

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat 4 kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan. Akan subyektifitas dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat masih kurang efisien dan masih dilakukan secara manual.

Dengan memanfaatkan adanya teknologi kecerdasan buatan yang dapat membantu memecahkan kasus yang kompleks serta kemajuan teknologi seperti saat ini, pada penelitian ini akan dibuat sebuah aplikasi sistem prediksi yang di rancang menggunakan metode Naïve Bayes untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan indeks yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Pengkajian Teknologi (BPTP) Yogyakarta. Agar dapat memudahkan pihak aparat pemerintah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka diambil perumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan metode *Naïve Bayes* dalam membangun sistem prediksi untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat di Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Yogyakarta ?
2. Bagaimana menguji keakurasian data dari hasil prediksi sistem?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Data yang digunakan sebagai training diperoleh dari hasil pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Yogyakarta
2. Metode yang digunakan proses prediksi tingkat kepuasan masyarakat adalah metode Naïve Bayes.
3. Perancangan sistem pada proyek ini berbasis web dengan menggunakan bahasa PHP.
4. Sistem akan mengeluarkan output atau hasil berupa prediksi.

## 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Membangun sistem prediksi dengan menggunakan metode *Naïve Bayes* untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Menerapkan metode *Naïve Bayes* sebagai salah satu metode dalam memecahkan masalah dalam membuat sistem prediksi.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Membuat sistem prediksi sebagai aplikasi yang dapat membantu Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Yogyakarta
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public di Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Yogyakarta

## 1.6 Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini, menggunakan beberapa metode penelitian. Adapun metode-metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

#### 1.6.1.1 Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan mengambil data dari Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Yogyakarta yang menyediakan data dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dan juga peneliti melakukan tinjauan ke berbagai website yang menyediakan informasi baik untuk dijadikan acuan dalam pembuatan sistem prediksi dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes*.

#### 1.6.1.2 Metode Literatur

Metode dilakukan dengan melakukan pengumpulan data-data yang diperlukan agar dapat dijadikan suatu landasan dalam melakukan suatu perancangan dan implementasi aplikasi. Pengumpulan data dilakukan dengan mempergunakan buku, modul, jurnal serta

pengumpulan data-data berupa E-Book (Electronic Book) maupun informasi di berbagai situs yang terdapat di internet dengan cara melakukan kegiatan yang disebut browsing pada aplikasi browser yang ada di setiap sistem operasi maupun segala informasi yang dapat mendukung dan menjadi penunjang dalam perancangan dan pembangunan sistem serta dapat menjadi landasan dalam penulisan penelitian ini.

### **1.6.2 Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan adalah menganalisa permasalahan yang dihadapi di pihak Balai Pengkajian Teknologi Pertanian sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik.

### **1.6.3 Metode Perancangan**

Pada tahap perancangan sistem dilakukan perancangan sistem, pengumpulan data, dan merancang antarmuka. Proses perancangan dilakukan berdasarkan hasil analisis studi literatur yang telah didapatkan.

### **1.6.4 Metode Pengujian**

Pada tahap ini dilakukan pengujian program dengan menggunakan Confusion matrix untuk membuktikan hasil akurasi dari prediksi benar atau tidaknya oleh model klasifikasi.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun menggunakan dasar-dasar penulisan karya ilmiah. Metode ini dilakukan supaya penyusunan laporan skripsi menjadi lebih rapih dan mudah dipahami. Sistematika penulisan pada skripsi adalah sebagai berikut :

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum, yang menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori- teori yang mendasari pembahasan secara rinci, dapat berupa definisi atau model matematis yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti.

## **BAB III. ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Membahas tentang gambaran sistem yang dibuat, dan analisis yang digunakan. Pada bab ini juga dilaporkan secara detail rancangan terhadap penelitian yang dilakukannya dari sistem yang dibangun.

## **BAB IV. IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Memuat tentang implementasi sistem dengan mengacu pada analisis dan perancangan yang telah dibuat serta pembahasan masing-masing komponen yang membentuk sistem.

## **BAB V. PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diperoleh secara keseluruhan dari uraian-uraian bab sebelumnya dan dengan disertai saran-saran mengenai hasil dari sistem aplikasi yang telah dibuat agar dapat dijadikan bahan pertimbangan sistem aplikasi untuk masa yang akan datang

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang pustaka yang digunakan penulis sebagai acuan dan bahan dalam pembuatan sistem dan penyusunan laporan skripsi.