

## ABSTRAK

Telah ada fasilitas untuk menyampaikan keluhan dan masukan pada Universitas Telkom, salah satunya adalah iGracias. Namun masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui secara rinci struktur organisasi dan tata kerja pada Universitas Telkom. Hal tersebut mengakibatkan kesalahan sasaran dalam memberi keluhan dan masukan pada iGracias. Kesalahan dalam memasukkan unit yang dituju menyebabkan waktu respon dan penyelesaian menjadi terkendala.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka dibuat aplikasi *handling complaint* berbasis *mobile* atau *Android* yang mudah digunakan. Aplikasi ini menggunakan prinsip *text mining* untuk menggali informasi dari sekumpulan teks dan menggunakan model klasifikasi. Penelitian ini menggunakan metode *centroid based classifier* untuk mengklasifikasikan keluhan agar masuk ke unit yang sesuai. Pada sistem klasifikasi ini terdapat beberapa tahap yaitu *preprocessing*, pembobotan kata, dan model klasifikasi. Keluaran dari sistem ini yaitu berupa unit sasaran berdasarkan keluhan yang masuk.

Hasil akhir dari penelitian tugas akhir ini menunjukkan bahwa metode *centroid based classifier* mendapatkan hasil akurasi sebesar 85% dengan menggunakan perbandingan dataset 90:10. Serta nilai *f1-score* sebesar 87% hasil dari pembagian rata-rata *precision* dan *recall*.

**Kata Kunci:** Aplikasi *Mobile*, *Centroid Based Classifier*, *Handling Complaint*, *Text Mining*.