

ABSTRACT

Title : ***ASSESSMENT OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL
TOWARDS SERVICES AT THE OFFICE OF THE HEAD
OF THE NAGARI BUNGA PASANG SALIDO USING K-
MEANS ALGORITHM***

Name : **GENTA MAGRIBI HIDAYATULLAH**

NoBP : **21101152610105**

Study Program : ***Information System***

Degree Granted : ***Bachelor's Degree (S1)***

Advisor : **1. Dr. Ondra Eka Putra, S.Kom., M.Kom**
2. Dr. Nadya Alinda Rahmi, S.Kom., M.Kom

Assessing public satisfaction is crucial for evaluating the quality of services provided by government agencies. The purpose of this study was to analyze public satisfaction with the services provided by the Bunga Pasang Salido Village Head Office. This study used the K-Means algorithm, a clustering technique commonly used in data analysis, to categorize respondents' satisfaction levels. This algorithm effectively categorizes respondents into categories such as dissatisfied, satisfied, and very satisfied based on their responses in a satisfaction survey. The dataset used in this study was derived from questionnaires completed by 61 respondents who interacted with the population administration service. The questionnaire data covered various aspects of service quality, including service process efficiency, officer attitudes, and overall user experience. The results of the clustering analysis showed that 27.87% of respondents

were dissatisfied, 42.62% were satisfied, and 29.51% were very satisfied with the services provided. This classification provides valuable insights into areas for improvement and helps the Bunga Pasang Salido Village Head Office improve service quality. This study highlights the importance of using data-driven methods, such as the K-Means algorithm, in improving public sector performance and overall service quality.

Keywords: Public Satisfaction, Public Services, K-Means Algorithm, Clustering, Service Quality, Data Analysis.

ABSTRAK

**Judul : PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR WALI
NAGARI BUNGA PASANG SALIDO MENGGUNAKAN
ALGORITMA K-MEANS**

Nama : GENTA MAGRIBI HIDAYATULLAH

NoBP : 21101152610105

Program studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

**Pembimbing : 1. Dr. Ondra Eka Putra, S.Kom., M.Kom
2. Dr. Nadya Alinda Rahmi, S.Kom., M.Kom**

Penilaian tingkat kepuasan masyarakat sangat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor wali nagari bunga pasang salido. Penelitian ini menggunakan algoritma K-Means, yaitu teknik klasterisasi yang umum digunakan dalam analisis data, untuk mengelompokkan tingkat kepuasan responden. Algoritma ini secara efektif mengelompokkan responden ke dalam kategori seperti kurang puas, puas, dan sangat puas berdasarkan jawaban mereka dalam survei kepuasan. Dataset yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh 61 responden yang berinteraksi dengan layanan administrasi kependudukan. Data kuesioner mencakup berbagai aspek kualitas pelayanan, termasuk efisiensi proses pelayanan, sikap petugas,

dan pengalaman keseluruhan pengguna. Hasil dari analisis klasterisasi menunjukkan bahwa 27,87% responden termasuk dalam kategori kurang puas, 42,62% merasa puas, dan 29,51% sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Klasifikasi ini memberikan wawasan yang berharga mengenai area yang perlu perbaikan dan membantu kantor wali nagari bunga pasang salido dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menyoroti pentingnya penggunaan metode berbasis data, seperti algoritma K-Means, dalam meningkatkan kinerja sektor publik dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Algoritma K-Means, Klasterisasi, Kualitas Layanan, Analisis Data.