ABSTRAK

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) memerlukan pengawasan terhadap kualitas dan distribusi makanan. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas makanan, jumlah porsi, dan ketepatan distribusi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan membangun sistem pengaduan berbasis web yang dapat mengklasifikasikan laporan dan mengurutkan prioritas penanganannya menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* (KNN) dan *priority queue* di Kota Takengon. Data penelitian terdiri dari 100 data latih dan 30 data uji yang diperoleh dari laporan atau tanggapan masyarakat pada media sosial. Pengolahan data dilakukan melalui tahap *case folding*, *cleaning*, *tokenizing*, *stopword removal*, *stemming*, dan pembobotan *Term Frequency-Inverse* Document *Frequency* (TF-IDF). Klasifikasi dilakukan menggunakan KNN dengan *Euclidean Distance*, nilai K = 5, dan majority voting untuk menentukan kelas positif, netral, atau negatif. Hasil klasifikasi kemudian digunakan oleh *priority queue* untuk menentukan urutan penanganan laporan. Kelas negatif ditetapkan sebagai prioritas 1 dan ditangani terlebih dahulu, kelas netral sebagai prioritas 2, sedangkan kelas positif sebagai prioritas 3. Pengujian terhadap 30 data uji menghasilkan 25 klasifikasi benar dan 5 klasifikasi salah, dengan tingkat akurasi sebesar 83,33%. Sistem ini diharapkan dapat membantu masyarakat menyampaikan pengaduan secara terstruktur dan membantu pengelola MBG dalam mengelola serta menentukan urutan penanganan laporan.

Kata Kunci: *K-Nearest Neighbors*, Klasifikasi, Pelaporan, *Priority Queue*, Program Makan Bergizi Gratis