

**KLASIFIKASI KELUHAN PELANGGAN MELALUI *WEBCCHAT*  
PADA DISKOMINFO BIDANG LAYANAN INFORMATIKA  
MENGUNAKAN SENTIMEN ANALISIS**

**Oleh:**

**Anggi Dewa Kurniawan**

**16030075**

**INTISARI**

Aplikasi keluhan pelanggan melalui *webchat* dibuat untuk mendukung Dinas Kominfo bidang layanan informatika Gunungkidul dalam melakukan pelayanan dengan efektif. Semua keluhan pelanggan akan dicatat dan ditindaklanjuti. Kumpulan keluhan yang ada akan diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok yaitu keluhan *CCTV*, keluhan aplikasi, keluhan *server*, atau keluhan jaringan lokal. Metode yang digunakan untuk proses klasifikasi adalah *metode Naïve Bayes Classifier*. Data *training* yang dikumpulkan dengan total 450 data digunakan sebagai data pembelajaran untuk mengklasifikasikan keluhan. Data tersebut diambil dari hasil wawancara dengan pegawai DISKOMINFO bidang Layanan Informatika Gunung Kidul, mahasiswa, pegawai dinas, dan internet. Data *testing* digunakan untuk menguji sejauh mana sistem berhasil melakukan klasifikasi dengan benar. Data *testing* dengan total 100 data diambil dari hasil survei yang dilakukan menggunakan google form. Hasil penelitian menghasilkan akurasi 92%. Akurasi yang tinggi membuktikan bahwa *metode Naïve Bayes* dapat digunakan untuk membantu mengklasifikasikan keluhan melalui *webchat* yang dikirim oleh pengguna.

**Kata Kunci:** Klasifikasi keluhan pelanggan, Sentimen analisis, Naïve Bayes Classifier

**CLASSIFICATION OF CUSTOMER COMPLAINTS THROUGH WEBCHAT IN  
DISKOMINFO LAYANAN INFORMATIKA  
USING SENTIMENT ANALYSIS**

by

**Anggi Dewa Kurniawan**

**16030075**

**ABSTRACT**

*The customer complaint application via webchat was created to support the Ministry of Communication and Information in the field of informatics services in Gunungkidul in conducting services effectively. All customer complaints will be recorded and acted upon. The existing set of complaints will be classified into several groups, namely CCTV complaints, application complaints, server complaints, or local network complaints. The method used for the classification process is the Naïve Bayes Classifier method. Training data collected with a total of 450 data was used as learning data to classify complaints. The data was taken from interviews with DISKOMINFO employees in the field of Gunungkidul Information Services, students, official employees, and the internet. Data testing is used to test the extent to which the system successfully classifies correctly. Testing data with a total of 100 data was taken from the results of surveys conducted using google forms. The results of the study resulted in an accuracy of 92%. The high accuracy proves that the naïve bayes method can be used to help classify complaints via webchat sent by users.*

**Keywords:** *Customer complaint classification, Sentiment analysis, Naïve Bayes Classifier*