

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dokumen kependudukan merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan kualitas layanan sesuai yang diinginkan oleh masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk memprediksi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan dan untuk mengetahui hasil dari akurasi yang telah didapatkan dengan menggunakan algoritma Naïve Bayes. Data yang diolah merupakan data layanan kependudukan Tahun 2022. Dari hasil data yang diolah, bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan dokumen kependudukan dan juga bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanannya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana nilai dan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman kepada Masyarakat. Metode Naïve Bayes yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencoba memprediksi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil dari indeks kepuasan terhadap pelayanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan metode Naïve Bayes mendapatkan hasil dengan accuracy 100 %.

Kata kunci : *Data Mining*, Klasifikasi, *Naïve Bayes*, Dokumen Kependudukan, ,
Indek Kepuasan.

ABSTRACT

Community satisfaction with population document services is very important in improving the quality of services as desired by the community at the Population and Civil Registration Service. The purpose of this study is to predict the level of community satisfaction with service quality and to find out the results of the accuracy that has been obtained using the Naïve Bayes algorithm. The processed data is population service data in 2022. From the results of the processed data, it can be used to improve the quality of population document services and can also be used to evaluate the performance of its services. This is done to determine the extent to which the value and quality of the services provided by the Population and Civil Registration Office of Pariaman City to the community. The Naïve Bayes method used in this study is to try to predict community satisfaction with service quality at the Department of Population and Civil Registration. The results of the satisfaction index with the service of population documents at the Department of Population and Civil Registration using the Naïve Bayes method get good results with 100 % accuracy

Keywords: Data Mining, Classification, Nave Bayes, Resident Documents, Satisfaction Ind