



UNTAR
Universitas Tarumanagara

Manual Book

Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap
Pemerintah Kota Ambon Melalui Media Sosial
Diskominfosandi Menggunakan Metode
IndoBERT

Jechenthia Maria Taso
53220081

Tentang Website

Ambon Smart Feedback

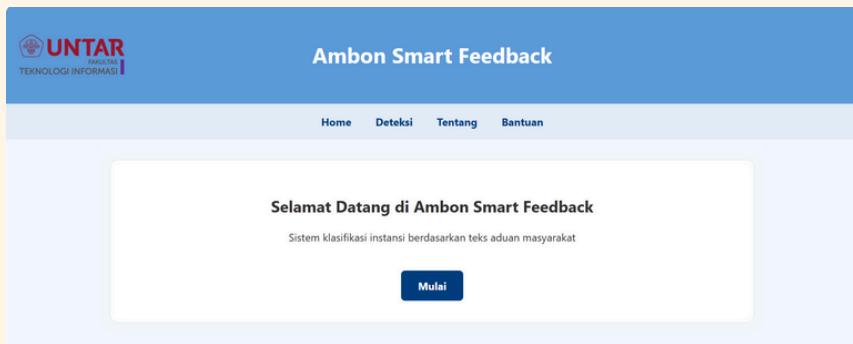
Ambon Smart Feedback adalah sebuah program cerdas yang dikembangkan secara spesifik untuk mengklasifikasi pengaduan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Ambon.

Program ini dirancang dengan menggunakan teknologi *Natural Language Processing* (NLP), yang dilatih secara khusus melalui metode fine-tuning menggunakan model IndoBERT agar mampu memahami konteks secara otomatis instansi terkait yang harus menindak lanjuti setiap pengaduan yang masuk.

Antar Muka Pengguna

<https://jechey-ambon-smart-feedback-program.hf.space/>

1. Tampilan Home



Dalam tampilan *home* menampilkan judul **Ambon Smart Feedback** dan deskripsi singkat tentang fungsinya sebagai sistem klasifikasi pengaduan masyarakat, serta terdapat tombol “Mulai” yang mengarahkan ke tampilan deteksi.

Di dalam tampilan ini terdapat juga menu navigasi yaitu Home, Deteksi, Tentang, dan Bantuan.

Antar Muka Pengguna

2. Tampilan Deteksi

The screenshot shows the Ambon Smart Feedback website. At the top, there is a blue header bar with the UNTAR logo and the text "FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI" on the left, and "Ambon Smart Feedback" on the right. Below the header is a navigation bar with four items: "Home", "Deteksi", "Tentang", and "Bantuan". The main content area has a light gray background. A section titled "Deteksi Instansi" is visible. Below it, there is a text input field containing Indonesian text. A blue button labeled "Deteksi" is positioned below the input field. To the right of the input field, a light blue box displays the classification result: "Hasil Klasifikasi: Dinas Perhubungan".

Setelah klik tombol mulai maka akan berpindah pada halaman Deteksi. Halaman ini merupakan fitur utama dari sistem Ambon Smart Feedback yang kemudian pengguna menginput teks aduan ke dalam kotak tersedia. Setelah aduan dimasukkan, klik tombol “Deteksi” agar sistem dapat mengklasifikasikan teks aduan tersebut, kemudian akan menampilkan hasil klasifikasi berupa nama instansi yang paling relevan untuk menindak lanjuti aduan.

Antar Muka Pengguna

3. Tampilan Tentang

The screenshot shows the 'Ambon Smart Feedback' website's 'Tentang' (About) page. At the top, there is a blue header bar with the UNTAR logo and the text 'AMBON SMART FEEDBACK'. Below the header, a navigation menu includes 'Home', 'Deteksi', 'Tentang', and 'Bantuan'. The main content area has a white background and features a section titled 'Tentang Aplikasi' which describes the system as a tool for detecting public complaints against the government of Ambon through social media, using the IndoBERT NLP model. It also lists the developer, Jechenthia Maria Taso, and two supervisors, Viny Christenty Mawardi and Manatap Dolok Lauro Sitorus.

Tentang Aplikasi

Ambon Smart Feedback adalah sistem yang dikembangkan untuk mendeteksi pengaduan masyarakat terhadap pemerintah Kota Ambon yang disampaikan melalui media sosial Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon dengan menggunakan model NLP berbasis IndoBERT.

Dikembangkan Oleh

 **Jechenthia Maria Taso**
NIM: 535220081
Jurusan: Teknik Informatika
Fakultas: Teknologi Informati
Universitas Tarumanegara

Dosen Pembimbing

 **Viny Christenty Mawardi, S.KOM., M.KOM.**
(Dosen Pembimbing Utama)

 **Manatap Dolok Lauro Sitorus, S.KOM., M.M.S.I.**
(Dosen Pembimbing Pendamping)

Halaman Tentang terdapat penjelasan singkat mengenai Ambon Smart Feedback yang merupakan sistem yang dikembangkan untuk mendeteksi pengaduan masyarakat Kota Ambon dari media sosial Dinas Kominfo, Informatika, dan Persandian Kota Ambon menggunakan model NLP berbasis IndoBERT. Dalam tampilan ini juga memberikan informasi lengkap mengenai pengembang dan dosen pembimbing.

Antar Muka Pengguna

4. Tampilan Bantuan

The screenshot shows a web-based application interface. At the top, there is a blue header bar with the logo of UNTAR Faculty of Information Technology (TEKNOLOGI INFORMASI) and the text "Ambon Smart Feedback". Below the header is a navigation bar with four items: "Home", "Deteksi", "Tentang", and "Bantuan". The main content area has a light gray background. It features a section titled "Bantuan Penggunaan" in bold. Below this title, there is a paragraph of text followed by a numbered list of instructions. At the bottom of the content area, there is a small note about ensuring the input text is clear.

Bantuan Penggunaan

Berikut langkah-langkah untuk menggunakan aplikasi Ambon Smart Feedback:

1. Buka halaman **Home**.
2. Masukkan teks yang berisi aduan atau informasi terkait layanan pemerintah.
3. Klik tombol **Deteksi**.
4. Sistem akan menampilkan hasil klasifikasi berdasarkan instansi terkait seperti:
 - Pendidikan
 - PUPR
 - DISKOMINFO
 - Perhubungan
 - LHP

Pastikan teks yang dimasukkan cukup jelas agar hasil klasifikasi lebih akurat.

Halaman bantuan menyediakan panduan langkah demi langkah yang ringkas untuk menggunakan Ambon Smart Feedback, dimulai dari halaman Home, memasukkan teks aduan, mengklik tombol deteksi, hingga menampilkan hasil klasifikasi yang mengarahkan aduan ke instansi terkait seperti PUPR, Diskominfo, Perhubungan, dan LHP.



Terima Kasih

Ambon Smart Feedback