

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah yang memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, karena pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan publik (Seila Gumolung dkk., 2023).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik kepada warga negara dan penduduk.

Program *Smart* Kampung merupakan program pengembangan desa terintegrasi yang memadukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis serat optik dengan pengembangan kegiatan ekonomi produktif, peningkatan kualitas pendidikan dan kesehatan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Banyuwangikab.go.id). Program ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan publik di tingkat desa melalui sistem layanan berbasis daring. *Smart* Kampung memiliki tujuh kriteria utama, yaitu pelayanan publik, pemberdayaan ekonomi, pelayanan kesehatan, pengembangan pendidikan dan seni budaya, peningkatan sumber daya manusia, integrasi penanggulangan kemiskinan, serta peningkatan literasi dan kesadaran hukum.

Program *Smart* Kampung di Kabupaten Banyuwangi mulai dikembangkan pada masa kepemimpinan Bupati Abdullah Azwar Anas periode 2010–2015 dan secara resmi diluncurkan pada 31 Mei 2016 (Kominfo.go.id). Kabupaten

Banyuwangi memiliki 189 desa yang berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016, yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2017, diwajibkan untuk terintegrasi dalam kebijakan Smart Kampung. Pada tahap awal pelaksanaan, sebanyak 23 desa ditetapkan sebagai proyek percontohan. Seiring dengan komitmen pemerintah daerah dalam percepatan pembangunan, hingga tahun 2021 seluruh desa di Kabupaten Banyuwangi telah terintegrasi dengan program Smart Kampung.

Aplikasi Smart Kampung saat ini telah berada pada versi 5.1.9 yang diperbarui pada 21 November 2023. Pembaruan pada versi tersebut mencakup perbaikan fitur *Know Your Customer* (KYC), yaitu proses verifikasi identitas dan alamat pengguna melalui dokumen resmi seperti KTP, paspor, dan bukti tagihan listrik.

Berdasarkan informasi yang tercantum pada laman *Google Play Store*, aplikasi Smart Kampung memiliki nilai rating sebesar 4,7 dari skala 5, dengan jumlah ulasan yang telah diberikan oleh pengguna mencapai sekitar 5 ribu ulasan, serta telah diunduh dan digunakan oleh 100 ribu pengguna hingga saat ini. Tingginya jumlah ulasan dan pengguna tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Smart Kampung telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, sehingga ulasan yang diberikan dapat dijadikan sumber data yang representatif untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan.

Keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur dan fungsionalitas, tetapi juga oleh respons pengguna terhadap layanan yang disediakan. Ulasan pengguna dapat mencerminkan tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap aplikasi. Oleh karena itu, analisis sentimen terhadap ulasan pengguna diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap aplikasi Smart Kampung.

Penelitian ini berfokus pada analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Smart Kampung yang terdapat pada *Google Play Store* menggunakan metode Multinomial Naive Bayes. Analisis dilakukan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih banyaknya

keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kolom ulasan Play Store, serta pernyataan dari pihak pengembang yang menyebutkan bahwa aplikasi Smart Kampung masih memerlukan pengembangan dan perbaikan lebih lanjut.

Hasil analisis sentimen diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi Smart Kampung. Metode Multinomial Naive Bayes digunakan karena mampu melakukan klasifikasi multikelas serta memiliki kinerja yang baik dalam menangani ketidakseimbangan data dan variasi distribusi kata pada analisis sentimen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah pedesaan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana cara mengetahui tingkat *Accuracy*, *Precision*, *Recall*, dan *F1-Score* yang dihasilkan oleh metode *Multinomial Naive Bayes* dalam efektifitas metode?
- b. Berapa banyak ulasan positif dan negatif berdasarkan implementasi metode *Multinomial Naive Bayes*?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui nilai *Accuracy*, *Precision*, *Recal*, dan *F1-Score* yang dihasilkan oleh metode *Multinomial Naive Bayes* untuk mengetahui performa model klasifikasi ulasan aplikasi “Smart Kampung”.
- b. Mampu mengetahui jumlah ulasan yang tergolong ke dalam sentimen positif dan sentimen negatif berdasarkan hasil klasifikasi menggunakan metode *Multinomial Naive Bayes*.

1.4 Manfaat

- a. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi “*Smart Kampung*” sebagai dasar evaluasi layanan.

- b. Menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi “*Smart Kampung*” untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
- c. Memberikan dasar bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi “*Smart Kampung*” melalui penyesuaian fitur dan layanan sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pengguna.
- d. Membantu membangun citra positif Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi apabila aplikasi “*Smart Kampung*” mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna, sebagai wujud penyediaan layanan publik yang reponsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- e. Mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui pemanfaatan ulasan pengguna sebagai bentuk keterbukaan terhadap masukan masyarakat.
- f. Mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan layanan publik dengan menjadikan sentimen pengguna sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan layanan publik di Kabupaten Banyuwangi.