



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN CCTV LALU LINTAS DI POLRESTABES
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE NAÏVE BAYES**

LAPORAN PENELITIAN

Pandu Dharma Putra

181420126

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN CCTV LALU LINTAS DI POLRESTABES
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE NAÏVE BAYES**

**Pandu Dharma Putra
181420126**

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS CCTV LALU LINTAS DI
POLRESTABES PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE
NAÏVE BAYES**

Pandu Dharma Putra

181420126

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika**

**Palembang, Maret 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan**

Pembimbing,



Dr.H.Jemakmun,M.Si



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri S.Kom,MMSI

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian Berjudul "ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CCTV LALU LINTAS DI POLRESTABES KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE NAÏVE BAYES" Oleh "Pandu Dharma Putra" telah dipertahankan didepan Komisi penguji pada Hari SENIN tanggal 20 Maret 2023.

Komisi Penguji

1. Dr.H.Jemakmun,M.Si

Ketua

(.....)

2. Devi Udariansyah, M,Kom

Anggota

(.....)

3. Muhammad Ariandi, M,Kom

Anggota

(.....)

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Alex Wijaya, S.Kom., M.I.T

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PANDU DHARMA PUTRA

NIM : 181420126

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



[Handwritten Signature]

PANDU DHARMA PUTRA

181420126

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Menjemput Ilmu. Imam Malik berkata: “Bukanlah ilmu yang semestinya mendatangimu, tetapi kamulah yang seharusnya mendatangi ilmu itu.”

PERSEMBAHAN SKRIPSI :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Gurit Trisilo Dan Ibundaku Maya Sari yang selalu mendoakanku serta mennati keberhasilanku.
2. Kedua saudaraku tercinta yaitu Galeh Dharma Putra (Kakak) dan Citra Tri Dharma Putri (Adik) yang juga selalu mendoakan kehidupanku
3. Bapak Dr. Jemakmun, M,Si, yang telah membimbing dan mendukungku menyelesaikan Skripsi ini
4. Teman-teman seperjuangan saya ketika memasuki kuliah yaitu Ao Mareh yang berjumlah 10 orang yang selama 4 tahun ini selalu bersama dan saling memberikan semangat dan dukungan untuk sukses bersama-sama
5. Teman-teman saya dari sejak SMA yaitu KITO yang berjumlah 4 orang yang selalu menjadi teman sejak 2015 hingga sekarang dan selalu ada ketika saya jatuh.
6. Almamater yang akan selalu saya banggakan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan CCTV lalu lintas di Polrestabes Kota Palembang berdasarkan hasil kuisioner yang berisi tentang Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah masyarakat kota Palembang yang berjumlah 300 orang. Pengumpulan data menggunakan angket kuisioner, sedangkan analisis data diolah dan dihitung di aplikasi minig yaitu rapidminer menggunakan metode Naïve Bayes. Hasil penelitian menunjukkan dari 300 responden terdapat 73 sangat puas, 139 puas, 34 netral, tidak puas 29, dan 25 sangat tidak puas. Sedangkan responden terbanyak berdasarkan atribut jenis kelamin adalah laki-laki dengan jumlah 166, atribut umur adalah 20-30 dengan jumlah 86, atribut pendidikan adalah SLTA dengan jumlah 150, atribut pekerjaan adalah pegawai swasta berjumlah 140, atribut kendaraan adalah motor dengan jumlah 150. Dan dari kategori adalah Puas dengan jumlah 139.

Kata kunci : CCTV, LaLu Lintas, Naïve Bayes

ABSTRACT

This study aims to determine the level of public satisfaction with the quality of traffic CCTV services at Polrestabas Palembang City based on the results of a questionnaire containing Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. This research is a quantitative research. The subjects of this study were the people of the city of Palembang, totaling 300 people. Data collection uses a questionnaire, while data analysis is processed and calculated in the minig application, namely rapidminer using the Naïve Bayes method. The results showed that out of 300 respondents, 73 were very satisfied, 139 were satisfied, 34 were neutral, 29 were not satisfied, and 25 were very dissatisfied. While the most respondents based on gender attributes were men with a total of 166, age attributes were 20-30 with a total of 86, education attributes were high school with a total of 150, job attributes were private employees totaling 140, vehicle attributes were motorbikes with a total of 150. And of the category is Satisfied with a total of 139.

Keywords : CCTV, Traffic, Naïve Bayes

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CCTV LALU LINTAS DI POLRESTABES KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE NAÏVE BAYES”**

Penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk menyelesaikan program Strata satu Fakultas Ilmu komputer program Studi Teknik Informatika. Selanjutnya,

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak membantu kelancaran penulisan skripsi ini, baik berupa dorongan moril maupun materil. Karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Disamping itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.MSI., M.KM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Binadarma.
2. Alex Wijaya, S.Kom., M.I.T selaku Kaprodi Tehnik Informatika Universitas Binadarma
3. H. Jemakmun, M,Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga ALLAH SWT memberikan berkah-nya untuk membalas kebaikan hati yang penulis terima. Besar harapan penulis agar sripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya

Palembang Maret 2023

PANDU DHARMA PUTRA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika penulisan	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Analisa	5
2.2 Kualitas Pelayanan	5
2.3 Kepuasan Masyarakat.....	6
2.4 Data Mining.....	6
2.5 Klasifikasi	8

2.6	Naïve Bayes.....	9
2.7	Rapidminer.....	9
2.8	Penelitian sebelumnya	10
BAB III		12
METODOLOGI PENELITIAN		12
3.1	Metodologi Penelitian.....	12
3.1.1	Metode Pengumpulan Data.....	12
3.2	Waktu dan Tempat.....	12
3.2.1	Waktu Penelitian	12
3.2.2	Tempat Penelitian.....	13
3.2	Metode Analisa Data	13
3.3	Kerangka Berfikir	15
3.3.1	Data Selection	15
3.4	<i>Data Mining</i>	20
3.5	<i>Interpretation</i> atau Evaluasi.....	21
BAB IV		22
HASIL DAN PEMBAHASAN		22
4.1	Hasil.....	22
4.2	Pembahasan.....	22
4.2.1	Uji Validitas	22
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	25
4.2.3	Naïve Bayes	26
4.2.4	<i>Rapidminer</i>	32
BAB V.....		41
KESIMPULAN DAN SARAN		41

5.1 Kesimpulan	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Tahapan Knowledge Discovery in Database	7
Gambar 3 1 Kerangka Berfikir	15
Gambar 4 1 Tangibles.....	25
Gambar 4 2 Reliability.....	25
Gambar 4 3 Responsiveness.....	25
Gambar 4 4 Assurance.....	26
Gambar 4 5 Emphaty	26
Gambar 4 6 Data Responden Kuesioner.....	33
Gambar 4 7 Total Jawaban responden berdasarkan tiap atribut.....	33
Gambar 4 8 Model Sub Proses Pada Cross Validation Rapid Miner	34
Gambar 4 9 Hasil Perfomance Vector	34
Gambar 4 10 Hasil Simple Distribution.....	35
Gambar 4 11 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4 12 Grafik Berdasarkan Umur.....	37
Gambar 4 13 Grafik Berdasarkan Pendidikan.....	38
Gambar 4 14 Grafik Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Gambar 4 15 Grafik Berdasarkan Kendaraan	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Data selection 4/300 responden	16
Tabel 3 2 Proses Cleaning pada atribut umur dan pekerjaan	16
Tabel 3 3 Keseluruhan Data	17
Tabel 3 4 Klasifikasi Jenis Kelamin	17
Tabel 3 5 Klasifikasi Umur	18
Tabel 3 6 Klasifikasi Atribut Pendidikan.....	18
Tabel 3 7 Klasifikasi Atribut Pekerjaan.....	18
Tabel 3 8 Klasifikasi Atribut Kendaraan	19
Tabel 3 9 Klasifikasi Kategori.....	19
Tabel 4 1 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles	22
Tabel 4 3 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivess	23
Tabel 4 4 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance.....	24
Tabel 4 5 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty.....	24
Tabel 4 6 Atribut RespondenTabel.....	26
Tabel 4 7 Data Responden setelah melalui tahapan data mining (10 dari 300).....	27
Tabel 4 8 Kategori	28
Tabel 4 9 Data Klasifikasi Responden.....	28