

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kantor Camat Silangkitang menggunakan metode *Decision Tree* (C4.5), diperoleh kesimpulan bahwa model klasifikasi yang diterapkan memiliki performa yang sangat baik dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan tingkat akurasi sebesar 94%, presisi 98%, dan recall 93%, dapat disimpulkan bahwa metode ini mampu memberikan hasil klasifikasi yang akurat dan dapat diandalkan dalam mengolah data kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat sejumlah kecil masyarakat yang tidak puas. Faktor-faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat meliputi kecepatan pelayanan, kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, transparansi informasi, serta fasilitas yang disediakan di kantor camat. Model klasifikasi yang telah digunakan memberikan gambaran yang lebih sistematis dan berbasis data dalam mengevaluasi pelayanan publik, sehingga hasil analisis ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, metode *Decision Tree* (C4.5) terbukti efektif dalam menganalisis data kepuasan masyarakat dan dapat menjadi alat bantu dalam perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan agar Kantor Camat Silangkitang terus meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan efisiensi pelayanan melalui sistem digitalisasi, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih cepat dan transparan. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas dalam melayani masyarakat juga perlu menjadi perhatian utama, terutama dalam hal komunikasi yang lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kantor camat juga disarankan untuk menyediakan fasilitas yang lebih baik, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang lebih efektif, serta peningkatan aksesibilitas bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, disarankan adanya sistem umpan balik secara berkala, baik melalui survei digital maupun kotak saran di kantor camat, agar pihak penyelenggara layanan dapat terus memantau kepuasan masyarakat dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, penggunaan metode analisis data berbasis kecerdasan buatan atau machine learning seperti yang diterapkan dalam penelitian ini dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan akurasi prediksi kepuasan masyarakat serta membantu dalam pengambilan kebijakan berbasis data yang lebih akurat dan efektif.