

ABSTRAK

Penggunaan website pengaduan masyarakat sudah digunakan di berbagai wilayah Indonesia seperti website Lapak Aduan Banyumas milik Pemerintah Kabupaten Banyumas. Website Lapak Aduan Banyumas hadir dalam rangka memudahkan partisipasi masyarakat seperti halnya menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan, dan usulan terhadap penyelenggaraan pelayanan daerah di lingkungan Kabupaten Banyumas. Peningkatan jumlah aduan pada bulan Desember 2023 (950 aduan) dan bulan Januari 2024 (1.032 aduan) memperlambat proses penanganan, dan tanpa sistem skala prioritas penanganan menjadi tidak tepat sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem klasifikasi tingkat urgensi pengaduan masyarakat menggunakan metode *Long Short-Term Memory* (LSTM). Pada website Lapak Aduan Banyumas, pengaduan yang masuk diklasifikasikan ke dalam kategori tingkat urgensi, yaitu “*Urgent*” ini berlaku jika kondisinya sangat memprihatinkan dan berdampak serius terhadap warga sekitar dan “*Not Urgent*” ini berlaku jika kondisinya serius tetapi tidak memerlukan penanganan segera. Penelitian ini menggunakan data pengaduan masyarakat yang diambil dari website Lapak Aduan Banyumas, yang terdiri dari 19.240 data pengaduan selama periode 2 Januari 2024 hingga 27 April 2025. Proses penelitian meliputi beberapa tahap yaitu: identifikasi masalah, studi literatur, *preprocessing*, pelabelan data, *feature extraction*, *modeling* menggunakan LSTM, dan *deployment*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, model berhasil mengklasifikasikan pengaduan ke dalam dua kategori, yaitu *Urgent* dan *Not Urgent*, dengan rata-rata akurasi sebesar 99.51%. Nilai *precision*, *recall*, dan *F1-score* juga tinggi dan seimbang di kedua kategori, yaitu 0,99 baik untuk *Urgent* maupun *Not Urgent*. *Macro* dan *weighted average* sebesar 0.99 menunjukkan bahwa model mampu menangani kedua kategori dengan konsistensi yang sangat baik.

Kata kunci: Lapak Aduan Banyumas, Pengaduan, LSTM, *Urgent*, *Not Urgent*