

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang efektif dan responsif adalah landasan utama bagi keberhasilan suatu pemerintahan dan kepuasan bagi masyarakat. Pada era modern saat ini, masyarakat seringkali menghadapi berbagai kesulitan dan kendala dalam menyampaikan keluhan, masukan, atau permintaan kepada pemerintah atau lembaga terkait. Kompleksitas birokrasi, akses terbatas, serta kesulitan menghubungi pihak yang berwenang menjadi hambatan utama dalam proses ini.

Salah satu masalah yang paling krusial adalah kesulitan masyarakat dalam melaporkan keluhan terkait pelayanan pengaduan, perilaku pegawai pemerintahan, pelaksanaan tugas dan fungsi anggota pemerintah, serta dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai.

Pemerintah bertanggung jawab untuk menangani aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat, menanggapi setiap keluhan yang disampaikan dan memberikan respon yang solutif atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat (Sansena, 2021). Hasil aspirasi masyarakat juga dibutuhkan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pada lembaga terkait.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satunya dengan membangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *website*. Dengan *website* masyarakat dapat dengan mudah mengakses semua informasi dari perangkat pencarian.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Sharyanto dkk (2022) pada Dinas Penanggulangan Kebakaran dan penyelamatan Jakarta Utara berbasis *web* dengan menggunakan sistem aplikasi *Hypertext PreProcessor (PHP)* dan *Unified Modelling Language (UML)*. Hasil penelitian diperoleh aplikasi yang dibangun dapat memberikan solusi kepada masyarakat, tata usaha, petugas dan kepala suku

dinas dalam melakukan pendataan pengaduan masyarakat dan tidak terjadi kesalahan pada saat pembuatan laporan.

Penelitian sebelumnya juga telah dilakukan, seperti studi yang dilakukan oleh Lorensa & Sari (2020) pada PDAM Kabupaten Bangkalan dan penelitian Nugroho dkk (2021) di Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang, menyoroti pentingnya pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat dalam meningkatkan transparansi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian sebelumnya juga telah dilakukan oleh Ade Yudys Triawan dkk (2019) Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar Menggunakan Pendekatan *Ensemble Naïve Bayes* menghasilkan nilai akurasi sebesar 91,8182%.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis akan membuat inovasi dengan membangun aplikasi pengaduan masyarakat otomatis dengan menerapkan algoritma *Naive Bayes*. Penggunaan metode Algoritma *Naive bayes* paling tepat digunakan karena Konsep dasar yang digunakan oleh *Naive bayes* adalah *Teorema Bayes*, yaitu melakukan klasifikasi dengan melakukan perhitungan nilai probabilitas. Penerapan algoritma *Naive Bayes* digunakan untuk mengklasifikasi tujuan pengaduan masyarakat pada lembaga pemerintahan yang dituju. Pada Aplikasi pengaduan masyarakat yang dibangun akan secara otomatis terklasifikasi sesuai dengan tujuan lembaga terkait yakni pada Dinas Pemadam Kebakaran (DAMKAR), Dinas Pekerjaan Umum (PU) dan Dinas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sehingga memudahkan monitoring lembaga tersebut.

Algoritma *Naive Bayes* merupakan algoritma klasifikasi dengan memiliki Atribut-atribut pada data dengan nilai yang tidak relevan untuk melakukan tugas mining dan jika atribut tersebut disertakan dalam proses mining dapat mengacaukan tugas algoritma data mining (Dwiramadhan dkk., 2022). Klasifikasi algoritma *Naive Bayes* bekerja sangat baik dibandingkan dengan klasifikasi yang lainnya (Alvina Felicia Watratan dkk., 2020).

Metode pengembangan yang digunakan penulis adalah metode *prototype*. Metode *prototype* adalah tahapan sistem perangkat lunak yang digunakan untuk mempresentasikan gambaran dari ide, rancangan dan menemukan masalah serta

memberikan solusi terhadap masalah tersebut (Fridayanthie dkk., 2021). Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *Hypertext PreProcessor (PHP)* dan *MYSQL Server*. *PHP* merupakan bahasa pemrograman yang dijalankan pada *server* yang akan memperlihatkan hasil di *web browser*, tetapi alurnya secara keseluruhan dijalankan di *webserver* (Firmansyah & Sudarsono, 2020)

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menciptakan inovasi dalam membangun aplikasi pengaduan masyarakat secara otomatis sesuai dengan tujuan pengaduan sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyalurkan pengaduan dengan lebih cepat dan responsif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan sebuah rumusan masalah yaitu, bagaimana penulis membangun aplikasi klasifikasi pengaduan masyarakat menggunakan algoritma *naive bayes* berbasis *website*.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat aplikasi klasifikasi pengaduan masyarakat menggunakan algoritma *naive bayes* berbasis *website*.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu memberikan kemudahan bagi instansi terkait dalam mengklasifikasikan pengaduan masyarakat secara otomatis, sehingga proses pengelolaan pengaduan menjadi lebih cepat dan efisien.