

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan, di mana negara hadir untuk memenuhi hak-hak dasar warganya, termasuk dalam bidang kesejahteraan sosial. Salah satu bentuk nyata pelayanan publik adalah layanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial kepada individu atau kelompok masyarakat yang mengalami disfungsi sosial atau berada dalam kondisi rentan. Layanan ini mencakup berbagai program intervensi seperti konseling, pembinaan, bantuan sosial, serta pelatihan kemandirian dengan tujuan untuk memulihkan fungsi sosial individu agar dapat hidup layak dan berdaya. Di tengah semakin meningkatnya kebutuhan layanan sosial, peran Dinas Sosial menjadi sangat vital, terlebih di daerah seperti Rantauprapat yang memiliki kompleksitas sosial tersendiri. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan yang mereka terima, karena persepsi masyarakat merupakan cerminan langsung dari keberhasilan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi program yang dijalankan oleh Dinas Sosial. Masyarakat yang merasa puas menunjukkan adanya kepercayaan dan penerimaan terhadap kebijakan serta mekanisme pelayanan yang dijalankan pemerintah. Sebaliknya, tingkat ketidakpuasan yang tinggi dapat menjadi sinyal bahwa terdapat aspek layanan yang perlu dievaluasi dan diperbaiki. Penilaian kepuasan ini tidak hanya menyangkut hasil akhir dari layanan, tetapi juga proses

pelayanan seperti sikap petugas, kemudahan akses, kejelasan informasi, hingga transparansi dalam pelaksanaannya. Dalam era digital, masyarakat kini semakin aktif menyuarakan pengalaman dan tanggapan mereka terhadap pelayanan publik, baik melalui media sosial, survei daring, maupun forum komunitas. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan tidak lagi cukup hanya dilakukan secara manual dan subjektif, melainkan memerlukan pendekatan yang lebih terstruktur, objektif, dan berbasis data yang dapat dianalisis secara komprehensif.

Meskipun telah tersedia berbagai bentuk saluran penyampaian opini dari masyarakat, kenyataannya masih banyak data yang tidak diolah secara maksimal, terutama di daerah seperti Rantauprapat. Tanggapan masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial seringkali hanya dikumpulkan dalam bentuk kuesioner tanpa ada tindak lanjut dalam bentuk pengolahan data yang sistematis. Informasi penting dari masyarakat hanya menjadi arsip tanpa memberikan kontribusi yang nyata dalam proses evaluasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa belum optimalnya pemanfaatan opini masyarakat sebagai sumber data evaluatif menjadi kendala dalam meningkatkan mutu layanan publik. Ketika data hanya dijadikan sebagai pelengkap administratif dan tidak dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, maka peluang untuk memperbaiki kualitas layanan secara menyeluruh menjadi terhambat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dalam mengolah data dan rendahnya pemanfaatan teknologi analitik juga turut memperparah keadaan.

Berbagai studi sebelumnya memang telah mencoba mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, namun sebagian besar masih menggunakan

pendekatan tradisional seperti analisis deskriptif atau metode statistik sederhana. Pendekatan ini sering kali kurang efektif dalam menangkap hubungan antar variabel yang lebih kompleks serta kurang adaptif terhadap data dalam jumlah besar. Di sisi lain, perkembangan teknologi kecerdasan buatan dan machine learning memberikan peluang baru untuk mengolah data dengan pendekatan yang lebih canggih dan efisien. Namun, belum banyak penelitian di Indonesia—khususnya yang dilakukan di wilayah kabupaten atau kota kecil—yang mengadopsi algoritma *Naive Bayes* dalam pengolahan data kepuasan masyarakat. Padahal, algoritma ini memiliki kemampuan yang baik dalam memproses data kategorikal dan mengklasifikasikan data secara cepat dan akurat. Kesenjangan inilah yang menunjukkan perlunya studi yang mengintegrasikan metode pengklasifikasian opini masyarakat secara digital, khususnya untuk daerah dengan karakteristik sosial yang unik seperti Rantauprapat.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan penerapan algoritma *Naive Bayes* sebagai solusi dalam mengklasifikasikan opini masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial ke dalam dua kategori utama, yaitu *Puas* dan *Tidak Puas*. Pendekatan ini memanfaatkan data dari kuesioner yang mencakup atribut seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas layanan, dan transparansi informasi. Dengan memanfaatkan teknik klasifikasi berbasis probabilistik, model ini dapat mengolah data secara lebih sistematis dan memberikan hasil klasifikasi yang dapat menjadi dasar bagi Dinas Sosial dalam merancang strategi peningkatan layanan. Penerapan *Naive Bayes* juga memungkinkan analisis dilakukan secara lebih cepat dan efisien tanpa mengorbankan akurasi, sehingga sangat cocok

diterapkan di lingkungan pemerintahan daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mengembangkan metode evaluasi pelayanan publik yang lebih modern, data-driven, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Sebagai respons terhadap dinamika opini masyarakat yang beragam, penelitian ini memfokuskan diri pada analisis kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Rantauprapat. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diidentifikasi, terdapat beberapa pertanyaan yang perlu dijawab untuk memahami persepsi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan tiga pertanyaan utama sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Rantauprapat berdasarkan hasil klasifikasi menggunakan algoritma Naive Bayes?
2. Seberapa efektif algoritma Naive Bayes dalam mengklasifikasikan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan atribut kualitas pelayanan, aksesibilitas layanan, dan transparansi informasi?
3. Bagaimana hasil klasifikasi kepuasan masyarakat dapat dimanfaatkan oleh Dinas Sosial Rantauprapat untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi sosial secara lebih terarah?

1.3. Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait persepsi masyarakat terhadap layanan publik Dinas Sosial Rantauprapat melalui analisis kepuasan. Berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, terdapat tiga tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Rantauprapat. Fokus penelitian diarahkan pada analisis tanggapan masyarakat yang dikumpulkan melalui kuesioner digital, yang memuat atribut-atribut utama seperti *Kualitas Pelayanan*, *Aksesibilitas Layanan*, dan *Transparansi Informasi*. Setiap tanggapan dikategorikan ke dalam dua klasifikasi, yaitu “Puas” dan “Tidak Puas”, untuk menyederhanakan proses pengolahan dan analisis data.
2. Penelitian ini tidak mencakup seluruh bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial, melainkan hanya terbatas pada layanan rehabilitasi sosial. Selain itu, wilayah penelitian hanya difokuskan pada masyarakat di daerah Rantauprapat, sehingga hasilnya bersifat lokal dan belum bisa digeneralisasi untuk wilayah lain tanpa penelitian lanjutan. Penelitian juga tidak menelusuri aspek internal dari organisasi Dinas Sosial seperti sumber daya manusia, anggaran, atau struktur manajemen, tetapi hanya menganalisis opini masyarakat sebagai pihak penerima layanan.
3. Model klasifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Naive Bayes, dengan pendekatan data mining berbasis algoritma pembelajaran mesin

yang difokuskan pada data kategorikal. Penelitian ini tidak membandingkan algoritma lain seperti Decision Tree atau SVM, dan tidak mencakup analisis teks opini terbuka, melainkan hanya berdasarkan data terstruktur dari kuesioner. Dengan pembatasan tersebut, penelitian ini diharapkan tetap terfokus dan mendalam dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat secara objektif, efisien, dan sistematis.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait persepsi masyarakat terhadap layanan publik Dinas Sosial Rantauprapat melalui analisis kepuasan. Berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, terdapat tiga tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Rantauprapat berdasarkan data hasil kuesioner.
2. Untuk menerapkan algoritma Naive Bayes dalam mengklasifikasikan opini masyarakat ke dalam dua kategori, yaitu Puas dan Tidak Puas, berdasarkan atribut kualitas pelayanan, aksesibilitas layanan, dan transparansi informasi.
3. Untuk menghasilkan model klasifikasi yang dapat digunakan sebagai alat bantu evaluasi dan dasar pengambilan keputusan oleh Dinas Sosial dalam meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi sosial di Rantauprapat.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan, baik dari sisi teoritis maupun praktis, dalam mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, peningkatan kualitas pelayanan di tempat penelitian, dan kontribusi akademik bagi Program Studi Sistem Informasi. Manfaat-manfaat ini dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang data mining, khususnya dalam penerapan algoritma *Naive Bayes* untuk klasifikasi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Dengan menggunakan pendekatan berbasis data kategorikal, penelitian ini membuktikan bahwa metode *Naive Bayes* dapat digunakan secara efektif dalam mengolah data non-numerik yang bersumber dari opini masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian serupa, baik dalam konteks layanan sosial maupun bidang pelayanan publik lainnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Dinas Sosial Rantauprapat, penelitian ini memberikan manfaat nyata sebagai bahan evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial yang telah diselenggarakan. Dengan adanya klasifikasi opini masyarakat ke dalam kategori "Puas" dan "Tidak Puas", instansi terkait dapat lebih mudah mengidentifikasi aspek layanan mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Selain itu, hasil penelitian ini

dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Manfaat Akademik dan Aplikatif

Bagi lingkungan akademik, khususnya dalam bidang sistem informasi dan teknologi informasi, penelitian ini dapat dijadikan studi kasus dalam penerapan metode machine learning dalam dunia nyata. Mahasiswa dan dosen dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan pembelajaran mengenai klasifikasi data, pengolahan data kuesioner, dan penerapan algoritma Naive Bayes menggunakan tools seperti RapidMiner. Penelitian ini juga menunjukkan bagaimana teknologi analitik dapat dimanfaatkan untuk membantu instansi pemerintah dalam mengambil keputusan berbasis data yang objektif dan terukur.

1.5. Tinjauan Umum Objek Penelitian

Dinas Sosial Rantauprapat merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan layanan sosial kepada masyarakat, khususnya kepada kelompok rentan seperti anak terlantar, lanjut usia, penyandang disabilitas, dan korban kekerasan sosial. Salah satu program yang menjadi fokus utama adalah layanan rehabilitasi sosial, yaitu upaya pemulihan dan penguatan fungsi sosial individu atau kelompok agar dapat berperan kembali dalam kehidupan bermasyarakat secara mandiri dan bermartabat. Pelayanan ini mencakup berbagai bentuk intervensi, seperti bimbingan sosial, konseling, bantuan sosial, serta rujukan kepada lembaga atau program pendukung lainnya.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Sosial Rantauprapat menghadapi tantangan yang cukup kompleks, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, cakupan wilayah kerja yang luas, hingga keberagaman latar belakang sosial ekonomi masyarakat penerima manfaat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan instansi dalam membangun komunikasi yang baik, memberikan pelayanan yang transparan, serta memastikan kemudahan akses bagi masyarakat. Ketiga aspek tersebut—kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan transparansi informasi—menjadi tolok ukur penting dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas program dan kepercayaan publik terhadap Dinas Sosial. Jika layanan yang diberikan dinilai baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, maka kepercayaan dan partisipasi masyarakat akan meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan dirasakan kurang memadai, maka dapat memunculkan persepsi negatif yang berdampak pada rendahnya efektivitas program. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Sosial Rantauprapat untuk secara berkala mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap layanan mereka. Melalui penelitian ini, persepsi tersebut dianalisis dan diklasifikasikan menggunakan pendekatan algoritma *Naive Bayes* untuk memberikan gambaran yang objektif dan akurat terkait kepuasan publik.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, serta manfaat penelitian. Bab ini menguraikan permasalahan utama mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan dinas sosial dan pentingnya pemahaman tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui perumusan masalah, penelitian ini menegaskan pentingnya analisis kepuasan dengan algoritma *Naive Bayes*, serta menjelaskan kontribusi yang diharapkan bagi instansi dan pengembangan ilmu.

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan teori-teori dasar terkait analisis kepuasan, algoritma *Naive Bayes*, dan metode klasifikasi teks. Bab ini juga menyajikan kerangka kerja penelitian yang melibatkan analisis kepuasan sebagai pendekatan utama. Selain itu, bab ini meninjau beberapa penelitian terdahulu yang relevan, mengevaluasi metode yang pernah digunakan, serta mengidentifikasi celah yang melatarbelakangi pilihan metode dalam penelitian ini. Pemahaman teoritis ini akan mendukung analisis dan pemrosesan data secara sistematis.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Menjelaskan proses analisis kebutuhan, perancangan sistem, serta pemilihan metode analisis kepuasan dengan *Naive Bayes*. Bab ini menggambarkan tahapan pengumpulan data opini masyarakat, persiapan

data, serta alur pemrosesan untuk memperoleh hasil analisis kepuasan. Bagian ini juga mencakup evaluasi rancangan model serta strategi pengujian yang memastikan keakuratan dan reliabilitas model *Naive Bayes* dalam mengklasifikasikan kepuasan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan implementasi algoritma *Naive Bayes* dalam menganalisis data opini masyarakat yang telah dikumpulkan melalui kuesioner digital dan diolah melalui proses transformasi data. Fokus utama dalam bab ini adalah hasil klasifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Rantauprapat, yang dikategorikan ke dalam dua kelas, yaitu "Puas" dan "Tidak Puas".

BAB V PENUTUP

Merangkum hasil utama penelitian serta menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Bab ini juga menyajikan implikasi praktis dari penelitian dan rekomendasi untuk dinas sosial dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, bab ini menyarankan pengembangan lanjutan dengan metode dan data yang lebih luas untuk penelitian di masa mendatang