

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Republik Indonesia melakukan sensus penduduk, yang merupakan pencatatan jumlah penduduk negara. Badan Pusat Statistik (BPS), lembaga non-kementerian pemerintah, melakukan sensus penduduk ini setiap sepuluh tahun sekali untuk mengetahui jumlah penduduk (Septiandika et al., 2021).

Pada tahun 2020 Indonesia sedang berada di tengah masa pandemi covid-19 sehingga kegiatan masyarakat dibatasi dengan berlakunya *physical distancing*, kegiatan sensus penduduk pun turut terkena dampaknya. Sensus penduduk 2020 (SP2020) dilaksanakan dalam dua tahapan, yaitu sensus penduduk *Online* (SP *Online*) dan sensus penduduk wawancara (Debataraja et al., 2021). Namun sensus penduduk juga tetap dilakukan dengan metode lama yakni wawancara (*door to door*) dengan pertimbangan tidak meratanya pengguna internet di Indonesia. Kombinasi antara kedua metode pendataan tersebut diharapkan dapat menuai hasil terbaik dalam SP2020.

Dalam pelaksanaan SP2020, metode kombinasi digunakan sebagai peralihan metode sebelumnya. Data administrasi kependudukan Kementerian Dalam Negeri digunakan sebagai sumber utama (Statistik, 2020). Hal ini dilakukan demi mengurangi perbedaan data yang selama ini terjadi antara data yang dimiliki BPS pada saat sensus dan data penduduk yang telah terdaftar di Direktorat Jendral Kependudukan dan Catatan Sipil ( Ditjen Dukcapil). Pengumpulan data yang tidak sedikit dan terperinci pada sensus ini menghadapkan para petugas sensus kepada sebuah masalah yakni tentang pemikiran masyarakat terhadap privasi data.

Deputi Bidang Statistik Sosial BPS M Sairi Hasbullah mengatakan bahwa Indonesia Dia menyebutkan bahwa Indonesia saat ini tengah memasuki transisi demografi tahap ketiga yang ditunjukkan dengan pola hidup masyarakat yang semakin individualis (Ant, 2018). Isu privasi yang semakin dominan akibat Perubahan sosial ini berdampak pada jumlah waktu luang yang dihabiskan

masyarakat dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas sensus. Kendala yang terjadi akibat isu ini menjadi penghambat bagi para petugas sensus dikarenakan masih banyak rumah tangga yang tertutup maupun sulit dijumpai. Khususnya terhadap masalah privasi data ini BPS dituntut untuk memiliki sumber daya manusia, dalam hal ini petugas sensus yang berkualitas agar nantinya dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cara tradisional(wawancara) demi suksesnya kegiatan SP2020.

Sehubungan dengan dibutuhkannya sumber daya manusia yang baik dalam memperoleh data dengan cara tradisional, kinerja dari para petugas tersebut saat melakukan wawancara dengan sampel yang telah ditentukan menjadi salah satu faktor yang perlu diberi perhatian lebih.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Permasalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan (Suandi, 2019). Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut, masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik, khususnya dalam hal ini pelayanan dari petugas SP2020 *longform* dalam mengumpulkan data di seluruh wilayah Indonesia.

Setelah mengetahui permasalahan yang ada ditengah masyarakat terkait dengan kegiatan SP2020 serta pentingnya citra dan kinerja yang baik dari petugas sensus agar dapat menukseskan SP2020, dibutuhkan analisis tentang kualitas kinerja dari para petugas sensus dengan menjadikan masyarakat sebagai pihak yang memberikan penilaian berdasarkan tingkat kepuasannya dengan beberapa indikator tertentu dalam kegiatan wawancara *longform* ini, agar dapat menjadi tolak ukur kualitas petugas sensus selanjutnya serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap petugas SP2020. Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas SP2020 *longform* ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode *K-Nearest Neighbours* (KNN).

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, analisis memiliki arti penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui

keadaan yang sebenarnya. Analisis sentimen merupakan suatu proses yang digunakan untuk menentukan opini, emosi dan sikap yang dicerminkan melalui teks, biasanya diklasifikasikan menjadi opini negatif dan positif (Cindo & Rini, 2019). Analisis sentimen mengolah bahasa alami untuk mengetahui pandangan masyarakat tentang produk atau topik tertentu. Opini atau pandangan ini dapat berbentuk lisan maupun tulisan. *K-Nearest Neighbors* merupakan algoritma yang digunakan untuk melakukan proses klasifikasi opini hasil analisis sentimen. Kelebihan dari algoritma *K-Nearest Neighbor* adalah terbukti dapat mencapai akurasi yang tinggi dan sesuai dengan perhitungan yang diterapkan dalam aplikasi-aplikasi (Tanggu Mara et al., 2021).

Metode *K-Nearest Neighbor* (KNN) adalah algoritma pembelajaran berbasis contoh. Metode KNN termasuk klasifikasi sangat baik. Dalam klasifikasi data terdapat dua proses yaitu *learning* dan *classification*. Teori ini digunakan untuk mengklasifikasikan berdasarkan jumlah dari *K-neighbors* terdekat. Nilai K tergantung data yang dipilih dengan optimasi parameter (Saputri et al., 2021).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lia Farokhah mendapatkan hasil akurasi yang cukup baik, dengan pembagian hasil klasifikasi menjadi tiga nilai, yaitu secara rata-rata nilai K=1 sebesar 57%, nilai K=3 sebesar 64% dan nilai K=5 sebesar 70%. Hasil Akurasi yang didapatkan meningkat dengan penentuan K yang semakin tinggi sehingga ditetapkan K=5 untuk hasil yang maksimal dalam klasifikasi empat label bunga (Farokhah, 2020).

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan belum ada yang pernah melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas sensus penduduk dengan menggunakan metode KNN, maka penulis mengangkat judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Petugas Sensus Penduduk Lanjutan (*Longform*) Menggunakan Metode *K-Nearest Neighbours*, (Studi Kasus: Kota Binjai)”**. Penulis mengambil Kota Binjai sebagai studi kasus disebabkan karena Kota Binjai termasuk dalam kategori kota sedang otonom berdasarkan data Kementerian Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), memiliki penduduk dengan jumlah 270.926 jiwa per desember 2018, dengan luas wilayah 90,23km<sup>2</sup> dan dapat dijadikan median antara kota besar seperti

Kota Medan dengan penduduk 2,2 juta jiwa, luas wilayah 265,1km<sup>2</sup> dan kota kecil seperti Kota Sibolga dengan penduduk 87.317 jiwa dan luas wilayah hanya 10.77km<sup>2</sup> serta merupakan kota asal penulis.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diambil beberapa rumusan masalah, rumusan masalah yang akan diambil adalah:

1. Bagaimana analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas sensus lanjutan (*longform*) di Kota Binjai?
2. Bagaimana penerapan metode *K-Nearest Neighbours* (KNN) dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas sensus?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan tugas akhir ini ialah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas sensus lanjutan (*longform*) di Kota Binjai
2. Untuk mengetahui penerapan metode *K-Nearest Neighbours* (KNN) dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas sensus.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis sendiri yakni memenuhi salah satu poin dalam tridharma perguruan tinggi yakni penelitian, membantu dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama di perkuliahan, serta sebagai tolak ukur diri dalam melatih *softskill* dan *hardskill*.

2. Bagi instansi terkait

Manfaat penelitian ini bagi instansi terkait, dalam hal ini Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai tolak ukur serta masukan dalam evaluasi petugas sensus selanjutnya, baik sensus penduduk, ekonomi, maupun pertanian.

3. Bagi pembaca

Manfaat penelitian ini bagi pembaca sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan bidang yang diteliti pada penelitian ini.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar tercapainya tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini perlu dibatasi, berikut ini batasan dari penelitian ini:

1. Penelitian hanya dilakukan di Kota Binjai
2. Data yang diambil berasal dari hasil sensus penduduk lanjutan (*longform*) tahun 2020 di kecamatan Binjai Timur, Kota Binjai.
3. Data yang digunakan merupakan data petugas sensus dan masyarakat yang telah dipilih sebagai sampel dari sensus penduduk 2020 *shortform*
4. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah wawancara langsung ke lokasi sampel dengan menggunakan *googleform*
5. Variabel yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada penelitian ini adalah kemudahan pelayanan, prosedur yang dilakukan, dan kompetensi petugas sensus.