

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi komunikasi dan informasi berkembang sangat pesat pada era globalisasi saat ini sehingga berdampak langsung terhadap kehidupan manusia. Teknologi telah memberikan berbagai kemudahan terhadap penggunanya. Teknologi saat ini sudah menjadi kebutuhan yang penting dalam mendukung kegiatan sehari - hari diberbagai bidang kehidupan baik organisasi maupun masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Data Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas sebagai salah satu Dinas yang berada di wilayah kabupaten banyumas yang memberikan wadah pelayanan Publik kepada masyarakat banyumas selalu berupaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan mengetahui kelemahan - kelemahan layanan yang masih menjadi permasalahan bagi masyarakat, hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat banyumas melalui form survey kepuasan masyarakat.

Penerapan algoritma C4.5 menggunakan *software RapidMiner* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan menghasilkan sebuah pohon keputusan yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Diharapkan hasil analisis ini dapat memberikan masukan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas agar dapat memperbaiki kualitas sistem pelayanan publik dikabupaten Banyumas.

Kata Kunci : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas, Kepuasan Masyarakat, C4.5, Data Mining, Rapidminer