi tantangan dalam implementasinya. Selain itu, penelitian ini juga mendukung hasil studi Wirayudha et al. (2025) yang menyatakan bahwa model IndoBERT efektif digunakan untuk mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi digital secara kuantitatif.

Adapun perbedaannya, penelitian-penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada performa model analisis sentimen serta tingkat akurasi klasifikasi, sedangkan penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek klasifikasi sentimen, tetapi juga mengaitkan hasil analisis dengan perspektif *mobile government* serta kualitas pelayanan publik melalui teori SERVQUAL. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sudut

pandangan yang lebih komprehensif dalam memahami persepsi masyarakat terhadap layanan publik digital, khususnya pada aplikasi MitraDarat sebagai bagian dari implementasi *mobile government* di sektor transportasi darat.

Penelitian ini memperkuat teori *mobile government* menurut Rohimat (2021) yang menyatakan bahwa layanan publik berbasis *mobile* dapat meningkatkan aksesibilitas serta efisiensi pelayanan publik digital. Selain itu, penelitian ini juga mendukung teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, dan *assurance* berperan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Mitra Darat.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi dalam upaya meningkatkan stabilitas sistem serta kualitas pelayanan digital yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan 2000 data ulasan dari *Google Play Store* dengan fokus pada klasifikasi sentimen ke dalam kategori positif, negatif, dan netral. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan *dataset* yang lebih luas serta mengembangkan metode analisis yang lebih mendalam, seperti *aspect-based sentiment analysis* atau *emotion analysis*, guna memperoleh gambaran persepsi pengguna yang lebih komprehensif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sentimen terhadap 2.000 ulasan pengguna aplikasi Mitra Darat pada *platform Google Play Store*, penelitian ini menunjukkan bahwa sentimen positif mendominasi dibandingkan sentimen negatif dan netral. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa secara umum aplikasi MitraDarat telah mendukung implementasi *mobile government* melalui kemudahan akses layanan informasi transportasi darat berbasis digital. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah keluhan pengguna yang berkaitan dengan kestabilan sistem, server, serta proses akses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital yang disediakan belum sepenuhnya optimal. Dalam perspektif SERVQUAL, persepsi pengguna terhadap aplikasi dipengaruhi oleh dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, dan *assurance*

sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dengan demikian, pengelola aplikasi dan instansi terkait disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem, mengoptimalkan fitur layanan, serta memperkuat respon terhadap keluhan pengguna. Selain itu, pemerintah diharapkan dapat memanfaatkan evaluasi berbasis data ulasan pengguna sebagai bagian dari pengembangan kebijakan layanan publik digital yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abidin, M. I., & Pamungkas, E. W. (2025). Analisis Sentimen Terhadap Timnas Indonesia Di Piala Asia 2023 Dengan Model Transformer Berbahasa Indonesia. *RABIT: Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 10(2), 482–496.
- Alwan Fauzi, D., Raisha Nurajijah, P., & Engkus. (2026). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Aplikasi Digital Korlantas Polri Pada Ulasan Google Play Store Menggunakan Model IndoBert. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 1181–1204.
- Anggana, M. R. (2025). Peran Natural Language Processing (NLP) Dalam Mengidentifikasi Dan Mengatasi Bias Gender Pada Ujaran Kebencian. *Jurnal Humaniora Dan Teknologi*, 11(1), 62–68.
- Indrawati, B. (2022). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52.
- Kevin, Enjeli, M., & Wijaya, A. (2024). Analisis Sentimen Penggunaan Aplikasi Kinemaster Menggunakan Metode Naive Bayes. *Jurnal Ilmiah Computer Science (JICS)*, 2, 89–98.
- Khotimah, K., Dikananda, A. R., & Rifa, A. (2025). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Pintu Di Google Play Store Menggunaa. *Jurnal Indormatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(1).
- Larasati, F. A., Ratnawati, D. E., & Hanggara, B. T. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Dana dengan Metode Random Forest. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(9), 4305–4313.
- Merdiansah, R., & Ridha, A. A. (2024). Analisis Sentimen Pengguna X Indonesia Terkait

- Kendaraan Listrik Menggunakan IndoBERT. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 7(1), 221–228.
- Mursidah, I., Sanjaya, R., Yulianto, B., Sweetania, D., & Sularsih, P. (2025). Klasifikasi Sentimen Google Play Store Aplikasi ChatGPT Berbahasa Indonesia Berbasis IndoBERT. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 3349–3359.
- Quraisy, M. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi MyUnpam. *Prosiding Seminar Kecerdasan Artifisial, Sains Data, Dan Pendidikan Masa Depan*, 2, 31–36.
- Rohimat, M. F. (2021). Tinjauan Mobile Government Dalam Pemanfaatan Peluang Digital di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik (JDKP)*, 02(02), 252–261.
- Wahyudi, A. A., Firdausy, B. M., & Sari, N. R. (2022). Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta. *JAKPP : Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 27–43.
- Wirayudha, A., Murniyati, & Rosdiana. (2025). Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Access By KAI Pada Google Play Store Menggunakan Metode Indobert. *PRINSIP : Portal Riset & Inovasi Sistem Perangkat Lunak*, 3(1), 9–20.
- Wuridewanti, L., Fathya, V. N., Susaningsih, C., & Imigrasi, P. (2025). Analisis E-Government : Systematic Literature Review. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika (JATI)*, 9(4), 6309–6316.