

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Klasifikasi data laporan aduan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas periode bulan Januari s/d Juli 2021 dapat menerapkan teknik *data mining* dengan menggunakan Algoritma *Iterative Dichotomiser Three* (ID3) dan menjadi salah satu metode yang tepat dalam menentukan klasifikasi laporan aduan masyarakat kabupaten banyumas.
- b. Akurasi yang dihasilkan dari permodelan algoritma ID3 sebesar 88,33%. Dengan jumlah aduan dari warga masyarakat sebanyak 119 record, dan aduan dari perusahaan atau organisasi eksternal sebanyak 1 record. Dengan klasifikasi aduan terbanyak dari warga masyarakat kabupaten yaitu Mall Pelayanan Publik (MPP) sebanyak 31 record dan Perizinan sebanyak 19 record
- c. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas dalam mencapai sasaran organisasi yaitu menurunnya tingkat aduan di pelayanan publik dengan memperhatikan aduan mengenai Mall Pelayanan Publik (MPP) dan Perizinan di kabupaten banyumas, sehingga dari pihak dinas dapat mengetahui strategi yang akan digunakan dalam mengurangi aduan dilakukan dengan perbaikan kualitas dari sisi pelayanan, operasional, dsb

B. Saran

Dari hasil klasifikasi aduan menggunakan algoritma id dapat dikembangkan :

Dari hasil klasifikasi aduan masyarakat menggunakan Algoritma ID3

- a. Dapat menggunakan metode *data mining* lain untuk klasifikasi
- b. Dapat melakukan perbandingan dengan menggunakan *software data mining* lain seperti Weka, Orange, dll
- c. Dapat melakukan implementasi *data mining* secara *real* kepada pihak Dinas agar analisis yang telah dilakukan dapat benar-benar diterapkan dan membantu pihak dinas dalam melakukan strategi untuk mengurangi aduan pelayanan publik menangani laporan aduan masyarakat sesuai dengan tujuan penelitian.