

ABSTRAK

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama milik pemerintah dalam meningkatkan kualitas kesehatan pada masyarakat. Guna mempertahankan mutu pelayanan, puskesmas benjeng membutuhkan orientasi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan seringkali di sampaikan berupa keluhan dari masyarakat atau pelanggan dalam bentuk opini terhadap mutu kinerja maupun pelayanan fasilitas. Dalam pengelolaannya, tim keluhan pelanggan mengklasifikasikan kedalam 3 jenis keluhan yakni pelayanan, petugas, dan sarana prasarana. Dengan beragamnya keluhan yang masuk, pengelolaan klasifikasi keluhan masih dilakukan secara manual oleh tim keluhan pelanggan, hal ini menyebabkan penanganan keluhan tidak segera di tindaklanjuti, hingga perbaikan kualitas pelayanan semakin lama. Oleh karena itu, puskesmas benjeng perlu teknik klasifikasi otomatis agar keluhan segera mendapatkan penanganan yang sesuai. Pada penelitian ini, algoritma *K-Nearest Neighbor* dengan metode *text mining* merupakan solusi yang sesuai dalam melakukan proses klasifikasi keluhan pelanggan. Dengan menggunakan data keluhan yang akan melalui tahap *preprocessing* dan pembobotan kata dengan metode *tf-idf*, kemudian di klasifikasi menggunakan KNN. Hasil evaluasi dari model *K-Nearest Neighbor* menghasilkan nilai akurasi 80%, presisi 83%, dan recall 73% dengan nilai $k = 8$. Hal ini menunjukkan bahwa algoritma K-Nearest Neighbors cukup baik dalam melakukan klasifikasi teks.

Kata kunci : Klasifikasi, *Text Mining*, *K-Nearest Neighbor*, Keluhan

ABSTRACT

Puskesmas is the government's first level health service facility in improving the quality of health in the community. In order to maintain service quality, benjeng health center requires customer satisfaction orientation. Customer satisfaction is often conveyed in the form of complaints from the public or customers in the form of opinions on the quality of performance and service facilities. In its management, the customer complaint team classifies complaints into 3 types, namely service, officers, and infrastructure. With a variety of incoming complaints, the management of the classification of complaints is still done manually by the customer complaints team, this causes the handling of complaints not to be followed up immediately, so that the improvement in service quality takes longer. Therefore, the benjeng health center needs an automatic classification technique so that complaints immediately get appropriate treatment. In this study, the K-Nearest Neighbor algorithm with the text mining method is an appropriate solution for classifying customer complaints. By using complaint data which will go through the preprocessing stage and word weighting with the tf-idf method, then it is classified using KNN. The evaluation results of the K-Nearest Neighbor model produce an accuracy of 80%, 83% precision, and 73% recall with a value of $k = 8$. This shows that the K-Nearest Neighbors algorithm is quite good at classifying text

Keywords: Classification, Text Mining, K-Nearest Neighbor, Complaints.