

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK
MENGEVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**



Disusun oleh :

DILA SRI MINASTRI

22221017

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN
2026**

**IMPLEMENTASI METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK
MENGEVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

Proposal Skripsi Ini Disusun Salah Satu Syarat
Kelengkapan Kurikulum Pada Program Studi Teknik Informatika



Disusun oleh :

DILA SRI MINASTRI

22221017

UNIVERSITAS MANDIRI BINA PRESTASI

MEDAN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN PENDADARAN SKRIPSI

Implementasi Metode Simple Additive Weighting (SAW) Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Selayang

Disusun Oleh:

DILA SRI MINASTRI

22221017

Laporan SKRIPSI

Mahasiswa Tersebut di atas

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Untuk Diajukan dalam Ujian Pendadaran SKRIPSI

Dosen Pembimbing



Ratna Wati Simbolon, M.Kom
NIDN.0131128004



Ketua Program Studi
Teknik Informatika

Bersama Sinuraya, S.Kom., M.Kom
NIDN.0108107902

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK MENGEVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG

Telah Diujikan dan Dipertahankan
Dalam Sidang Ujian Pendadaran SKRIPSI
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Mandiri Bina Prestasi

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 08 September 2026

Disetujui :
Di : Medan
Tanggal : 22 September 2026

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua Sidang : Ratna Wati Simbolon, M.Kom
NIDN : 0131128004

2. Ketua Penguji : Bersama Sinuraya, M.Kom
NIDN : 0108107902

3. Anggota Penguji : Fauzi Haris Simbolon, M.Kom
NIDN : 0103107801



Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika

Bersama Sinuraya, M.Kom
NIDN : 0108107902

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : DILA SRI MINASTRI

NIM : 22221017

Program Studi : Teknik Informatika

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **Implementasi Metode Simple Additive Weighting (SAW) Untuk Mengevaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Selang.**

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Mandiri Bina Prestasi, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Mandiri Bina Prestasi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang telah saya peroleh, dan serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Mandiri Bina Prestasi.

Medan, 22 September 2026



DILA SRI MINASTRI

22221017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK MENGEVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG”** dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana pada Program Studi Teknik Informatika, Universitas Mandiri Bina Prestasi. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Bapak Dr. Sarman Sinaga, S.E., M.M Selaku Rektor Universitas Mandiri Bina Prestasi.
2. Kepada Bapak Bersama Sinuraya, M.Kom Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika, Universitas Mandiri Bina Prestasi.
3. Kepada Ibu Ratna Wati Simbolon, M.Kom selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi.

4. Kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan akademik.
5. Kepada pihak Kantor Camat Medan Selayang yang telah memberikan izin, data, serta kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
6. Teristimewa Kedua orangtua tercinta, Bapak Suhermin dan Ibu Mistina, Penulis mengucapkan terima kasih atas segala doa, pengorbanan, motivasi, dan dukungan tanpa henti selama proses perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Kepada saudara laki-laki penulis Rio Naldo Dewangga dan Saudari perempuan penulis Naila Isnaini Meisya, Terima kasih atas semangat, doa dan dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis.
8. Kepada sahabat penulis, Sukma Andini, Supiati Aritonang, Mispa Ria Ginting, dan Wulan Fitri Atika Inayah Nasution yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan tawa di setiap proses yang dilalui. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kenangan selama masa perkuliahan dari suka maupun duka kita tetap saling menguatkan sampai skripsi ini selesai.

9. Kepada rekan-rakan seperjuangan Program Studi Teknik Informatika Angkatan 2022, Terima kasih atas kerjasama dan kebersamaan yang telah terjalin selama masa perkuliahan ini.
10. Terima kasih kepada diri sendiri Dila Sri Minastri, yang telah bertahan, berjuang, dan terus melangkah dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah, tetap percaya pada kemampuan diri, dan terus mencoba hingga akhirnya sampai pada titik ini. Setiap proses, kesalahan, air mata, dan perjuangan yang telah dilalui menjadi bagian berharga dalam perjalanan ini. Terima kasih telah memberikan yang terbaik, meskipun tidak selalu sempurna. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa diri ini mampu melewati masa-masa sulit dan layak untuk bangga atas setiap langkah yang telah diperjuangkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem pendukung keputusan dan evaluasi pelayanan publik.

Medan, 14 Agustus 2026



DILA SRI MINASTRI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTI SARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Permasalahan	3
1.3. Batasan Permasalahan	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Evaluasi.....	9
2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	10
2.2.3. Pelayanan Publik.....	11
2.2.4. Metode Simple Additive Weighting (SAW)	15
2.2.5. Kuesioner	18
2.3 PHP	21
2.3.1 Fungsi Utama PHP:.....	21
2.4 MySQL.....	22
2.4.1 Fungsi Utama MySQL:	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Lokasi / Objek Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sample	25

3.2.1. Populasi.....	25
3.2.2. Sample	26
3.3. Data Responden.....	27
3.4. Data Yang Diperlukan.....	28
3.5. Uji Kualitas Data	29
3.5.1. Uji Validitas.....	29
3.5.2. Uji Reabilitas	35
3.6. Metode Pengumpulan Data	37
3.7. Metode Analisa Data	38
3.8. Langkah dan Diagram Alir Penelitian.....	40
3.9. Rencana dan Realisasi Jadwal Penelitian	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Analisis Sistem	32
4.1.1 Analisis Sistem Berjalan	32
4.1.2 Analisis Sistem Usulan	33
4.2 Implementasi Perhitungan Metode SAW (Simple Additive Weighting)	35
4.2.1 Menentukan Kriteria Dan Bobot (Wj).....	36
4.2.2 Data Alternatif.....	38
4.3 Perhitungan Normalisasi Matriks	40
4.4 Perhitungan Matriks Pembobotan.....	56
4.5 Perhitungan Nilai Preferensi (Vi).....	75
4.6 Hasil Nilai Akhir.....	86
4.6.1 Perhitungan Threshold Dan Klarifikasi Kepuasan	86
4.6.2 Rekapitulasi Klasifikasi Tingkat Kepuasan	90
4.6.3 Analisis per Kriteria.....	91
4.7 Perancangan UML (Unified Modeling Language)	95
4.7.1 Use Case Diagram	95
4.7.2 Deskripsi Use Case	96
4.7.3 Activity Diagram	98
4.7.4 Class Diagram / Struktur Kelas Utama	100
4.8 Struktur Data dan Perancangan Basis Data	102

4.9 Desain Tampilan Hasil.....	104
4.9.1 Halaman Login	104
4.9.2 Halaman Dashboard.....	105
4.9.3 Halaman Ringkasan Eksekutif.....	105
4.9.4 Halaman Kriteria dan Responden	106
4.9.5 Halaman Input Penilaian dan Proses SAW	107
4.9.6 Halaman Hasil SAW	108
4.9.7 Kelola User	108
4.9.8 Rekomendasi	109
4.9.9 Layanan & Saran.....	109
4.9.10 Cetak Laporan	110
BAB V PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Responden	27
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 3. 4 Tabel Rencana dan Realisasi Jadwal Penelitian	42
Tabel 4. 1 Kriteria Dan Bobot.....	37
Tabel 4. 2 Tabel Data Alternatif (Rata-rata 3 Pertanyaan per Kriteria)	38
Tabel 4. 3 Hasil Normalisasi Matriks (rij) Seluruh Responden	54
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Matriks Pembobotan ($W_j \times rij$).....	73
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Nilai Preferensi (V_i) dan Ranking	84
Tabel 4. 6 Klasifikasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Threshold	89
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Klasifikasi Tingkat Kepuasan.....	91
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Kriteria	94
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Kriteria	96
Tabel 4. 10 Struktur Data Users.....	103
Tabel 4. 11 Struktur Data Kriteria, Responden, Penilaian, dan Hasil SAW	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Metode Simple Additive Weighting (SAW).....	39
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Alur Sistem Berjalan Penilaian Kepuasan Masyarakat	33
Gambar 4. 2 Use Case Diagram Sistem SPK SAW.....	96
Gambar 4. 3 Activity Diagram Proses SAW	99
Gambar 4. 4 Activity Diagram Lihat Dashboard	100
Gambar 4. 5 Class Diagram Sistem SPK SAW	101
Gambar 4. 6 Entity Relationship Diagram (ERD)	102
Gambar 4. 7 Tampilan Halaman Login	104
Gambar 4. 8 Tampilan Halaman Dashboard	105
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Eksekutif	105
Gambar 4.10 Tampilan Halaman Kriteria.....	106
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Responden.....	106
Gambar 4.12 Tampilan Halaman Input Penilaian	107
Gambar 4.13 Tampilan Halaman Proses SAW.....	107
Gambar 4.14 Tampilan Halaman Hasil SAW	108
Gambar 4.15 Tampilan Kelola User.....	108
Gambar 4.16 Tampilan Halaman Rekomendasi	109
Gambar 4.17 Tampilan Halaman Layanan & Saran	109
Gambar 4.18 Tampilan Halaman Laporan.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	116
1. Koneksi Database (config/koneksi.php)	116
2. Login.php	117
3. Dashboard.php	124
4. Kriteria.php.....	147
5. Responden.php.....	158
6. Proses SAW.php.....	170
7. Hasil SAW.php.....	175

**IMPLEMENTASI METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK
MENGEVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

Skripsi Oleh:

DILA SRI MINASTRI

22221017

INTI SARI

Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Medan Selayang masih dilakukan secara manual melalui kuesioner kertas dan rekapitulasi Microsoft Excel sehingga rentan kesalahan serta kurang efisien. Penelitian ini bertujuan mengimplementasikan metode Simple Additive Weighting (SAW) ke dalam sistem pendukung keputusan berbasis web untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik administrasi. Sistem dibangun menggunakan PHP Native dan MySQL dengan sembilan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Data 30 responden periode Juni–Juli 2026 diolah melalui normalisasi, pembobotan, perhitungan nilai preferensi (V_i), ranking, dan klasifikasi. Hasil menunjukkan 9 responden (30,0%) berada pada kategori PUAS dan 21 responden (70,0%) pada kategori TIDAK PUAS, dengan threshold rata-rata V_i sebesar 0,8062. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah Persyaratan, sedangkan prioritas perbaikan adalah Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan. Sistem SPK SAW terbukti mampu mendukung evaluasi kepuasan masyarakat secara lebih objektif, terstruktur, dan terdokumentasi dibandingkan pengolahan manual.

Kata kunci: Simple Additive Weighting, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, sistem pendukung keputusan, Indeks Kepuasan Masyarakat

**IMPLEMENTASI METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) UNTUK
MENGEVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG**

Skripsi Oleh:

DILA SRI MINASTRI

22221017

ABSTRACT

Public service satisfaction evaluation at the Medan Selayang Subdistrict Office was still conducted manually using paper questionnaires and Microsoft Excel recapitulation, which is prone to errors and inefficient. This study aims to implement the Simple Additive Weighting (SAW) method into a web-based decision support system to evaluate community satisfaction with administrative public services. The system was developed using native PHP and MySQL with nine Community Satisfaction Index criteria based on Ministerial Regulation of PAN-RB Number 14 of 2017. Data from 30 respondents for the June–July 2026 period were processed through normalization, weighting, preference value (V_i) calculation, ranking, and classification. The results show that 9 respondents (30,0%) were categorized as SATISFIED and 21 respondents (70,0%) as DISSATISFIED, with an average V_i threshold of 0,8074. The highest-rated aspect was Persyaratan, while priority improvements were Waktu Pelayanan and Penanganan Pengaduan. The SAW-based DSS effectively supports more objective, structured, and documented satisfaction evaluation compared to manual processing.

Keywords: Simple Additive Weighting, community satisfaction, public service, decision support system, Community Satisfaction Index

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Kecamatan Medan Selayang merupakan salah satu kecamatan di wilayah barat Kota Medan, Yang berada di Jl Bunga Cempaka. No.54 A, Padang Bulan Selayang II, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20131. yang terdiri dari enam kelurahan, yaitu Sempakata, Beringin, Padang Bulan Selayang I, Padang Bulan Selayang II, Tanjung Sari, dan Asam Kumbang. Medan Selayang dikenal sebagai kawasan pelayanan publik dengan aktivitas masyarakat yang padat, kebutuhan terhadap pelayanan administrasi pemerintahan cukup tinggi. Kantor Camat Medan Selayang berperan penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan umum lainnya, sehingga peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan proses di mana pemerintah atau lembaga terkait memberikan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak mereka. Cara kerja pelayanan publik melibatkan beberapa tahapan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pertama, pemerintah merumuskan kebijakan dan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, layanan tersebut di implementasikan

melalui berbagai saluran, seperti kantor pelayanan atau layanan langsung. Selama proses ini, penting untuk menjaga transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan memenuhi harapan publik. Evaluasi berkala juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Kemudian indeks kepuasan masyarakat (IKM) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instalasi pemerintah. Secara singkat, Indeks kepuasan masyarakat (IKM) menggambarkan penilaian masyarakat dengan membandingkan antara harapan dan pelayanan yang diterima, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Permasalahan dalam pelayanan publik juga ditemukan di kantor Camat Medan Selayang. Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 30 responden pengguna layanan pada juni-juli 2026, sebanyak 21 responden (70%) berada pada kategori tidak puas, sedangkan 9 responden (30%) berada pada kategori puas. Beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian meliputi waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap pelayanan administrasi, khususnya pembuatan KTP, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik dengan memilih metode *Simple Additive Weighting (SAW)* menawarkan pendekatan yang sistematis dan objektif dalam mengukur kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan metode ini, diharapkan dapat diperoleh data yang akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat secara efektif. Maka dari itu penelitian ini dilakukan dengan judul **“IMPLEMENTASI METODE SIMPLE WEIGHTING (SAW) UNTUK MENGEVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN SELAYANG”**.

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan yang akan di teliti dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana mengimplementasikan metode Simple Additive Weighting (SAW) dalam sistem evaluasi kepuasan masyarakat?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil evaluasi?
- c. Aspek pelayanan apa yang menjadi prioritas perbaikan?

1.3. Batasan Permasalahan

Agar penelitian ini lebih berfokus dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut:

- a. Penelitian ini secara khusus menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) sebagai sistem pengambilan keputusan multi-kriteria untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Medan Selayang.
- b. Dengan banyaknya jenis pelayanan publik seperti Pelayanan Publik administrasi yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk(KTP), Kartu Keluarga(KK), Akta Lahir dan Akta Kematian, Surat Pengantar Nikah, Surat Domisili, Lrgalisasi Dokumen, Pengurusan Pajak Daerah dan Penerbitan izin usaha dan izin operasional lainnya, Maka penelitian ini hanya difokuskan pada Pelayanan Publik Administrasi pembuatan KTP.
- c. Responden penelitian ini hanya masyarakat yang tinggal di Medan Selayang dengan mengisi kuesioner.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengimplementasikan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil evaluasi.

3. Untuk mengetahui aspek pelayanan apa yang menjadi prioritas perbaikan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Medan Selayang secara cepat, tepat, objektif dan terukur.
- b. Agar tercipta pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan efektif sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.
- c. Agar memberikan informasi sebagai dasar perbaikan.
- d. Agar mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dengan prosedur yang lebih sederhana serta penyediaan informasi yang jelas mengenai pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Puspitasari, N. Hayat & R.A. Ramadhan (2025). "Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Woja Kabupaten Dompu". *Jurnal Ilmu Ekonomi* Vol. 8 No. 4.
- A. Umar, Juharni & S. Bahri (2025). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan". *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*.
- Afifah Aulia Zayrin, et.a (2025). "Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian". *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*..
- H.M. Ardianto, et.al (2025). "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo". *Jurnal Seminar Nasional & Call For Paper Hubsintek*.
- Lismardiana (2018). "Fuzzy Multi-Atribut Decision Making (FUZZY MADM) Dengan Metode SAW Dalam Penentuan Lulusan Mahasiswa Berprestasi". *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* 7(1) Hal 27-36.
- Lismardiana (2020). "Teknik seleksi Perekrutan Menjadi Guru TK/PAUD Dengan Metode SAW Fuzzy Multi-attribute Decision Making(FUZZY MADMA) (Studi kasus TK Kana Nasional)".Hal: 118-123.
- M. Hulzannah & D.F. Andi (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir". *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*.

- M.A. Febrianto (2023). "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati". *Jurnal urnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*.
- Neni Rosmiati, et.al (2024). "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor". *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Vol 2, No 2, Hal: 1-7.
- Pinem, A., & Peranginangin, J. (2025). "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Desa Terbaik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo Menggunakan Metode Simple Additive Weighting". *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(1), 20-28.
- Pinem, A., et.al (2022). "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Guru Berprestasi Menggunakan Metode Simple Additive Weighting(SAW)". Vol 6, No 1.
- Ratna Wati Simbolon, et.al (2022). "Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus: AMIK Medan Business Polytechnic)". *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Volume 1, No 2, Hal:21-28.
- S. Hariyanto & H.D. Susilo (2021). "Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek". *jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. Volume 14, NO 02.
- Simbolon, M. H. (2022). Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Simple Aditive Weighting Untuk Menentukan Peserta

Penerima Subsidi Dana Program Keluarga Harapan". *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(2), 6-14.

Teguh R.M, et.al (2023). "Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo". *Jurnal Ilmu pemerintahan*. Volume 02 No 01.

W. Yusnaeni & Indarti (2024). "Penentuan Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dengan Menggunakan Metode SAW". *Jurnal Teknik* 19 (1): 261-270.

W. Yusnaeni, et.al (2025). "Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode SAW Pada Layanan PTSP". *Jurnal INSAN (Journal of Information Systems Management Innovation)*. Volume 5 No 1.