

ABSTRAK

Pelayanan publik yang cepat, transparan, dan responsif menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Namun, pengelolaan pengaduan masyarakat di tingkat kecamatan masih banyak dilakukan secara manual, sehingga sering terkendala dalam pendataan, penentuan prioritas, dan kecepatan tindak lanjut. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Prioritas Laporan Pengaduan Masyarakat berbasis web dengan metode algoritma Naive Bayes untuk membantu klasifikasi prioritas laporan secara otomatis menjadi tiga kategori: tinggi, sedang, dan rendah. Sistem dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySQL, dan menerapkan proses *text preprocessing* (pembersihan data, *stopword removal*, dan *stemming*) sebelum dilakukan perhitungan probabilitas menggunakan Naive Bayes. Metode pengembangan yang digunakan adalah *Software Development Life Cycle* (SDLC) model *waterfall* yang meliputi analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, dan pengujian. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem mampu mengklasifikasikan prioritas laporan dengan benar sesuai data latih yang diberikan, serta mempermudah admin dalam memantau dan menindaklanjuti laporan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi praktis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya di Kecamatan Simpang Kanan, dan dapat dikembangkan lebih lanjut untuk cakupan wilayah yang lebih luas.

Kata kunci: Sistem informasi, Pengaduan masyarakat, Naive Bayes, Klasifikasi prioritas, Web.