

---

**ABSTRAK**  
**PENERAPAN ALGORITMA *ITERATIVE DICHOTOMISER***  
***THREE (ID3)* UNTUK KLASIFIKASI PENGADUAN**  
**MASYARAKAT MENGGUNAKAN RAPIDMINER**

Oleh :  
Ambar Fisty Setyaningsih  
18103035

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Penyelenggara pelayanan publik yaitu DPMPTSP Kabupaten Banyumas sendiri telah berusaha untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Namun dalam melakukan pelayanan tersebut pasti memiliki ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, yang mana harus segera diperbaiki. Pengelolaan pengaduan masyarakat sangat penting agar ketidakpuasan masyarakat dapat ditampung dan dicarikan solusinya. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki maka salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan cara mengklasifikasi pengaduan masyarakat yang paling sering diadakan untuk dapat mengetahui solusi atau strategi untuk mengatasi aduan atau ketidakpuasan masyarakat dan akan membantu mencapai sasaran organisasi.

Pengambilan data dilakukan dengan teknik dokumentasi dan studi pustaka kepada Bagian Daldatin. Klasifikasi aduan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Banyumas menggunakan penerapan *data mining* dengan algoritma ID3. Algoritma ID3 merupakan metode klasifikasi dalam data mining dengan menciptakan pohon keputusan untuk mengatasi suatu permasalahan.

Dari klasifikasi yang telah dilakukan dengan menggunakan metode algoritma ID3, maka dapat diketahui bahwa klasifikasi laporan aduan paling banyak dari warga masyarakat mengenai Mall Pelayanan Publik dan Perizinan di Kabupaten Banyumas dan akurasi yang dihasilkan dari permodelan algoritma ID3 sebesar 83,33%.

Berdasarkan klasifikasi aduan tersebut dapat dikatakan bahwa Mall Pelayanan Publik dan Perizinan merupakan materi aduan dengan laporan terbanyak dari masyarakat, dan untuk dapat mengurangi laporan aduan tersebut DPMPTSP Kabupaten Banyumas dapat melakukan fokus perbaikan mengenai Mall Pelayanan Publik dan Perizinan dan membuat sebuah strategi agar dapat menurunkan tingkat aduan

**Kata kunci : *Data Mining*, Algoritma ID3, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik, Rapidminer**