

**KLASIFIKASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
DIMASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN
ALGORITMA NAÏVE BAYES**

ABSTRAK

Pelayanan dalam pembuatan paspor adalah hal utama yang diperlukan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan paspor yang dibutuhkan. Kepuasan dalam melayani masyarakat Kota Lhokseumawe dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nama pemohon paspor, keramahan, pelayanan, ketepatan waktu, dan harga. Peneliti melakukan proses data mining berdasarkan klasifikasi data kepuasan pemohon paspor yang diperoleh dari Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe dengan tujuan untuk dapat mengklasifikasikan hasil kepuasan pemohon paspor Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menerapkan metode Algoritma *Naïve Bayes* untuk mengklasifikasikan hasil kepuasan pemohon paspor. Pada klasifikasi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor menggunakan Algoritma *Naïve Bayes* menggunakan 130 data yaitu 100 data training dan 30 data uji dalam mengklasifikasikan tingkat kepuasan. Dari 100 data training terdapat data 72 data Puas dan 28 data Tidak Puas, dan dari 30 data uji terdapat 21 data Puas dan 9 data Tidak Puas. Pada penelitian ini hasil klasifikasi yang paling banyak muncul yaitu hasil klasifikasi data Puas. Dari penelitian ini, peneliti memperoleh persentase akurasi 83,33%, *Precision* 90% dan *Recall* 85,71% dengan menggunakan 100 data training dan 30 data testing.

Kata Kunci: *Data Mining, Klasifikasi, Kepuasan, Pelayanan, Naïve Bayes*