# ABSTRAK

Pemanfaatan dan optimalisasi teknologi digital telah melahirkan bentuk baru birokrasi pemerintahan yaitu *Electronic Government* (*EGovernment*). Perwujudan e-government salah satu nya ialah aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor memiliki banyak pengguna, sehingga banyak pengguna yang memberikan komentar, saran, dan kritikan dalam fitur ulasan di laman Google Play Store. Tujuan penelitian ini untuk mengklasifikasi sentimen pengguna M-Paspor yang terdapat dalam ulasan. Data ulasan pengguna aplikasi M-Paspor yang didapatkan melalui website Google Play dengan jumlah sampel sebanyak 2.787 data ulasan. Ulasan pengguna diberikan label sentimen positif dan negatif. Ulasan tersebut dianalisis menggunakan metode SVM dan Random Forest. Hasilnya, metode Random Forest menghasilkan prediksi yang lebih daripada metode SVM dengan dengan nilai akurasi sebesar 98.66%.

**Kata Kunci:** Data Mining, Machine Learning, Support Vector Machine, Analisis Sentimen, Random Forest