

ABSTRAK

Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Proses seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) menjadi tahap krusial dalam manajemen PNS karena berdampak jangka panjang terhadap efektivitas organisasi. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, pemerintah Indonesia menerapkan e-meterai dalam proses pendaftaran CPNS untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun, kebijakan ini mendapatkan berbagai respons dari masyarakat, khususnya di media sosial Twitter. Banyak pengguna memberikan opini positif terkait kemudahan dalam digitalisasi administrasi, tetapi terdapat pula keluhan mengenai kendala teknis dalam penggunaan e-meterai. Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen untuk memahami respon masyarakat terhadap kebijakan ini. Salah satu metode yang efektif dalam klasifikasi sentimen adalah *Support Vector Machine* (SVM), yang mampu memisahkan opini positif dan negatif secara optimal. Studi ini menggunakan dataset yang terdiri dari 1.249 ulasan yang dikumpulkan dari *Twitter/X*. Model SVM terbaik dipilih melalui *tuning hyperparameter* dengan teknik *GridSearchCV*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SVM dengan $cost (C) = 100$ dan $gamma (\gamma) = 0,01$ memberikan performa terbaik dengan akurasi 92%, *precision* 86,48%, *recall* 86,48%, *F1-score* 86,48%, serta *Kappa-Statistic* 81%. Dari hasil klasifikasi sentimen, ditemukan bahwa sebanyak 882 *tweet* (70,62%) mengandung sentimen negatif, sedangkan 367 *tweet* (29,38%) mengandung sentimen positif terhadap penggunaan e-meterai dalam pendaftaran CPNS. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan respon negatif terhadap kebijakan ini, terutama terkait dengan kendala teknis dan proses penggunaan e-meterai yang dianggap belum optimal.

Kata Kunci: Pegawai Negeri Sipil (PNS), Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), E-meterai, Analisis Sentimen, *Twitter/X*, *Support Vector Machine* (SVM)