

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi ialah kata yang umum yang berguna pada abad ini. Seperti setahu kita, teknologi amat dekat dengan kita saat ini karena perkembangan zaman, dan banyak hal yang dilakukan saat ini memiliki kaitannya dengan teknologi tersebut. Pembahasan yang paling relevan dengan diri kita adalah teknologi informasi, dan semakin cepat zaman semakin cepat kita bisa melihat perkembangan informasi.

Menurut aturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2009, pelayanan adalah segalanya yang dilakukan atas dasar pemenuhan hak sadar setia warga negara dan daerah penduduk, atau proyek, pelayanan dan atau administrasi untuk kepentingan umum dalam menyelenggaraan pelayanan. Sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, pemerintah perlu melayani masyarakat, pemerintah perlu memberikan layanan yang bermutu, karena fungsi pemerintah yang sekarang makin ditekankan oleh masyarakat ialah layanan publik yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Perkembangan negara bahwa kualitas layanan publik permasalahan yang berulang, penuntutan, akan melayani semampu pemerintah agar terpenuhi. Sehingga masalah ini sering dikritik oleh masyarakat dan pelayanan. Apa yang dipersepsikan penerima merupakan “kualitas” bawaan yang tercermin dalam semua aspek pelayanan.

Pelayanan ialah memberi layanan kepada masyarakat bagi pemerintah, kelompok swasta atas nama pemerintah atau kelompok dewasa, dibayar ataupun tidak dibayar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Wasistiono, Sagita, 2010).

Bertugas dalam melayani publik harus memperhatikan pengenalan kebutuhan publik, memfasilitasi pengurusan publik, pewaktuan yang singkat, mengurus publik, dan membuat publik puas. Oleh karena itu, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan merupakan syarat

mutlak bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik tersebut dalam menjawab kebutuhan pembangunan.

Dalam Keputusan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan berprinsip dalam melayani publik; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, ketepatan, keamanan, akuntabilitas, perlengkapan sarana dan prasana, mempermudah akses, berdisiplin, sopan dan ramah demi kenyamanan.

Meskipun upaya pemerintah tersebut, realitas pelayanan publik tidak berubah secara signifikan. Kualitas pelayanan publik sangat rendah dalam hal pengaduan masyarakat dan jumlah pengaduan. (Suriadi,2012). Pengaduan tentang tahap pelayanan rumit, kurangnya pemastian dan waktu penyelesaian, serta sikap tugas pelayanan yang tidak tanggap sering dijumpai dan tersebar hampir merata diseluruh bidang pelayanan pemerintah saat ini.

Metode yang akan digunakan adalah Metode Algoritma *Naïve Bayes* merupakan metode paling sederhana diantara pengklasifikasi probabilistik dan mempunyai nilai akurasi yang paling tinggi jika diterapkan pada database big data.(Wati, 2016). Menurut (Liu, 2016) tingkat kesalahan terkecil dibandingkan klasifikasi lainnya adalah *Naive Bayes*. Model *Naive Bayes* memprediksikan probabilitas masa depan berdasar hasil perhitungan yang dilakukan dimasa lalu.

Peneliti ini bermaksud bertujuan membangun sistem pengklasifikasian kepuasan pelayanan paspor kepada masyarakat dengan menggunakan metode *Naïve Bayes*, demi mengetahui tinggi tingkat akurasi dalam membuat klasifikasi kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor. mendapatkan bantuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor dan mendapatkan hasil kepuasan dari masyarakat.

Seperti peristiwa Negara di dunia, Indonesia terdampak dari virus Corona. *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sudah 1 tahun lebih melanda Indonesia sejak ditetapkan pemerintah pandemi covid-19 di Indonesia. Untuk menjaga kedaulatan negara, pemerintah dapat merumuskan kebijakan terkait pergerakan orang di Indonesia dan pengawasan orang asing. Padahal pemerintah melalui dinas Imigrasi dapat melarang orang asing masuk ke wilayah Indonesia jika

menderita penyakit menular yang mengancam kesehatan masyarakat, dalam hal penyakit ini Covid-19. Terlepas dari kekuatan ini, para imigran harus menerapkan kebijakan mereka dengan tetap menghormati dan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis dapat mengambil judul tugas akhir, “Klasifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Algoritma *Naïve Bayes* di Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe”. Diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pengklasifikasian kepuasan pelayanan pembuatan paspor pada masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Lhokseumawe.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka permasalahan yang penulis rumuskan adalah:

1. Bagaimana mengembangkan sistem aplikasi Klasifikasi Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Masa Pandemi Covid-19 menggunakan Metode Algoritma *Naïve Bayes*.
2. Bagaimana mengimplementasikan Metode Algoritma *Naïve Bayes* pada sistem Aplikasi klasifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di masa pandemi Covid-19.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dengan sistem yang akan dibangun ialah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan adalah Metode Algoritma *Naïve Bayes*. Meningkatkan akurasi pada tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Metode Algoritma *Naïve Bayes*.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan database *MySQL*.

3. Sistem hanya menampilkan output berupa tabel hasil klasifikasi pada pemohon paspor.
4. Data yang diolah berupa data hasil dari pemohon paspor sebanyak 130 data. Terbagi menjadi 100 data latih dan 30 data uji.
5. Atribut yang akan digunakan ialah:
 - a. Keramahan
 - b. Pelayanan
 - c. Ketepatan Waktu
 - d. Harga
 - e. Kelas

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai menurut rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mempraktikkan Metode Algoritma *Naïve Bayes* pada klasifikasi tingkat kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan pembuatan paspor di masa pandemi covid-19 pada Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe.
2. Mengetahui bagaimana penerapan Metode Algoritma *Naïve Bayes* dalam klasifikasi tingkat kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan pembuatan paspor di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian tugas akhir yaitu:

1. Bagi pembaca sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan tentang Klasifikasi Kepuasan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di masa Pandemi Covid-19 menggunakan Metode *Naïve Bayes*.
2. Dapat dijadikan masukan sebagai bentuk ketelitian yang mungkin dominan atau tidak, sehingga dapat memudahkan dinas dalam

penentuan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor.