
Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team.....	4
Article information	5
Check this article update (crossmark).....	5
Check this article impact.....	5
Cite this article.....	5
Title page.....	6
Article Title.....	6
Author information	6
Abstract	6
Article content.....	7

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

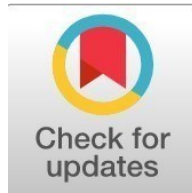
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Support Vector Machine Algorithm for Classifying Public Satisfaction Index

Algoritma Mesin Vektor Dukungan untuk Klasifikasi Indeks Kepuasan Publik

Efraim Ronald Stefanus Moningkey, efmoningkey@unima.ac.id, (1)

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Negeri Manado, Indonesia

Della Deviani Harisondak, delladevianiharisondak@gmail.com, (0)

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Negeri Manado, Indonesia

Kristofel Santa, kristofelsanta@unima.ac.id, (0)

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Negeri Manado, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

General Background: Evaluating public satisfaction with government services is vital to ensuring transparency and continuous improvement in public administration. Specific Background: At the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Minahasa Regency, satisfaction assessment has been limited by manual data processing and a lack of integrated systems, leading to inefficiencies in monitoring and classification. Knowledge Gap: Existing approaches to measuring the Public Satisfaction Index (IKM) have not effectively utilized machine learning to automate classification and provide real-time recommendations. Aims: This study aims to implement the Support Vector Machine (SVM) algorithm to classify public satisfaction levels and support service evaluation at DPMPTSP Minahasa. Results: Using 182 testing datasets, the system successfully categorized satisfaction into four levels—very satisfied, satisfied, less satisfied, and dissatisfied—with the majority of respondents classified as satisfied. The developed web-based system also provided actionable recommendations for each satisfaction level. Novelty: This study presents an integrated and automated framework that applies SVM to the public service domain, enabling efficient, accurate, and real-time evaluation. Implications: The findings demonstrate that machine learning can enhance public service management by facilitating data-driven decision-making and promoting service quality improvements.

Highlight :

- The SVM algorithm effectively classifies public satisfaction levels into four categories.
- The web-based system improves efficiency and accuracy in service evaluation.
- Recommendations from the system support continuous service quality improvement.

Keywords : Public Satisfaction Index, Support Vector Machine, Classification, Service Quality, DPMPTSP Minahasa

Published date: 2025-10-13

Introduction

Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan perizinan dan pengelolaan investasi bagi masyarakat. Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD), DPMPSTSP memiliki peran strategis dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Untuk menjamin kualitas layanan yang optimal, diperlukan metode yang efektif dalam mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Salah satu instrumen utama yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berfungsi sebagai alat evaluasi dan umpan balik bagi instansi pelayanan public. IKM diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk unit penyelenggara layanan publik. Namun, dalam praktiknya, pengukuran IKM di DPMPSTSP Kabupaten Minahasa masih memiliki kendala, terutama dalam integrasi sistem pemantauan kepuasan masyarakat yang belum optimal dan keterbatasan dalam proses klasifikasi data kepuasan masyarakat [1]. Meskipun saat ini, meskipun DPMPSTSP telah memanfaatkan teknologi digital seperti website layanan perizinan online, sistem evaluasi kepuasan masyarakat masih dilakukan secara manual atau melalui survei konvensional. Hal ini menyebabkan data kepuasan masyarakat sulit dipantau secara real-time, serta tidak adanya sistem otomatis yang mampu mengklasifikasikan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil survei. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan berbasis teknologi yang dapat membantu dalam klasifikasi data kepuasan masyarakat secara lebih akurat dan efisien [2].

Penggunaan algoritma SVM dalam penelitian ini dipilih karena algoritma ini punya beberapa keunggulan yang cocok untuk mengolah data kepuasan masyarakat. SVM sederhana dalam penerapannya, efektif dalam menghasilkan prediksi yang akurat, dan fleksibel karena bisa digunakan untuk berbagai jenis data [3]. Dengan demikian, implementasi algoritma Support Vector Machine (SVM) untuk mengklasifikasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa menjadi langkah yang relevan dan berpotensi memberikan manfaat besar bagi DPMPSTSP dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Methodology

Agar penelitian ini berjalan sistematis dan terarah, peneliti menggunakan metode penelitian tertentu. Berikut penjelasan mengenai metode yang diterapkan dalam penelitian ini.

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aspek krusial dalam penelitian, karena kualitas data yang diperoleh akan menentukan akurasi hasil analisis. Oleh karena itu, pada bagian ini dipaparkan teknik pengumpulan data yang digunakan.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa.

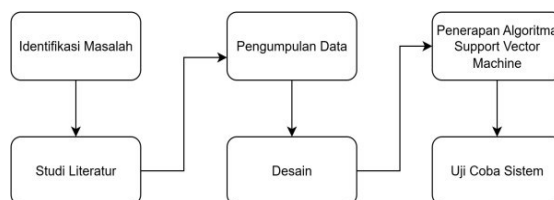
b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa.

c. Penyebaran Kusioner

Kusioner disebarakan kepada para pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa.

2. Alur Penelitian



Gambar 1 Alur Penelitian

Alur penelitian disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tahapan yang ditempuh dalam melaksanakan penelitian. Berikut ini merupakan alur penelitian yang digunakan dalam studi ini.

a. Identifikasi Masalah

Tahapan ini mencakup analisis awal untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa.

b. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk meninjau penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan algoritma Support Vector Machine atau metode lainnya dalam mengklasifikasi kepuasan masyarakat di berbagai sektor terutama dalam pelayanan publik.

c. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, kusioner disusun dan disebarkan kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan di Dinas Penanaman di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. Hasil kusioner ini akan digunakan sebagai data utama dalam sistem klasifikasi menggunakan algoritma Support Vector Machine.

d. Desain

Pada tahap ini, dilakukan perancangan sistem klasifikasi indeks kepuasan masyarakat menggunakan algoritma Support Vector Machine. Pada tahap ini peneliti menggunakan aplikasi Canva untuk UI/UX nya.

e. Penerapan algoritma Support Vector Machine

Pada tahap ini, algoritma Support Vector Machine diterapkan dalam sistem yang telah dirancang. Data hasil kusioner akan dimasukkan ke dalam sistem untuk melalui proses pelatihan dan pengujian. Algoritma Support Vector Machine akan dilatih menggunakan data pelatihan yang diambil dari sebagian data kusioner yang tersedia.

f. Uji coba sistem

Setelah sistem selesai dirancang dan algoritma Support Vector Machine berhasil diterapkan, dilakukan uji coba terhadap sistem untuk memastikan sistem berjalan dengan baik.

3. Metode Pengembangan Sistem

Dalam pengembangan sistem, diperlukan metode yang terstruktur agar proses dapat berjalan sistematis dan menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengembangan sistem Waterfall. Metode ini dipilih karena memiliki tahapan yang jelas, terurut, dan mudah diimplementasikan dalam proyek pengembangan perangkat lunak [4]

a. Analisis Kebutuhan

Hasil analisis kebutuhan sistem menunjukkan bahwa pengelolaan data indeks kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa masih dilakukan secara manual. Proses pengumpulan data dilakukan melalui kusioner dalam bentuk kertas, sedangkan pengolahan data dan perhitungan indeks dilakukan secara manual. Selain itu, hasil rekapitulasi data dan laporan kepuasan masyarakat juga belum terintegrasi dalam suatu sistem khusus. Kondisi ini menimbulkan tantangan dalam hal efisiensi waktu, akurasi perhitungan, serta keterbatasan akses terhadap informasi yang diperlukan untuk evaluasi pelayanan secara cepat dan tepat.

b. Perancangan Sistem

Pada tahap ini, dirancang alur proses pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), berbasis website dengan focus pada klasifikasi tingkat kepuasan. Rancangan mencakup pertanyaan dengan skala 1-4, perancangan antarmuka yang memungkinkan input data secara mudah, serta perancangan logika klasifikasi yang secara otomatis mengelompokkan hasil jawaban ke dalam 4 kelas, yaitu tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas. Selain itu, sistem juga dirancang agar dapat menampilkan hasil klasifikasi dan laporan secara terstruktur, sehingga dapat mempermudah pihak dinas dalam melakukan evaluasi pelayanan.

c. Coding

Sistem ini dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP serta memanfaatkan basis data MySQL sebagai media penyimpanan data.

d. Pengujian

Setelah sistem selesai diimplementasikan, dilakukan pengujian untuk memastikan seluruh fungsi berjalan sesuai kebutuhan. Pengujian mencakup input data responden, perhitungan otomatis skor kepuasan, proses klasifikasi ke dalam empat kelas, serta penyajian laporan hasil. Tahap ini bertujuan untuk menemukan kesalahan (bug) dan memastikan akurasi klasifikasi yang dihasilkan sistem.

e. Maintenance

Tahap terakhir dalam metode waterfall adalah pemeliharaan sistem, yang meliputi perbaikan kesalahan yang belum terdeteksi pada tahap sebelumnya, penyesuaian terhadap kebutuhan pengguna, serta pengembangan lebih lanjut agar sistem dapat terus digunakan secara efektif di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa.

4. Algoritma Support Vector Machine

SVM diperkenalkan pada tahun 1990-an berdasarkan estimasi teoretis dari Vladimir Vapnik dalam pengembangan teori pembelajaran statistik, yang dikenal sebagai Teori Vapnik dan Chervonenkis. SVM cepat diadopsi karena kemampuannya beroperasi dengan jumlah data yang kecil, jaminan teoretis yang diberikan, dan hasil yang baik dalam praktik. Awalnya, SVM digunakan untuk mengklasifikasikan data numerik, namun metode ini juga terbukti efektif dalam menangani masalah dengan data teks [5]. Support Vector Machine (SVM) bekerja dengan mencari hyperplane terbaik dalam ruang berdimensi-N untuk memisahkan titik-titik data dengan jelas [6].

Rumus dasar SVM : $f(x) = \omega^T x + b$ [7]

x : Data input, yaitu nilai-nilai dari faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

ω : Vektor bobot untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing faktor terhadap keputusan apakah masyarakat merasa Tidak Puas, Kurang Puas, Puas dan Sangat Puas.

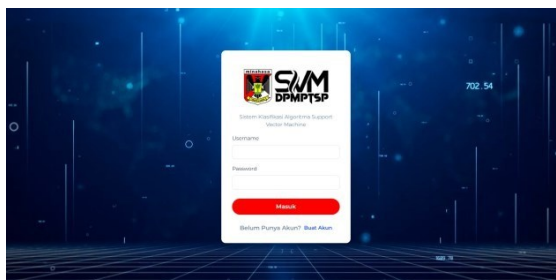
b : Bias untuk menyesuaikan posisi hyperlane sehingga bisa memisahkan kelas lebih akurat.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil dan Perancangan

a. Halaman Login Admin

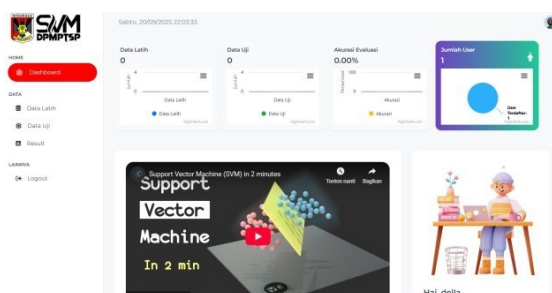
Halaman login admin dirancang sebagai akses khusus bagi petugas DPMPTSP Minahasa yang bertanggung jawab dalam mengelola data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui fitur ini, setiap admin diwajibkan melakukan autentikasi akun sebelum masuk ke dalam sistem. Tujuannya untuk memastikan keamanan serta menjaga agar hanya pengguna yang berwenang dapat melakukan pengelolaan data. Dengan adanya login admin, proses pemantauan dan pengolahan informasi terkait kepuasan masyarakat dapat dilakukan secara lebih teratur, efisien, dan terjamin keabsahannya.



Gambar 2 Halaman Login Admin

b. Dashboard Admin

Setelah berhasil masuk melalui login, admin akan diarahkan ke halaman dashboard sebagai pusat kontrol utama. Pada bagian ini, seluruh ringkasan data yang telah terkumpul dapat langsung terlihat, mulai dari jumlah responden hingga distribusi data yang ada di dalam sistem. Dashboard dirancang agar admin dapat memantau informasi secara cepat dan praktis, sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan.



Gambar 3 Dashboard Admin

c. Halaman Input Data Latih

Halaman input data latih disediakan sebagai fasilitas bagi admin untuk memasukkan data yang akan digunakan dalam proses pelatihan algoritma Support Vector Machine (SVM). Data latih ini berperan penting karena menjadi dasar bagi sistem dalam membangun model klasifikasi, sehingga hasil prediksi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dapat lebih akurat. Pada halaman ini, admin dapat menambahkan, mengelola, maupun memperbarui data latih sesuai kebutuhan. Proses input dirancang agar sederhana namun tetap terstruktur, sehingga memudahkan petugas dalam menyiapkan dataset yang berkualitas. Dengan tersedianya menu input data latih, sistem dapat terus diperbarui seiring dengan bertambahnya informasi baru, sekaligus memastikan model SVM yang digunakan selalu relevan dengan kondisi pelayanan terkini di DPMPTSP Minahasa.

Gambar 4 Halaman Input Data Latih

d. Halaman Input Data Uji

Halaman data uji berfungsi sebagai tempat untuk menampilkan serta mengelola data yang digunakan dalam tahap pengujian algoritma Support Vector Machine (SVM). Data uji ini sangat penting karena dipakai untuk mengevaluasi seberapa baik model yang telah dilatih mampu melakukan klasifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat. Pada sistem IKM DPMPTSP Minahasa, terdapat 182 data uji yang digunakan sebagai sampel pengujian. Dari jumlah tersebut, seluruh data masuk ke dalam kategori Puas. Informasi ini ditampilkan secara jelas pada halaman data uji, sehingga admin

Gambar 5 Halaman Input Data Uji

e. Halaman Rekomendasi

Halaman rekomendasi merupakan fitur penting yang disediakan sistem untuk memberikan masukan sesuai dengan hasil klasifikasi kepuasan masyarakat. Setiap kategori kepuasan yang dihasilkan oleh algoritma Support Vector Machine (SVM) akan disertai dengan rekomendasi tindak lanjut yang relevan. Tujuannya adalah agar pihak DPMPTSP Minahasa dapat segera mengetahui langkah apa yang perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Rekomendasi yang ditampilkan pada halaman ini adalah sebagai berikut:

Sangat Puas → Pertahankan kualitas yang sangat baik.

Puas → Tingkatkan aspek tertentu untuk mencapai tingkat sangat baik.

Kurang Puas → Perlu perbaikan pada beberapa aspek.

Tidak Puas → Tingkatkan kualitas secara keseluruhan.

Dengan adanya halaman rekomendasi, sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat klasifikasi, tetapi juga sebagai sarana pendukung keputusan. Admin dapat menggunakan informasi ini untuk merumuskan strategi perbaikan maupun penguatan layanan, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terus meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem klasifikasi berbasis web yang dibangun mampu membantu DPMPTSP Minahasa dalam mengelola data Indeks Kepuasan Masyarakat secara lebih efisien, akurat, dan terintegrasi. Penerapan algoritma Support Vector Machine (SVM) terbukti dapat mengelompokkan tingkat kepuasan masyarakat ke dalam empat kategori, yaitu sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Hasil uji coba menggunakan 182 data uji menunjukkan mayoritas responden berada pada kategori puas, yang menandakan kualitas pelayanan DPMPTSP Minahasa sudah cukup baik, meskipun masih terdapat aspek-aspek yang dapat ditingkatkan. Kehadiran fitur rekomendasi dalam sistem ini juga memberikan masukan yang relevan bagi instansi untuk menentukan langkah perbaikan maupun penguatan layanan, sehingga sistem ini dapat menjadi solusi yang bermanfaat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik..

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa yang telah memberikan dukungan serta kesempatan dalam proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik..

References

1. Y. I. Wahyudi, N. H. Zainal, and A. F. Afrisal, "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang," *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administration*, vol. 3, no. 1, pp. 44–50, 2024. Available: https://doi.org/10.56326/jp.v3i1.4135
2. O. Veza and R. P. Risma, "Perancangan Multimedia Interaktif Profil Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Batam Sebagai Media Informasi," *Engineering and Technology International Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 124–138, 2020. Available: https://www.mand-ycmm.org/index.php/eatij/article/view/52
3. S. Silviana, R. Astuti, and F. M. Basysyar, "Penerapan Algoritma Support Vector Machine (SVM) pada Ulasan Pengunjung Wisata Kabupaten Kuningan," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 1, pp. 259–265, 2024. Available: https://doi.org/10.36040/jati.v8i1.8257
4. C. S. Ningsih, E. Supriyati, and T. Listiyorini, "Digitalisasi Pengelolaan Data Santri di Ponpes Al-Achsaniyyah Berbasis Website," *Semantik: Teknologi Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 46–52, 2025. Available: https://doi.org/10.55679/semantik.v11i1.94

5. T. Tinaliah and T. Elizabeth, "Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PrimaKu Menggunakan Metode Support Vector Machine," JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi), vol. 9, no. 4, pp. 3436–3442, 2022. Available: https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i4.3586
6. Sunardi, Nasaruddin, and Rahmat, "Implementasi Algoritma Support Vector Machine (SVM) pada Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web," Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi, vol. 13, no. 2, pp. 177–184, 2024.
7. N. L. Ratniasih, N. W. N. Jayanti, and others, "Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Algoritma Support Vector Machine dan Metode Stemming Sastrawi," Prosiding CORISINDO, pp. 373–378, 2023. Available: https://stmikpontianak.org/ojs/index.php/corisindo/article/view/357
8. F. Ariani and A. Taufik, "Perbandingan Metode Klasifikasi Data Mining untuk Prediksi Tingkat Kepuasan Pelanggan Telkomsel Prabayar," SATIN: Sains dan Teknologi Informasi, vol. 6, no. 2, pp. 46–55, 2020. Available: https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.666
9. A. Nofandi, N. Y. Setiawan, and D. W. Brata, "Analisis Sentimen Ulasan Pelanggan dengan Metode Support Vector Machine (SVM) untuk Peningkatan Kualitas Layanan pada Restoran Warung Wareg," Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 7, no. 1, pp. 458–466, 2023. Available: https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12218
10. F. T. Nugraha and H. Hendry, "Implementasi Machine Learning Sebagai Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi KAI Access," JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika), vol. 8, no. 4, pp. 1248–1255, 2023. Available: https://doi.org/10.29100/jipi.v8i4.4185
11. R. Priskila, N. Noor, K. Sari, Y. Andy, and P. Surana, "Aplikasi Website Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Kelurahan Panarung)," Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, vol. 2, pp. 290–299, 2022.
12. N. L. Ratniasih, N. W. N. Jayanti, and others, "Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Algoritma Support Vector Machine dan Metode Stemming Sastrawi," Prosiding CORISINDO, pp. 373–378, 2023. Available: https://stmikpontianak.org/ojs/index.php/corisindo/article/view/357
13. S. Silviana, R. Astuti, and F. M. Basysyar, "Penerapan Algoritma Support Vector Machine (SVM) pada Ulasan Pengunjung Wisata Kabupaten Kuningan," JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), vol. 8, no. 1, pp. 259–265, 2024. Available: https://doi.org/10.36040/jati.v8i1.8257
14. T. Suhartini, "Kantor Kelurahan Tambakrejo," Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan Daerah, vol. 11, no. 2, pp. 112–120, 2023.
15. R. Sulaehani and B. Bahrin, "Klasifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Program RTP2S Menggunakan Metode SVM Berbasis Backward Elimination," Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering, vol. 5, no. 1, pp. 115–121, 2023. Available: https://doi.org/10.37905/jjee.v5i1.17204
16. T. Tinaliah and T. Elizabeth, "Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PrimaKu Menggunakan Metode Support Vector Machine," JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi), vol. 9, no. 4, pp. 3436–3442, 2022. Available: https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i4.3586
17. O. Veza and R. P. Risma, "Perancangan Multimedia Interaktif Profil Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Batam Sebagai Media Informasi," Engineering and Technology International Journal, vol. 2, no. 2, pp. 124–138, 2020. Available: https://www.mand-ycmm.org/index.php/eatij/article/view/52
18. Y. I. Wahyudi, N. H. Zainal, and A. F. Afrisal, "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang," Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administration, vol. 3, no. 1, pp. 44–50, 2024. Available: https://doi.org/10.56326/jp.v3i1.4135