

PUTRI RASTYA ROSMILA, 22.230.0079

**KOMPARASI ALGORITMA NAÏVE BAYES DAN DECISION TREE
UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP
KABUPATEN BATANG,**

Di bawah bimbingan Risqiati, M.Kom. dan Arief Soma Darmawan, S.T., M.Kom.

64 + xv halaman / 7 gambar / 6 tabel / 9 lampiran / 18 pustaka

ABSTRAK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen evaluasi yang digunakan pemerintah untuk menilai kualitas pelayanan publik secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang dengan membandingkan dua algoritma klasifikasi, yaitu Naïve Bayes dan Decision Tree. Data penelitian berasal dari 330 responden SKM tahun 2024. Hasil klasifikasi menunjukkan bahwa algoritma Decision Tree memiliki performa lebih unggul dengan akurasi sebesar 86,4% dan rata-rata akurasi cross-validation sebesar 94,6%, sedangkan algoritma Naïve Bayes memperoleh akurasi sebesar 63,6% dengan rata-rata cross-validation sebesar 77,2%. Berdasarkan uji Chi-square, atribut paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Waktu Penyelesaian. Temuan ini memberikan kontribusi ilmiah berupa penerapan klasifikasi berbasis data mining untuk mendukung pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas layanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci :

Survei Kepuasan Masyarakat; Data Mining; Klasifikasi; Naïve Bayes; Decision Tree

PUTRI RASTYA ROSMILA, 22.230.0079

**KOMPARASI ALGORITMA NAÏVE BAYES DAN DECISION TREE
UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP
KABUPATEN BATANG,**

under the guidance of Risqiati, M.Kom. *and* Arief Soma Darmawan, S.T., M.Kom.

64 + xv pages / 7 images / 6 tables / 9 attachments / 18 library

ABSTRACT

Community Satisfaction Survey (SKM) is an evaluation instrument used by the government to assess the quality of public services on a regular basis. This study aims to classify the level of community satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Batang Regency by comparing two classification algorithms: Naïve Bayes and Decision Tree. The research data were obtained from 330 SKM respondents in 2024. The classification results show that the Decision Tree algorithm performs better, achieving an accuracy of 86.4% and an average cross-validation accuracy of 94.6%, while the Naïve Bayes algorithm achieves 63.6% accuracy with an average cross-validation accuracy of 77.2%. Based on the Chi-square test, the most influential attributes affecting public satisfaction are Staff Competence, Staff Behavior, and Service Completion Time. These findings contribute scientifically by applying data mining-based classification to support decision-making in improving the quality of public services in the future.

Keywords :

Public Satisfaction Survey; Data Mining; Classification; Naïve Bayes; Decision Tree