

PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN MASYARAKAT MENGUNAKAN ALGORITMA *COSINE SIMILARITY* (Studi Kasus Kota Bandung)

ABSTRAK

Pemerintah Kota Bandung meluncurkan sebuah fasilitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Fasilitas tersebut berfungsi sebagai wadah untuk menampung keluhan dan aspirasi dari masyarakat yang nantinya didisposisikan ke berbagai lembaga terkait untuk direspon. Tetapi banyaknya data pengaduan yang masuk menyebabkan lamanya waktu dan mempersulit admin dalam proses pengklasifikasian data. Penelitian ini dilakukan pengimplementasian metode *text mining* dengan algoritma *cosine similarity* dan pembobotan *tf-idf* sehingga diharapkan dapat mengklasifikasikan data secara otomatis, cepat, dan akurat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *prototype* dalam pengembangan perangkat lunak. Berdasarkan perhitungan pengujian sistem dengan menggunakan 530 data latih dan 100 data uji, algoritma *cosine similarity* mampu mengklasifikasikan data dengan tingkat akurasi sebesar 83%.

Kata kunci: pengaduan masyarakat, LAPOR!, *Cosine Similarity*.

