ABSTRAK

Aplikasi klasifikasi laporan pelanggan ini merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk membantu proses klasifikasi laporan keluhan pelanggan atau pengguna layanan sistem informasi Universitas Telkom yang disampaikan melalui media sosial Facebook. Klasifikasi data laporan bertujuan untuk memilah data laporan yang sesuai dengan layanan Ditsisfo dan menyisihkan data laporan yang tidak termasuk kedalam layanan Ditsisfo baik itu layanan Fakultas maupun Unit lain. Aplikasi ini ditunjang dengan algoritma Naive Bayes yang dapat mengklasifikasikan data laporan pelanggan dengan jumlah yang banyak secara cepat dan akurat, dengan data yang telah terklasifikasi maka diharapkan proses penanganan masalah atau komplain dapat diselesaikan dengan cepat. Saat ini proses klasifikasi data laporan di Ditsisfo masih dilakukan secara manual, hal tersebut tentu dapat menimbulkan kesalahan klasifikasi data karena pengklasifikasian data laporan masih terbatas oleh pengetahuan masing-masing stafnya.

Kata Kunci: Naive Bayes, Sistem Informasi, Facebook