

ULASAN GOOGLE SEBAGAI DASAR EVALUASI MUTU PELAYANAN PUBLIK: TINJAUAN SISTEMATIS PENDEKATAN FENOMENOLOGIS DAN ANALISIS SENTIMEN BERBASIS PRISMA 2020

GOOGLE REVIEWS AS A BASIS FOR PUBLIC SERVICE QUALITY EVALUATION:
A SYSTEMATIC REVIEW OF PHENOMENOLOGICAL APPROACHES AND
SENTIMENT ANALYSIS BASED ON PRISMA 2020

<https://10.0.205.137/tematics.v8i1.904>

Submitted: 03-05-2026 Reviewed: 11-05-2026 Published: 10-06-2026

Muhammad Ridho Adjie
ridhopranoto@gmail.com
Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Isidorus Anung Prabadhi
Anung53@gmail.com
Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Besse Hartati
Hartatimassaile@yahoo.com
Politeknik Imigrasi dan
Pemasyarakatan Indonesia

Abstract *Evaluating public service quality increasingly requires data sources capable of capturing user experience directly and contextually. Digital reviews, particularly Google Reviews and Google Maps reviews, represent a significant source of such data as they contain spontaneous user narratives about received services. This study aims to map and analyze the approaches used in Google review-based research and assess their relevance as a foundation for evaluating and improving public service quality. The study employs a Systematic Literature Review (SLR) guided by PRISMA 2020. Literature was retrieved from Google Scholar, Semantic Scholar, Garuda, Scopus/Web of Science-indexed journal portals, and IEEE Xplore/IEEE Access, covering publications from 2020 to 2025. Of 149 initially identified records, 28 studies passed the eligibility criteria and were analyzed thematically. The synthesis reveals that Google Reviews can capture key service attributes such as information quality, accessibility, staff interaction, facilities, perceived safety, and procedural certainty. However, existing literature remains dominated by computational approaches, particularly sentiment classification and aspect-based sentiment analysis, while studies explicitly employing a phenomenological lens remain scarce. These findings imply the need for a hybrid approach that integrates text-based sentiment analysis with*



phenomenological interpretation, enabling Google Reviews to be used more strategically as an instrument for public service quality evaluation and improvement.

Keywords: *Google Reviews, sentiment analysis, phenomenology, public service quality evaluation, systematic literature review*

Abstrak *Evaluasi mutu pelayanan publik semakin memerlukan sumber data yang mampu merekam pengalaman pengguna secara langsung dan kontekstual. Ulasan digital, khususnya Google Reviews dan Google Maps reviews, menjadi salah satu sumber data potensial karena mengandung narasi pengalaman pengguna yang spontan terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan memetakan dan menganalisis pendekatan yang digunakan dalam studi berbasis ulasan Google, serta menilai relevansinya sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan publik. Kajian dilakukan menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pedoman PRISMA 2020. Penelusuran literatur mencakup Google Scholar, Semantic Scholar, Garuda, portal jurnal terindeks Scopus/Web of Science, dan IEEE Xplore/IEEE Access dengan rentang publikasi 2020–2025. Dari 149 artikel yang teridentifikasi, sebanyak 28 studi lolos seleksi untuk dianalisis secara tematik. Hasil sintesis menunjukkan bahwa ulasan Google mampu merekam atribut layanan seperti kualitas informasi, aksesibilitas, interaksi petugas, fasilitas, rasa aman, dan kepastian prosedur. Namun, mayoritas studi masih didominasi pendekatan komputasional berupa klasifikasi sentimen dan aspect-based sentiment analysis, sementara studi yang menggunakan lensa fenomenologis masih sangat terbatas. Temuan ini mengimplikasikan perlunya pendekatan hibrida yang mengintegrasikan analisis sentimen berbasis teks dengan interpretasi fenomenologis, sehingga ulasan Google dapat dimanfaatkan secara lebih strategis sebagai instrumen evaluasi mutu dan perbaikan pelayanan publik*

Kata Kunci: *Google Reviews, analisis sentimen, fenomenologi, evaluasi mutu pelayanan publik, systematic literature review*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Di tengah perubahan tersebut, platform ulasan digital seperti Google Reviews semakin penting karena menyimpan narasi pengalaman pengguna secara langsung, spontan, dan kontekstual. Ulasan ini tidak hanya menampilkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan, tetapi juga merekam persepsi, emosi, dan penilaian warga terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam ranah kajian mutakhir, analisis sentimen terus berkembang dari pendekatan konvensional menuju metode yang lebih adaptif untuk membaca opini publik di ruang digital (Alahmadi et al., 2025; Cui et al., 2023; Hua et al., 2024).

Bagi layanan publik, termasuk kantor imigrasi, ulasan Google memiliki nilai strategis karena dapat mengungkap pengalaman pengguna yang sering tidak muncul dalam indikator administratif formal. Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa ulasan daring mampu menjadi sumber penting untuk membaca respons pengguna terhadap layanan digital maupun layanan berbasis aplikasi, termasuk dalam konteks keimigrasian, Google Maps, dan platform ulasan pengguna lainnya (Assiroj et al., 2023; Bahri & Suadaa, 2023; Friadi & Kurniawan, 2024; Hendra & Fitriyani, 2021; Indrayanto et al., 2023; Larasati et al., 2022). Dengan demikian, ulasan digital dapat dipahami sebagai bentuk umpan balik sosial yang relevan untuk perbaikan mutu pelayanan publik.

Namun demikian, kajian terhadap ulasan Google masih banyak didominasi oleh pendekatan kuantitatif, khususnya klasifikasi sentimen positif, negatif, atau netral. Pendekatan tersebut memang efisien, tetapi sering kali menyederhanakan pengalaman manusia yang kompleks. Nuansa seperti rasa dihargai, kecewa, bingung, tidak pasti, atau diperlakukan secara tidak adil kerap hilang ketika ulasan direduksi menjadi label sentimen semata. Padahal, dalam pelayanan publik, dimensi pengalaman seperti kejelasan informasi, keramahan petugas, kepastian prosedur, dan kenyamanan proses memiliki pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat terhadap institusi layanan (Arianto & Budi, 2020; Liu & Chen, 2022; Pocchiari et al., 2025).

Atas dasar itu, pendekatan fenomenologis menjadi penting karena

berupaya memahami pengalaman pengguna sebagaimana dialami dan dimaknai oleh subjek. Fenomenologi tidak berhenti pada apa yang tertulis dalam ulasan, melainkan menelaah bagaimana pengalaman layanan hadir dalam kesadaran pengguna dan membentuk makna tertentu bagi mereka. Dalam konteks ekosistem ulasan Google, fenomenologi memungkinkan peneliti menafsirkan ulasan sebagai ekspresi pengalaman hidup yang mengandung struktur makna, bukan sekadar data tekstual. Pendekatan ini sangat relevan untuk membaca pengalaman pengguna pada layanan publik yang menuntut kepekaan tinggi terhadap aspek kemanusiaan dan interaksi sosial (Alhazmi & Kaufmann, 2022; Frechette et al., 2020; Ng, 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan kajian literatur yang sistematis untuk memetakan bagaimana pendekatan fenomenologis digunakan dalam memahami pengalaman pengguna pada ulasan Google, sekaligus menelaah relevansinya bagi peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini disusun menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan alur PRISMA agar proses identifikasi, seleksi, dan sintesis literatur dapat dilakukan secara transparan, terstruktur, dan dapat direplikasi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pedoman PRISMA 2020 (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk menyusun sintesis literatur secara sistematis sehingga hasil kajian tidak hanya bersifat naratif, tetapi juga memiliki jejak seleksi yang jelas. PRISMA dipahami sebagai kerangka kerja yang membantu peneliti menjelaskan sumber artikel, proses penyaringan, alasan eksklusi, dan daftar akhir studi yang dianalisis secara transparan (Page et al., 2021).

Sumber literatur diperoleh dari Google Scholar, Semantic Scholar, Garuda, portal jurnal internasional terindeks Scopus/Web of Science (misalnya ScienceDirect, SpringerLink, MDPI, Frontiers, Nature, dan Emerald), serta IEEE Xplore/IEEE Access untuk menjangkau studi internasional yang relevan.

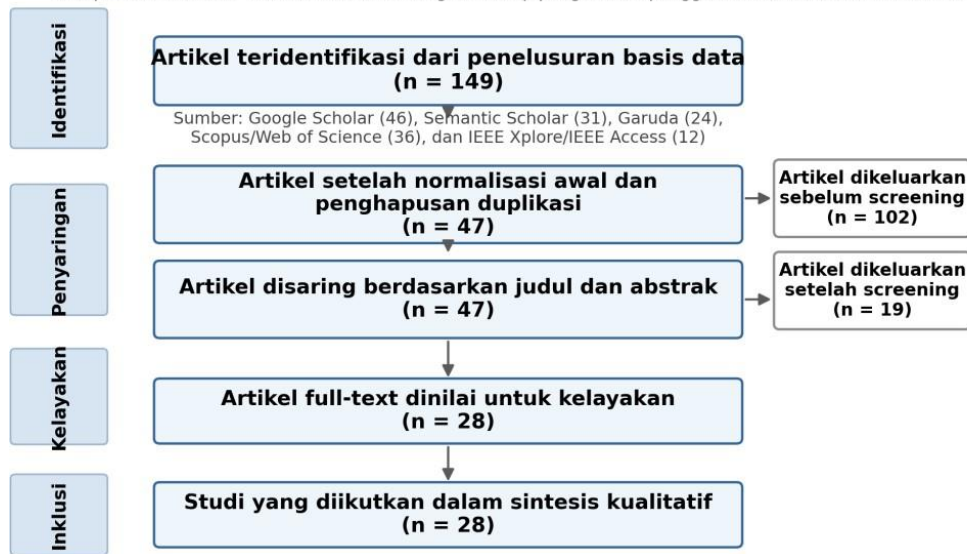
Basis data tersebut dipilih karena mampu menangkap publikasi nasional dan internasional yang berkaitan dengan fenomenologi, pengalaman pengguna, Google Reviews/Google Maps, ulasan digital, pelayanan publik, *e-government*, dan layanan keimigrasian. Kata kunci pencarian disusun dari istilah utama seperti "*phenomenology*" "fenomenologi", "*user experience*" OR "pengalaman pengguna", "Google Reviews" OR "Google Maps reviews", "online reviews", "pelayanan publik", "*e-government*", dan "imigrasi", kemudian dikombinasikan dengan operator Boolean AND dan OR untuk memperoleh hasil yang lebih spesifik.

Rentang waktu publikasi dibatasi pada tahun 2020-2025 agar literatur yang dianalisis merefleksikan perkembangan riset mutakhir. Artikel yang masuk ke tahap seleksi harus berupa publikasi ilmiah yang memuat teks penuh, ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, dan memiliki keterkaitan langsung dengan fenomenologi, pengalaman pengguna, ulasan digital, analisis sentimen, atau evaluasi layanan publik. Adapun artikel yang bersifat opini, tidak menyediakan duplikat, atau tidak relevan dengan topik penelitian dikeluarkan dari proses analisis.

Tahap PRISMA dilakukan melalui empat langkah utama. Pertama, tahap *identification*, yaitu mengumpulkan seluruh artikel yang muncul dari hasil pencarian awal. Kedua, tahap *screening*, yaitu menyaring artikel berdasarkan judul dan abstrak untuk menghapus duplikasi serta publikasi yang tidak sesuai. Ketiga, tahap *eligibility*, yaitu menilai kelayakan artikel melalui pembacaan teks penuh untuk memastikan kesesuaian metode, fokus kajian, dan kontribusi terhadap topik. Keempat, tahap *included studies*, yaitu menetapkan artikel yang lolos seluruh kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Rekap pengumpulan dan seleksi awal literatur pada penelitian ini disajikan pada Gambar 1 dan Tabel 1.

Diagram Alur PRISMA

Rekap seleksi literatur untuk SLR fenomenologi terhadap pengalaman pengguna dalam ekosistem ulasan Google



Disusun dari rekap pada Tabel 1: 149 artikel teridentifikasi, 47 kandidat artikel, dan 28 studi terpilih.

Source	Studi Menemukan (judul dan kata kunci)	Kandidat Artikel	Artikel Terpilih
Google Scholar	46	15	8
Semantic Scholar	31	9	5
Garuda	24	7	4
Portal jurnal internasional terindeks Scopus/Web of Science	36	12	10
IEEE Xplore / IEEE Access	12	4	1
Total	149	47	28

Gambar 1. Diagram alur PRISMA proses seleksi literatur Tabel 1. Pengumpulan Data

Catatan. Angka pada kolom 'studi menemukan' merupakan rekaman hasil penelusuran awal yang masuk ke lembar screening peneliti setelah normalisasi kata kunci dan penghapusan duplikasi awal.

Data dari artikel terpilih dianalisis secara tematik untuk menemukan pola-pola utama yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam ekosistem ulasan Google. Proses ini mencakup identifikasi tema, pengelompokan makna, dan sintesis naratif mengenai dimensi subjektif yang muncul dalam ulasan pengguna. Pada artikel yang bersifat komputasional, peneliti juga mengekstraksi informasi tentang algoritma, akurasi, jenis data, *platform*, metode pengumpulan, dan hasil utama agar dapat dibandingkan secara sistematis.

Untuk menjaga mutu kajian, penilaian kualitas literatur dilakukan secara selektif dengan memperhatikan kejelasan tujuan penelitian, konsistensi metode, relevansi topik, dan kontribusi temuan. Dengan demikian, hasil SLR ini diharapkan tidak hanya memetakan studi-studi yang telah ada, tetapi juga memberikan landasan akademik yang kuat bagi pemanfaatan pendekatan fenomenologis dalam membaca pengalaman pengguna pada ulasan Google sebagai dasar peningkatan kualitas layanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan pendekatan, algoritma, sumber data, platform, dan temuan utama pada studi yang menelaah pengalaman pengguna, *online reviews*, Google Reviews/Google Maps, evaluasi layanan publik, dan fenomenologi. Daftar studi terpilih disajikan pada Tabel 2, sedangkan ringkasan algoritma/pedekatan, akurasi, data, media/platform, metode, dan hasil utama disajikan pada Tabel 3.

Tabel 2. Daftar Jurnal Terpilih

No.	Judul	Tahun
1	Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China	2020
2	Aspect-based sentiment analysis on Indonesia's tourism destinations based on Google Maps user code-mixed reviews (study case: Borobudur and Prambanan Temples)	2020
3	Capturing lived experience: Methodological considerations for interpretive phenomenological inquiry	2020
4	Weakly supervised framework for aspect-based sentiment analysis on students' reviews of MOOCs	2020
5	Analisis sentimen review Halodoc menggunakan Naive Bayes Classifier	2021
6	Influence of online reviews on student satisfaction seen through a service quality model	2021
7	Evaluation of public services considering the expectations of users: A systematic literature review	2022
8	Phenomenological qualitative methods applied to the analysis of cross-cultural experience in novel educational social contexts	2022
9	Service quality evaluation and service improvement using online reviews: A framework combining deep learning with a hierarchical service quality model	2022

10	Analisis sentimen wisatawan melalui data ulasan Candi Borobudur di Tripadvisor menggunakan algoritma Naive Bayes Classifier	2022
11	Analisis sentimen ulasan villa di Ubud menggunakan metode Naive Bayes, Decision Tree, dan K-NN	2022
12	Analisis sentimen ulasan aplikasi Dana dengan metode Random Forest	2022
13	Sentiment analysis of public services for smart society: Literature review and future research directions	2022
14	The performance of Naive Bayes, support vector machine, and logistic regression on Indonesia immigration sentiment analysis	2023
15	Survey on sentiment analysis: Evolution of research methods and topics	2023
16	Measuring service quality with text analytics: Considering both importance and performance of consumer opinions on social and non-social online platforms	2023
17	Analisis sentimen data ulasan pengguna aplikasi MyPertamina di Indonesia pada Google Play Store menggunakan metode Random Forest	2023
18	Aspect-based sentiment analysis in Bromo Tengger Semeru National Park Indonesia based on Google Maps user reviews	2023

No.	Judul	Tahun
19	Analisis sentimen ulasan wisatawan terhadap Alun-Alun Kota Batam: Perbandingan kinerja metode Naive Bayes dan Support Vector Machine	2024
20	Multiclass sentiment prediction of airport service online reviews using aspect-based sentimental analysis and machine learning	2024
21	A systematic review of aspect-based sentiment analysis: Domains, methods, and trends	2024
22	Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective	2025
23	Generalizing sentiment analysis: A review of progress, challenges, and emerging directions	2025
24	Online reviews: A literature review and roadmap for future research	2025
25	Decoding public sentiment topics in Google Map reviews on urban infrastructure development of belt and road initiative	2025
26	Sentiment analysis on Google Reviews using Naive Bayes, K-Nearest Neighbors, and Logistic Regression to improve Novotel services	2025
27	Aspect-based sentiment analysis on Google Maps reviews	2025

28	Bridging abstraction and action: Phenomenology and public health research and practice	2025
----	--	------

Catatan. Studi terpilih mencakup publikasi nasional serta artikel dari portal jurnal internasional terindeks Scopus/Web of Science dan IEEE Access/IEEE Xplore.

Tabel 3. Algoritma/Pendekatan, Akurasi, Data, Media/Platform, Metode, dan Hasil

Penulis	Algoritma/Pendekatan	Akurasi	Data	Media/Platform	Metode	Hasil
Wang & Teo (2020)	Model kualitas layanan / SEM	-	Pengguna mobile police	Mobile government	Survei kuantitatif	Menunjukkan kualitas layanan daring dan nilai yang dirasakan meningkatkan keberhasilan m-government; kualitas layanan luring tetap berperan penting terhadap pengalaman warga.
Arianto & Budi (2020)	RF, NB, LR, DT, ET	F1 74.4-91.5%	4,395 ulasan	Google Maps	ABSA, 10-fold CV	Stemming dan pemrosesan emoji meningkatkan performa; model terbaik berbeda menurut aspek dan menunjukkan potensi ulasan Google Maps untuk membaca kualitas destinasi.
Frechette et al. (2020)	Fenomenologi interpretif	-	Artikel metodologis	Penelitian pengalaman	Telaah metodologis	Menekankan bahwa lived experience harus dipahami secara reflektif, kontekstual, dan interpretif sehingga pengalaman tidak direduksi menjadi kategori yang dangkal.
Kastrati et al. (2020)	Weakly supervised ABSA	-	Ulasan mahasiswa MOOC	MOOC reviews	ABSA berbasis weak supervision	Menunjukkan bahwa ulasan pendidikan daring dapat dianalisis pada level aspek sehingga nuansa pengalaman pengguna lebih rinci dibanding klasifikasi polaritas global.
Hendra & Fitriyani (2021)	Naive Bayes	81.68%	950 ulasan	Google Play Store	Klasifikasi sentimen	Naive Bayes mampu mengklasifikasikan sentimen ulasan aplikasi Halodoc dengan akurasi yang kompetitif.
Torabi & Belanger (2021)	Model kualitas layanan	-	Ulasan/penilaian mahasiswa	Layanan pendidikan	Analisis model layanan	Menunjukkan bahwa ulasan daring memengaruhi persepsi kualitas layanan dan kepuasan pengguna,

						sehingga review online relevan sebagai sumber evaluasi layanan.
de Menezes et al. (2022)	SLR evaluasi layanan publik	-	Korpus literatur	Layanan publik	Systematic literature review	Menegaskan bahwa evaluasi layanan publik perlu mempertimbangkan ekspektasi dan pengalaman pengguna sebagai inti pengukuran kualitas layanan.
Alhazmi & Kaufmann (2022)	Metode kualitatif fenomenologis	-	Pengalaman lintas budaya	Konteks sosial- edukatif	Analisis fenomenologis	Membuktikan bahwa fenomenologi efektif untuk menafsirkan pengalaman yang kompleks, berlapis, dan sangat dipengaruhi konteks sosial.
Liu & Chen (2022)	Deep learning model kualitas	+	Ulasan daring	Online reviews	Text analytics	Menawarkan kerangka untuk mengevaluasi dan memprioritaskan perbaikan kualitas layanan berdasarkan opini konsumen dalam ulasan daring.
Singgalean (2022)	Naive Bayes	96.36%	3,850 ulasan	Tripadvisor	Web scraping	Menunjukkan bahwa data ulasan wisatawan sangat kaya untuk membaca persepsi pengalaman, terutama terkait destinasi dan kualitas layanan pendukung.
Larasati et al. (2022)	Random Forest	84%	1,354 ulasan	Google Play Store	Web scraping	Random Forest menunjukkan performa baik pada ulasan aplikasi, memperlihatkan potensi data review untuk evaluasi kualitas layanan digital.
Verma (2022)	Literature review	-	Korpus literatur	Layanan publik	Tinjauan literatur	Mengidentifikasi arah riset analisis sentimen layanan publik dan menekankan perlunya pengayaan konteks agar hasil lebih berguna bagi pengambil kebijakan.
Assiroj et al. (2023)	NB, SVM, LR	-	Tweet keimigrasian	Twitter/X	Perbandingan machine learning	Menunjukkan bahwa algoritma klasik masih kompetitif untuk sentimen isu keimigrasian, tetapi kajian belum menyentuh pembacaan fenomenologis atas pengalaman layanan.

Cui et al. (2023)	Survey bibliometrik	-	Korpus literatur	Publikasi ilmiah	Scientometric review	Memetakan evolusi metode dan topik analisis sentimen serta menunjukkan dominasi pendekatan komputasional dalam dua dekade terakhir.
Lu et al. (2023)	Text analytics kualitas layanan	-	Opini konsumen	Platform sosial dan non-sosial	Importance-performance analysis	Memperlihatkan bahwa text analytics dapat mengukur kualitas layanan dengan mempertimbangkan bobot kepentingan dan performa setiap atribut layanan.
Indrayanto et al. (2023)	Random Forest	90-92%	800 ulasan	Google Play Store	Web scraping	Random Forest memberikan akurasi tinggi pada ulasan MyPertamina dan menunjukkan kegunaan review aplikasi untuk mendeteksi isu layanan digital.
Bahri & Suadaa (2023)	SVM, CNB, LR, BERT, IndoBERT, mBERT	91.48% (IndoBERT)	Ulasan TNBTS	Google Maps	ABSA	Model transformer, terutama IndoBERT, unggul untuk membaca sentimen per aspek pada ulasan Google Maps destinasi wisata.
Friadi & Kurniawan (2024)	NB dan SVM	94% (SVM)	1,140 ulasan	Google Maps	Perbandingan algoritma	SVM mengungguli Naive Bayes dan memperkuat temuan bahwa Google Maps efektif digunakan untuk analisis pengalaman wisatawan.
Alanazi et al. (2024)	ABSA dan machine learning	-	Ulasan layanan bandara	Online reviews	Prediksi sentimen multikelas	Menunjukkan penerapan ABSA untuk layanan bandara dan pentingnya granularitas aspek ketika menilai pengalaman pengguna layanan transportasi.
Hua et al. (2024)	Systematic review ABSA	-	Korpus literatur	Berbagai domain	Systematic review	Menegaskan bahwa ABSA menjadi arah penting karena mampu menangkap atribut layanan secara lebih rinci daripada polaritas umum.
Chan et al. (2025)	Perspektif nilai publik	-	Pengguna e-government	Layanan e-government	Studi empiris desain layanan	Mengidentifikasi kualitas informasi, aksesibilitas, dukungan pengguna, self-service capability, dan privasi sebagai karakteristik penting pembentuk pengalaman layanan.

Alahmadi et al. (2025)	Review generalisasi SA	-	Korpus literatur	Analisis sentimen	Tinjauan naratif	Menyoroti tantangan generalisasi, adaptasi domain, multilingualitas, dan kebutuhan model yang lebih kontekstual untuk data opini digital.
Pocchiari et al. (2025)	Literature review online reviews	-	Korpus literatur	Online reviews	Tinjauan literatur	Menjelaskan bahwa online reviews bermanfaat untuk mengurangi ketidakpastian tetapi tetap rentan terhadap bias, konteks, dan ulasan promotif.
Xiong et al. (2025)	Analisis topik dan sentimen	-	Google Map reviews	Google Maps	Topic-sentiment analysis	Memperlihatkan bahwa Google Map reviews dapat dipakai untuk memetakan topik sentimen publik atas infrastruktur perkotaan dalam skala besar.
Dhamma & Barus (2025)	NB, KNN, LR	-	Google Reviews hotel	Google Reviews	Perbandingan algoritma	Menunjukkan pemanfaatan langsung Google Reviews untuk perbaikan layanan hotel dan menegaskan nilai praktis review dalam audit mutu layanan.
Pulungan & Nugroho (2025)	IndoBERT / ABSA	-	Google Maps reviews	Google Maps	Analisis sentimen berbasis aspek	Menekankan klasifikasi per aspek seperti attraction, facilities, accessibility, dan price untuk membaca kualitas destinasi secara lebih operasional.
Ng (2025)	Refleksi fenomenologis	-	Artikel konseptual	Riset/praktik publik	Esai konseptual	Menunjukkan bahwa fenomenologi dapat menjembatani abstraksi akademik dengan tindakan praktis karena berangkat dari pengalaman yang dihayati.

Catatan. Tanda "-" menunjukkan bahwa artikel tidak melaporkan metrik akurasi karena bersifat konseptual, review, metodologis, atau berfokus pada model evaluasi layanan.

Sintesis literatur menunjukkan bahwa korpus ulasan digital semakin dipahami bukan hanya sebagai penanda reputasi, tetapi sebagai arsip pengalaman pengguna yang kaya konteks. Studi-studi berbasis Google Maps/Google Reviews, Google Play Store, dan Tripadvisor memperlihatkan bahwa ulasan dapat menangkap atribut layanan seperti fasilitas, aksesibilitas, harga, interaksi petugas, dan kualitas tempat secara relatif spontan serta dekat

dengan pengalaman pengguna yang aktual (Arianto & Budi, 2020; Bahri & Suadaa, 2023; Dhamma & Barus, 2025; Friadi & Kurniawan, 2024; Ginantra et al., 2022; Hendra & Fitriyani, 2021; Pulungan & Nugroho, 2025; Singgalen, 2022; Xiong et al., 2025).

Pada saat yang sama, literatur terpilih masih didominasi oleh pendekatan komputasional. *Survey* dan *review* mutakhir menegaskan bahwa bidang analisis sentimen terus berkembang dari *machine learning* klasik menuju *deep learning*, *transformer*, dan pendekatan hibrida, tetapi fokus utama tetap berada pada klasifikasi polaritas, generalisasi model, dan peningkatan performa teknis (Alahmadi et al., 2025; Cui et al., 2023; Hua et al., 2024). Dalam studi yang meneliti Google Maps/Google Reviews secara langsung, pendekatan *aspect-based sentiment analysis* (ABSA) dan model transformer mulai mendapat perhatian karena mampu membaca atribut layanan secara lebih terperinci dibanding pendekatan sentimen global (Alanazi et al., 2024; Arianto & Budi, 2020; Bahri & Suadaa, 2023; Pulungan & Nugroho, 2025).

Dari perspektif kualitas layanan, sejumlah studi internasional menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak ditentukan oleh antarmuka digital saja. Kualitas informasi, aksesibilitas, kemudahan *self service*, dukungan pengguna, perlindungan privasi, integrasi kanal daring dan luring, serta kejelasan respons organisasi merupakan pembentuk utama service experience dalam layanan publik dan layanan digital (Chan et al., 2025; de Menezes et al., 2022; Liu & Chen, 2022; Lu et al., 2023; Verma, 2022; Wang & Teo, 2020). Temuan ini penting bagi layanan keimigrasian karena pengalaman warga hampir selalu terbentuk dalam ekosistem hibrida: informasi dicari secara daring, ekspektasi dibangun dari *review*, tetapi pemaknaan akhir sering terjadi ketika warga berhadapan dengan prosedur, waktu tunggu, dan interaksi petugas di lapangan.

Kesenjangan utama yang tampak dari literatur adalah terbatasnya studi yang secara eksplisit menafsirkan ulasan daring melalui lensa fenomenologis. Literatur fenomenologi menegaskan bahwa *lived experience* harus dibaca sebagai pengalaman yang dihayati dan dimaknai subjek, bukan semata-mata sebagai unit teks yang diklasifikasikan (Alhazmi & Kaufmann, 2022; Frechette et al., 2020; Ng, 2025). Dengan kata lain, ungkapan seperti "dibantu dengan

ramah", "dibuat bingung", atau "tidak diberi kepastian" dalam ulasan Google merekam struktur makna tentang rasa dihargai, cemas, tidak aman, atau tidak dipercaya. Nuansa seperti ini kerap hilang jika ulasan hanya direduksi ke kategori positif, negatif, atau netral.

Bagi konteks Indonesia, studi Assiroj et al. (2023) sudah menunjukkan bahwa isu keimigrasian dapat dibaca melalui analisis sentimen berbasis media sosial, tetapi masih terbatas pada komparasi algoritma di Twitter/X. Sebaliknya, rangkaian studi pada Google Maps/Google Reviews dan platform ulasan lain memperlihatkan bahwa review pengguna mengandung detail yang lebih dekat dengan pengalaman layanan aktual, misalnya terkait proses, fasilitas, akses, harga, serta interaksi manusia dalam layanan (Arianto & Budi, 2020; Bahri & Suadaa, 2023; Dhamma & Barus, 2025; Friadi & Kurniawan, 2024; Ginantra et al., 2022). Hal ini menandakan adanya peluang riset yang kuat untuk menggabungkan *text mining* atau ABSA dengan analisis fenomenologis-tematik pada data Google Reviews kantor imigrasi.

Secara konseptual, sintesis ini mendukung argumentasi bahwa ulasan Google sebaiknya dibaca sebagai bahan audit pengalaman layanan. Pembacaan algoritmik masih penting untuk memetakan pola skala besar, tetapi interpretasi fenomenologis dibutuhkan agar organisasi memahami makna di balik keluhan, pujian, atau ambivalensi pengguna. Dengan demikian, perbaikan kebijakan tidak berhenti pada perhitungan sentimen, melainkan bergerak menuju pembenahan atribut yang paling bermakna bagi warga: kejelasan informasi, kepastian prosedur, keramahan layanan, rasa aman, dan keadilan pengalaman.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan sintesis 28 studi terpilih, dapat disimpulkan bahwa ulasan daring, khususnya Google Reviews/Google Maps reviews, merupakan sumber data yang sangat relevan untuk memahami pengalaman pengguna pada layanan publik dan layanan digital. Literatur menunjukkan bahwa data review mampu mengungkap aspek layanan yang konkret seperti fasilitas, aksesibilitas, harga, respons petugas, kualitas informasi, dan tingkat kenyamanan proses. Akan tetapi, mayoritas studi masih menggunakan

pendekatan komputasional yang berfokus pada klasifikasi sentimen atau prediksi berbasis aspek.

Pada sisi lain, literatur fenomenologi dan evaluasi layanan publik menegaskan bahwa kualitas pengalaman tidak cukup dipahami melalui polaritas sentimen semata. Pengalaman layanan merupakan pengalaman yang dihayati, dimaknai, dan ditafsirkan oleh pengguna dalam konteks sosial tertentu. Karena itu, penelitian mengenai Google Reviews pada layanan publik termasuk kantor imigrasi perlu bergerak dari sekadar membaca apakah ulasan positif atau negatif menuju pembacaan tentang apa makna pengalaman tersebut bagi warga, pada tahap mana pengalaman itu terbentuk, dan atribut layanan apa yang paling mempengaruhi kepercayaan pengguna.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pendekatan hibrida pada penelitian lanjutan, yaitu menggabungkan *sentiment analysis* atau *aspect based sentiment analysis* dengan analisis fenomenologis tematik. Strategi tersebut memungkinkan peneliti dan pengelola layanan memperoleh dua lapisan temuan sekaligus: gambaran pola umum dalam skala besar dan pemahaman mendalam tentang pengalaman warga sebagai subjek layanan. Dengan pendekatan demikian, Google Reviews dapat dimanfaatkan secara lebih akademik dan strategis sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan publik

REFERENSI

- Alahmadi, K., Alharbi, S., Chen, J., & Wang, X. (2025). Generalizing sentiment analysis: A review of progress, challenges, and emerging directions. *Social Network Analysis and Mining*, 15, 45. <https://doi.org/10.1007/s13278-025-01461-8>
- Alanazi, M. S. M., Li, J., & Jenkins, K. W. (2024). Multiclass sentiment prediction of airport service online reviews using aspect-based sentimental analysis and machine learning. *Mathematics*, 12(5), 781. <https://doi.org/10.3390/math12050781>
- Alhazmi, A. A., & Kaufmann, A. (2022). Phenomenological qualitative methods applied to the analysis of cross-cultural experience in novel educational social contexts. *Frontiers in Psychology*, 13, 785134. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.785134>
- Arianto, D., & Budi, I. (2020). Aspect-based sentiment analysis on Indonesia's tourism destinations based on Google Maps user code-mixed reviews (study case: Borobudur and Prambanan Temples). *Proceedings of the 34th Pacific Asia Conference on Language, Information and Computation*, 359–367.
- Assiroj, P., Kurnia, A., & Alam, S. (2023). The performance of Naive Bayes, support vector machine, and logistic regression on Indonesia immigration sentiment

- analysis. *Bulletin of Electrical Engineering and Informatics*, 12(6).
<https://doi.org/10.11591/eei.v12i6.5688>
- Bahri, C. A., & Suadaa, L. H. (2023). Aspect-based sentiment analysis in Bromo Tengger Semeru National Park Indonesia based on Google Maps user reviews. *Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems*, 17(1).
<https://doi.org/10.22146/ijccs.77354>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2025). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management*, 80, 102834.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834>
- Cui, J., Wang, Z., Ho, S.-B., & Cambria, E. (2023). Survey on sentiment analysis: Evolution of research methods and topics. *Artificial Intelligence Review*, 56, 8469–8510. <https://doi.org/10.1007/s10462-022-10386-z>
- de Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. da C. (2022). Evaluation of public services considering the expectations of users: A systematic literature review. *Information*, 13(4), 162.
<https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Dhamma, Y. A., & Barus, S. P. (2025). Sentiment analysis on Google Reviews using Naive Bayes, K-Nearest Neighbors, and Logistic Regression to improve Novotel services. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 9(1), 106–114.
<https://doi.org/10.30871/jaic.v9i1.8923>
- Frechette, J., Bitzas, V., Aubry, M., Kilpatrick, K., & Lavoie-Tremblay, M. (2020). Capturing lived experience: Methodological considerations for interpretive phenomenological inquiry. *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 1609406920907254. <https://doi.org/10.1177/1609406920907254>
- Friadi, J., & Kurniawan, D. E. (2024). Analisis sentimen ulasan wisatawan terhadap Alun-Alun Kota Batam: Perbandingan kinerja metode Naive Bayes dan Support Vector Machine. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(4), 403–407.
<https://doi.org/10.21456/vol14iss4pp403-407>
- Ginantra, N. L. W. S. R., Yanti, C. P., Prasetya, G. D., Sarasvananda, I. B. G., & Wiguna, I. K. A. G. (2022). Analisis sentimen ulasan villa di Ubud menggunakan metode Naive Bayes, Decision Tree, dan K-NN. *JANAPATI: Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, 11(3), 205–215.
<https://doi.org/10.23887/janapati.v11i3.49450>
- Hendra, A., & Fitriyani, F. (2021). Analisis sentimen review Halodoc menggunakan Naive Bayes Classifier. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 6(2), 78–89.
<https://doi.org/10.14421/jiska.2021.6.2.78-89>
- Hua, Y. C., Denny, P., Wicker, J., & Taskova, K. (2024). A systematic review of aspect-based sentiment analysis: Domains, methods, and trends. *Artificial Intelligence Review*, 57, 296. <https://doi.org/10.1007/s10462-024-10906-z>
- Indrayanto, C. G., Ratnawati, D. E., & Rahayudi, B. (2023). Analisis sentimen data ulasan pengguna aplikasi MyPertamina di Indonesia pada Google Play Store menggunakan metode Random Forest. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(3), 1131–1139.
- Kastrati, Z., Imran, A. S., & Kurti, A. (2020). Weakly supervised framework for aspect-based sentiment analysis on students' reviews of MOOCs. *IEEE Access*, 8, 106799–106810. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3000739>
- 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.

- Liu, X.-X., & Chen, Z.-Y. (2022). Service quality evaluation and service improvement using online reviews: A framework combining deep learning with a hierarchical service quality model. *Electronic Commerce Research and Applications*, 54, 101174. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101174>
- Lu, L., Xu, P., Wang, Y.-Y., & Wang, Y. (2023). Measuring service quality with text analytics: Considering both importance and performance of consumer opinions on social and non-social online platforms. *Journal of Business Research*, 169, 114298. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114298>
- Ng, Q. X. (2025). Bridging abstraction and action: Phenomenology and public health research and practice. *Public Health in Practice*, 9, 100610. <https://doi.org/10.1016/j.puhip.2025.100610>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hrobjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Pocchiari, M., Proserpio, D., & Dover, Y. (2025). Online reviews: A literature review and roadmap for future research. *International Journal of Research in Marketing*, 42(2), 275–297. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2024.08.009>
- Pulungan, R., & Nugroho, W. (2025). Aspect-based sentiment analysis on Google Maps reviews. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2025(1), 297–308. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2025i1.2483>
- Singgalen, Y. A. (2022). Analisis sentimen wisatawan melalui data ulasan Candi Borobudur di Tripadvisor menggunakan algoritma Naive Bayes Classifier. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(3). <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2486>
- Torabi, M., & Belanger, C. H. (2021). Influence of online reviews on student satisfaction seen through a service quality model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3063–3077. <https://doi.org/10.3390/jtaer16070167>
- Verma, S. (2022). Sentiment analysis of public services for smart society: Literature review and future research directions. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101708. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101708>
- Wang, C., & Teo, T. S. H. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 52, 102076. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>
- Xiong, Y., Liang, J., & Guan, C. (2025). Decoding public sentiment topics in Google Map reviews on urban infrastructure development of belt and road initiative. *Scientific Reports*, 15, 21363. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-05671-1>