

# **TANGGAP - SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT KOTA MEDAN DENGAN KLASIFIKASI PRIORITAS PENANGANAN MENGGUNAKAN ANALISIS SENTIMEN BERBASIS WEB DAN NOTIFIKASI WHATSAPP GATEWAY**

RIKA ALIEFIA  
2205181010

## Latar Belakang

Sistem pengaduan masyarakat Kota Medan masih manual, lambat, dan tidak memiliki prioritas penanganan, menyebabkan respons tidak tepat waktu dan kurang transparan.

### Identifikasi Masalah

- Laporan tidak langsung sampai ke petugas.
- Tidak ada sistem prioritas berdasarkan urgensi.
- Masyarakat tidak tahu perkembangan laporannya.

## Landasan Teori

Konsep Notifikasi Otomatis WhatsApp Gateway

Natural Language Processing (NLP) untuk Analisis Sentimen

Algoritma Naïve Bayes

# Teknologi

**Backend & Frontend: Phyton - Flask**

**Database : SQLite**

**Dataset Pengaduan**

**WhatsApp Gateway API**

# Metode Penelitian

## Tahap Persiapan

- Studi literatur dan analisis kebutuhan sistem.
- Pengumpulan dataset pengaduan masyarakat.
- Perancangan arsitektur sistem dan desain antarmuka.

## Tahap Pengembangan Model

- Preprocessing data.
- Ekstraksi fitur dengan TF-IDF Vectorizer.
- Pelatihan model klasifikasi prioritas.

## Tahap Implementasi & Testing

- Implementasi sistem web.
- Integrasi API notifikasi WhatsApp Gateway.
- Pengujian fungsional.
- Analisis hasil dan perbaikan sistem.

# Tujuan & Manfaat

## Tujuan

1. Mengotomatiskan penerimaan dan notifikasi laporan melalui WhatsApp Gateway.
2. Mengklasifikasikan prioritas laporan secara otomatis menggunakan analisis sentimen.
3. Meningkatkan transparansi status penanganan pengaduan kepada masyarakat.

## Manfaat

### Bagi Masyarakat

- Laporan lebih cepat ditangani dan diprioritaskan.
- Bisa pantau perkembangan pengaduan secara real-time.
- Tingkatkan kepercayaan pada layanan publik.

### Bagi Pemerintah/Kecamatan

- Efisiensi penanganan via notifikasi otomatis.
- Keputusan lebih cepat berdasarkan prioritas laporan.
- Data pengaduan tersimpan rapi dan mudah dianalisis.

## Kebaharuan & Inovasi

### Kebaharuan

Menggabungkan kemampuan analisis sentimen berbasis NLP dengan notifikasi real-time melalui WhatsApp Gateway, sehingga penentuan prioritas dan pemberitahuan terjadi secara otomatis dan terpadu.

### Inovasi

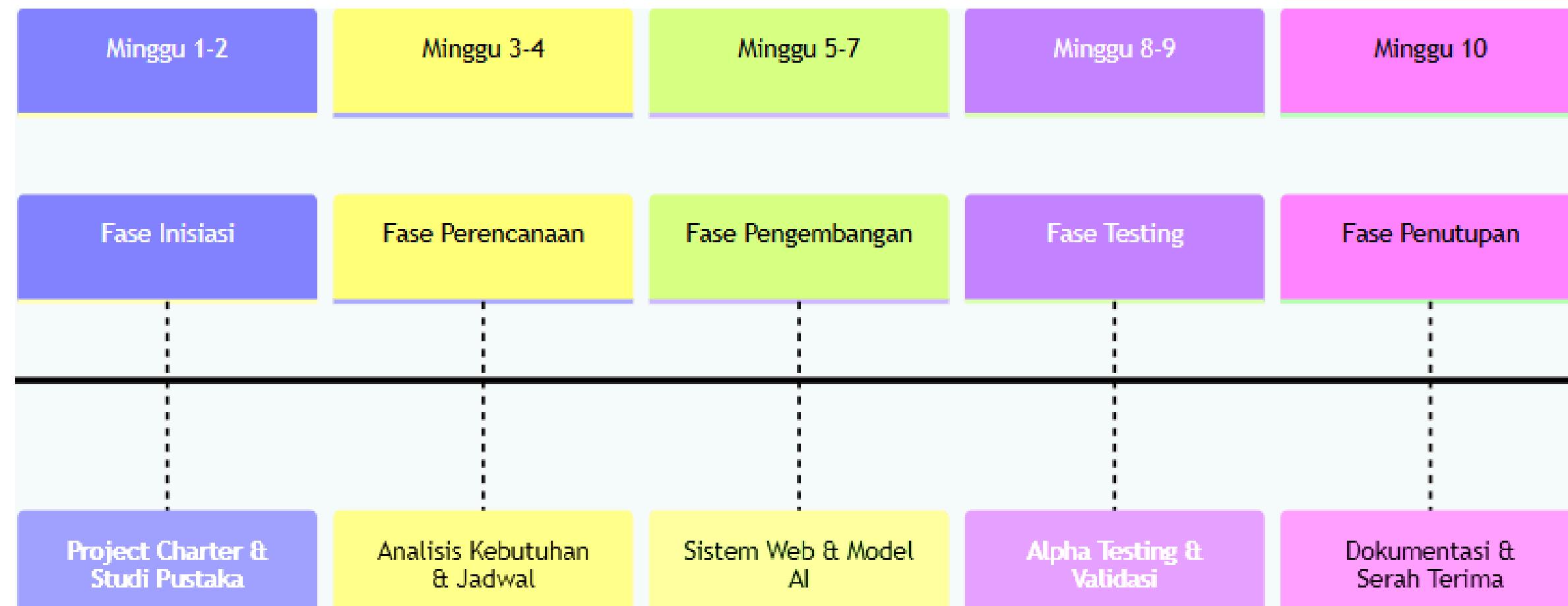
- Notifikasi otomatis via WhatsApp
- Prioritas otomatis berdasarkan analisis sentimen

# TANGGAP

# Jadwal Proyek

No	Nama Kegiatan	Bulan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Inisiasi											
1	Penyusunan Project Charter										
2	Studi Pustaka										
3	Penetapan Lingkup Proyek										
Perencanaan											
4	Analisis Kebutuhan										
5	Membuat Kadwal Kegiatan Proyek										
Pelaksanaan											
6	Perancangan Sistem										
7	Mengembangkan/Implementasi Model										
8	Deployment										
Pengawasan/Evaluasi											
9	Pengajuan (Alpha Testing)										
Penutupan											
10	Laporan & Dokumentasi										
11	Presentasi										

# Milestone Proyek



TANGGAP

---

PMLDI

---

## Kesimpulan

TANGGAP meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat dengan notifikasi otomatis dan penentuan prioritas cerdas, sehingga lebih cepat, transparan, dan responsif bagi masyarakat serta efisien bagi pemerintah.

**THANK YOU**

PMLDI

Rika Aliefia