

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah di Kota Ngawi, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari komitmen untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Salah satu sektor pelayanan publik yang vital adalah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Pelayanan yang baik dan efektif menjadi cerminan dari keberhasilan pemerintah dalam mengelola administrasi publik dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, feedback atau umpan balik dari masyarakat melalui aduan merupakan salah satu cara untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Namun, banyaknya aduan yang masuk, baik dalam bentuk teks, suara, maupun media sosial, sering kali menjadi tantangan dalam pemrosesan dan analisis secara manual. Oleh karena itu, penggunaan teknologi seperti analisis sentimen menjadi semakin penting untuk membantu pemerintah dalam menilai perasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, variabel yang akan dianalisis adalah data aduan yang diterima oleh Dukcapil Kota Ngawi. Data tersebut mencakup beragam keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan seperti proses pembuatan KTP, Akta Kelahiran, dan administrasi kependudukan lainnya. Sentimen yang terkandung dalam aduan ini dapat mencerminkan persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang ada.

Sentimen ini dapat berupa puas, tidak puas, yang masing-masing mencerminkan apakah masyarakat merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan. Penentuan kategori sentimen ini dapat dilakukan melalui metode analisis sentimen yang melibatkan pembelajaran mesin (machine learning), khususnya algoritma Naive Bayes, yang telah terbukti efektif dalam pengklasifikasian sentimen. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada penerapan model Naive Bayes dalam menganalisis sentimen dari aduan yang diterima oleh Dukcapil, dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metode Naive Bayes dalam menganalisis sentimen dari data aduan yang diterima oleh Dukcapil Kota Ngawi. Secara akademik, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur tentang penerapan analisis sentimen dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Pemerintah Kota Ngawi untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui identifikasi area yang membutuhkan perbaikan berdasarkan analisis sentimen. Dengan demikian, ruang lingkup penelitian ini terbatas pada data aduan yang diterima oleh Dukcapil Kota Ngawi, yang mencakup keluhan mengenai berbagai aspek administrasi kependudukan seperti KTP, Akta Kelahiran, dan pelayanan lainnya, serta penerapan metode Naive Bayes untuk analisis sentimen pada data tersebut.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem analisis sentimen berbasis web yang dapat menganalisis data pengaduan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode Naive Bayes dalam sistem untuk mengklasifikasikan sentimen pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi?
3. Bagaimana hasil evaluasi terhadap sistem analisis sentimen yang dibangun dalam meningkatkan efisiensi pemantauan dan evaluasi pengaduan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka batasan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem analisis sentimen berbasis website untuk menganalisis data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode Naive Bayes untuk mengklasifikasikan sentimen pengaduan masyarakat ke dalam kategori puas dan tidak puas pada sistem yang dibangun?

3. Bagaimana menguji hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode Naive Bayes berdasarkan pengujian confusion matrix yang meliputi accuracy, precision, recall, dan f1-score?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan Batasan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui cara merancang dan membangun sistem analisis sentimen berbasis web menggunakan metode Naive Bayes untuk menganalisis pengaduan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.
2. Mengimplementasikan metode Naive Bayes dalam sistem yang dibangun guna mengklasifikasikan sentimen pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dengan kategori puas, tidak puas
3. Untuk mengetahui tingkat akurasi hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode Naive Bayes dengan menggunakan pengukuran accuracy, precision, recall, dan f1-score.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

a. Bagi pengembangan bidang informatika

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan bidang informatika, khususnya dalam penerapan analisis sentimen menggunakan metode Naive Bayes untuk analisis data pengaduan pelayanan publik. Penelitian ini dapat memperkaya literatur

dan menjadi referensi dalam pengembangan sistem berbasis web untuk analisis data aduan masyarakat.

b. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan sistem analisis sentimen lebih lanjut, khususnya yang berkaitan dengan penerapan metode Naive Bayes dalam mengklasifikasikan data pengaduan pelayanan publik atau dalam konteks lain seperti analisis opini masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dalam meningkatkan efisiensi dalam pemantauan dan evaluasi pengaduan pelayanan publik. Sistem ini juga dapat memberikan data yang lebih objektif untuk pengambilan keputusan yang berbasis data.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi masyarakat, khususnya bagi pengguna layanan publik dalam memberikan umpan balik secara lebih terstruktur, serta membantu pihak pemerintah untuk lebih responsif dalam menanggapi masalah yang dihadapi masyarakat.