

**TANGGAP - SISTEM PENGADUAN
MASYARAKAT KOTA MEDAN DENGAN
KLASIFIKASI PRIORITAS PENANGANAN
MENGUNAKAN 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

TANGGAP

PMLDI

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

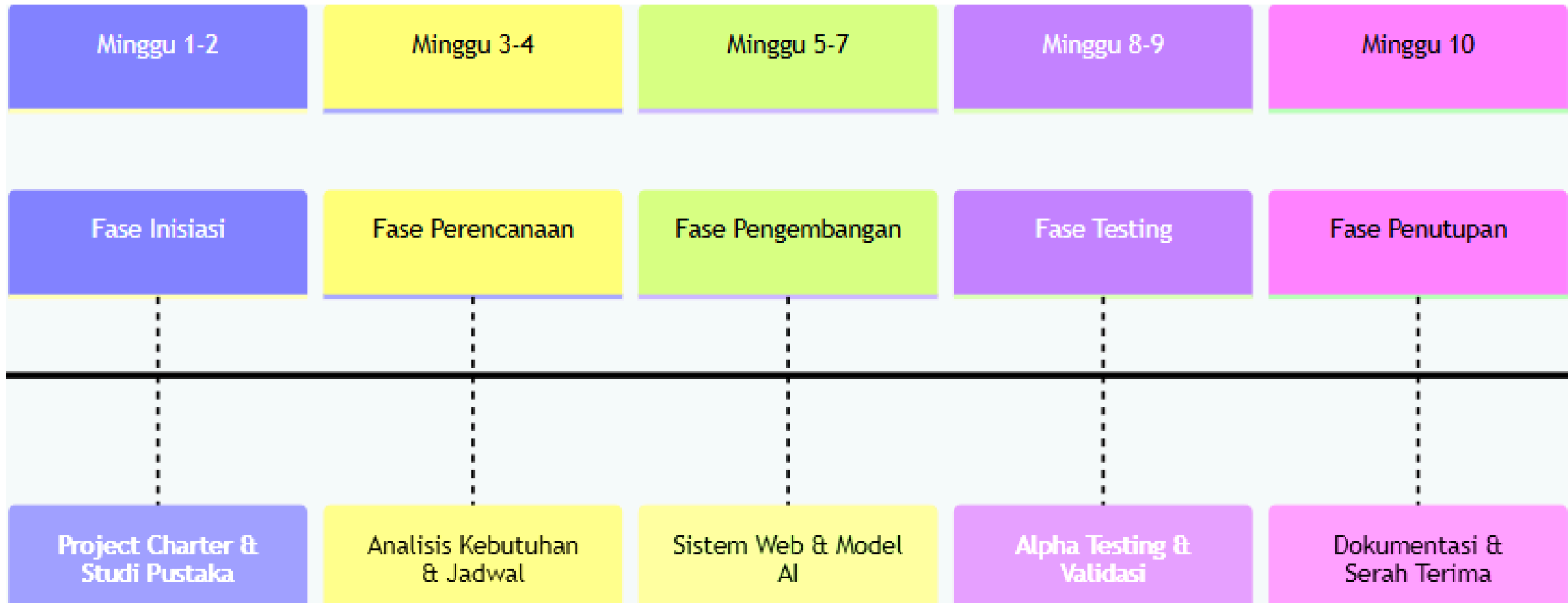
Menggabungkan kemampuan analisis sentimen berbasis NLP dengan notifikasi real-time melalui WhatsApp Gateway, sehingga penentuan prioritas dan pemberitahuan terjadi secara otomatis dan terpadu.

Inovasi

- Notifikasi otomatis via WhatsApp
- Prioritas otomatis berdasarkan analisis sentimen

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.

PMLDI

THANK YOU

TANGGAP 2025

Rika Aliefia