

Klasifikasi aduan masyarakat kepada Kepolisian RI melalui LAPOR! dengan pendekatan text mining = Classification of public complaint for Indonesia National Police from LAPOR! using text mining

Kukuh Lolana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472421&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Pelayanan publik berperan penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kepolisian Republik Indonesia merupakan lembaga pelayanan publik yang memiliki peranan penting di masyarakat. Namun, penilaian kinerja Polri yang berhubungan langsung dengan masyarakat masih rendah dan perlu ditingkatkan. Peningkatan kinerja layanan Polri dilakukan dengan memahami aduan dan masukan dari masyarakat. Aduan merupakan informasi penting untuk penyedia layanan untuk mengetahui arah perbaikan dan pengembangan layanan ke depannya. Perkembangan teknologi membuat sistem penyampaian pengaduan dapat disampaikan secara online sehingga lebih mudah. Kemudahan ini sejalan dengan banyaknya jumlah aduan yang disampaikan masyarakat kepada Polri. Aduan masyarakat merupakan data teks yang tidak terstruktur dengan penggunaan kosa kata yang bervariasi. Maka dari itu, pendekatan text mining penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasi dan melakukan clustering dari aduan masyarakat kepada Polri untuk topik permasalahan yang sering disampaikan masyarakat. Untuk klasifikasi, algoritme yang digunakan adalah Support Vector Machine SVM dan Random Forest Classifier RFC karena kedua algoritme bekerja dengan baik untuk mengklasifikasi data teks dalam jumlah besar. Hasilnya algoritme RFC bekerja lebih baik pada kasus ini dengan akurasi 72 . Untuk clustering, algoritme yang digunakan adalah Self-Organizing Maps. Hasil penelitian menunjukkan aduan terbanyak masyarakat terdapat di Kelas Pelayanan Buruk dengan topik yang sering dibahas berkaitan dengan satuan kerja Korps Lalu-Lintas Polri.

<hr>

ABSTRACT

Public services take a major role to improve the welfare of society. Indonesia National Police is one of public service institution which have an important role. Unfortunately, assessment of Police performance related to the public service quality is still low. Police needs to improve their service quality. For improving the performance, by analyzing inputs and complaints from public. Complaint is a valuable information for service provider in order to know the service improvement and development in the future. Technology advances make the online complaint handling system easy to access. This is allign with the number of public complaints for Police. Public complaints is unstructured text data with varying vocabulary. Hence, this research is using text mining approach. This research aims to classify and cluster the public complaints to Indonesia National Police to get the specific topic of the complaint. Support Vector Machine and Random Forest Classification RFC algorithms are used for classification. RFC works better on this research with 72 accuracy. Self Organizing Maps algorithm is used for clustering. The result is the highest public complaints are in poor service quality class with topics related to National Police rsquo s Traffic Corps.