BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Elemen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah adalah Kualitas pelayanan publik. Pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) pada sektor pengujian kendaraan bermotor yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jember memiliki tanggung jawab utama untuk menjamin bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya memenuhi persyaratan keselamatan dan kelayakan. Namun, kesuksesan layanan yang diberikan oleh unit ini tidak terbatas pada aspek teknis semata. Ada dimensi lain yang perlu diperhatikan yaitu sejauh mana masyarakat merasakan dan mengevaluasi kualitas layanan tersebut.

Saat ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pendapat dan pengalaman mereka mengenai layanan yang diterima, termasuk melalui survei dan kuesioner. Opini masyarakat ini menjadi indikator nyata tingkat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima. Untuk itu, memahami pandangan masyarakat melalui analisis sentimen menjadi langkah penting dalam menilai persepsi publik sekaligus mengevaluasi kualitas pelayanan UPT PKB.

Terkait hal tersebut, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis sentimen publik terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh UPT PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Diharapkan bahwa hasil analisis ini dapat memberikan pemahaman yang bermanfaat bagi pengambilan kebijakan dan perbaikan layanan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi. Penelitian ini juga berpotensi menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang membahas hubungan antara layanan publik dan persepsi masyarakat di era digital.

Algoritma *Naïve Bayes* adalah merupakan algoritma cepat, sederhana, dan mudah digunakan. Kelemahan metode ini pada asumsi independensi antar fitur, yang jarang terjadi di dunia nyata yang dapat menurunkan akurasi (Efendi dkk., 2022).

Penelitian ini akan mengintegrasikan pendekatan sentimen analisis *Naïve Bayes* dalam mengevaluasi opini masyarakat pada UPT PKB Dishub Jember, dengan fokus pada pengukuran sentimen positif, negatif, dan netral.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa nilai *Accuracy*, *Precision*, dan *Recall* analisis sentimen terhadap pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dengan menggunakan *Naïve Bayes*?
2. Berapa hasil analisis sentimen terhadap pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dengan menggunakan *Naïve Bayes*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menentukan nilai *Accuracy*, *Precision*, dan *Recall* analisis sentimen terhadap pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dengan menggunakan *Naïve Bayes*.
2. Mengidentifikasi hasil analisis sentimen positif, negatif, dan netral terhadap pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dengan menggunakan *Naïve Bayes*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis sentimen menggunakan data opini masyarakat melalui survei yang disebar via Google Form.
2. Bahasa yang dianalisis dalam opini responden adalah bahasa Indonesia, sehingga model yang digunakan dirancang untuk menangani struktur dan kosakata dalam bahasa tersebut.
3. Metode analisis yang digunakan adalah *Naïve Bayes*, yang memiliki keterbatasan pada asumsi independensi antar fitur.

4. Analisis hanya dilakukan terhadap data yang dikumpulkan dalam periode penyebaran survei Google Form, yaitu pada tanggal 17 hingga 21 Februari 2025. Jumlah dataset yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 259 data responden.
5. Proses analisis dilakukan menggunakan tools seperti Google Form untuk penyebaran kuesioner, Microsoft Excel untuk mengolah data yang terkumpul, serta Google Colab dan pustaka Python (seperti *skit-learn* dan *pandas*) untuk *preprocessing*, pelabelan, pembobotan TF-IDF, dan implementasi algoritma *Naïve Bayes*.
6. Penelitian berfokus pada aspek sentimen positif, negatif, dan netral tanpa mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor penyebab sentimen tersebut.
7. Penelitian hanya mencakup layanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jember dan tidak mencerminkan kondisi di wilayah lain.
8. Penelitian ini tidak melibatkan pakar bahasa dalam proses pelabelan atau validasi data, sehingga seluruh proses pelabelan dilakukan secara otomatis menggunakan metode *Lexicon-Based*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memperkaya literatur mengenai analisis sentimen dan membantu mengembangkan metode untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor.

2. Manfaat Praktis

Membantu pegawai di kantor UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Sektor Pengujian Kendaraan Bermotor dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka.