

SKRIPSI

ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP

PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE SAW

PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG



DISUSUN OLEH :

UTARI ADELIA CITRA

22211072

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS MANDIRI BINA PRESTASI

MEDAN

2026

**ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE SAW
PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG**

Skripsi ini Disusun salah satu syarat kelengkapan kurikulum pada
Program Studi Sistem informasi



DISUSUN OLEH :

UTARI ADELIA CITRA

22211072

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN PENDADARAN SKRIPSI
ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE SAW
PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG

Disusun Oleh:

Utari Adelia Citra
22211072

Laporan SKRIPSI

Mahasiswa tersebut di atas

Dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk Diujikan dalam ujian Pendadaran skripsi

Dosen Pembimbing



Jaidup Banjarnahor, ST., M.Kom
NIDN: 0130037201

Ketua Program Studi
Sistem Informasi (S1)



Anjar Pinem, M.Kom
NIDN:0112068705

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE SAW
PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG

Telah Diajukan dan Dipertahankan
Dalam Sidang Ujian Pendadaran SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Mandiri Bina Prestasi
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 03 September 2026

Disetujui :

Di : Medan

Tanggal : 22 September 2026

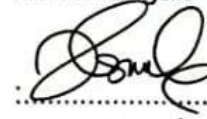
Tim Penguji

1. Ketua Sidang : Jaidup Banjarnahor, S.T., M.Kom
NIDN.0130037201

2. Ketua Penguji : Wanra Tarigan, S.T., M.Kom
NIDN.0112027101

3. Anggota Penguji : Bersama Sinuraya, M.Kom
NIDN.0108107902

Tanda Tangan





Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Ketua,

Anjar Pinem, M.Kom
NIDN.0112068705



SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Utari Adelia Citra

NIM : 22211072

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan Sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul :

**“ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK MENGGUNAKAN METODE SAW PADA KANTOR
KECAMATAN MEDAN SELAYANG”**

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi 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



Utari Adelia Citra
22211072

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, puji dan syukur yang tak terhingga saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya yang tiada henti. Berkat pertolongan dan kekuatan yang Engkau berikan, saya dapat menyelesaikan karya skripsi ini dengan baik.
2. Kupersembahkan untuk kedua Orang Tua Tercinta, Terima kasih atas kasih sayang, doa tulus yang tak pernah putus, kerja keras, dan pengorbanan yang tiada terhitung sejak saya lahir hingga menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah menjadi sosok penyemangat dan pelindung yang selalu membimbing serta mendukung setiap langkah saya. Skripsi ini adalah wujud kecil persembahan atas segala cinta dan restu yang telah Papa dan Mama berikan.
3. Kupersembahkan untuk Keluarga Tercinta, Terima kasih kepada seluruh keluarga tercinta (termasuk Mama dan Papa angkat serta adik-adik tercinta) atas perhatian, doa, dan dukungan yang tiada henti. Kehadiran dan kasih sayang kalian menjadi alasan serta kekuatan bagi saya untuk terus bertahan dan melangkah sampai pada titik ini.
4. Kupersembahkan untuk Bapak Camat Medan Selayang (Bapak Muhammad Husnul Hafiz Rambe, S.STP., M.AP), Bapak Camat Muhammad Husnul Hafiz Rambe, S.STP., M.AP beserta seluruh jajaran pegawai Kantor Kecamatan Medan Selayang. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas arahan, masukan, serta izin dan bantuan fasilitas penelitian yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan lancar.

HALAMAN MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya."

(H.R. Ahmad)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Syukur ke hadirat tuhan yang maha esa atas segala Rahmat, karunia, dan penyertaan-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“analisa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menggunakan metode saw pada kantor kecamatan medan selayang”** dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat, terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sarman Sinaga, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Mandiri Bina Prestasi Medan.
2. Bapak Anjar pinem, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mandiri Bina Prestasi Medan
3. Bapak Jaidup Banjarnahor, ST, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan motivasi, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Camat Muhammad Husnul Hafiz Rambe, S.STP.,M.AP terimakasih telah memberikan masukan kepada saya mengenai judul skripsi yang di usulkan dari

beliau dan berserta seluruh pegawai kecamatan yang telah memberikan izin penelitian.

5. Kepada Papa tercinta, Jumawan, terima kasih atas kasih sayang, doa, kerja keras, dan pengorbanan yang tak pernah putus. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu membimbing, mendukung, serta mengantarkanku dalam setiap langkah, sejak bangku sekolah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semua yang telah Papa berikan menjadi sumber semangat dan kekuatan untuk terus berjuang hingga mencapai titik ini.
6. Kepada Mama tercinta, Nurleni, terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti sejak aku lahir hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Setiap perjuangan dan ketulusan Mama menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkahku. Berkat cinta, bimbingan, dan restu Mama, aku mampu melewati setiap proses dan tantangan hingga sampai di titik ini. Semua jasa dan pengorbanan Mama akan selalu tersimpan dalam hati dan tidak akan pernah bisa terbalaskan.
7. Teruntuk seluruh keluarga yang menjadi bagian dari perjalanan ini, terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tak pernah putus. Kalian adalah alasan mengapa saya mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada setiap

keraguan dan penilaian yang pernah saya terima. Semua itu tidak melemahkan, tetapi justru menguatkan dan menjadi motivasi untuk terus berjuang hingga mencapai titik ini. Skripsi ini menjadi bukti dari kasih sayang keluarga yang selalu mendukung dan keteguhan hati dalam menghadapi setiap proses kehidupan.

8. Kepada diri sendiri, terima kasih karena tidak menyerah meskipun berkali-kali merasa hidup begitu berat. Terima kasih telah bertahan melewati keraguan, kehilangan, dan luka yang tak selalu terlihat. Di balik lelah dan patah hati, kamu tetap memilih bangkit dan menyelesaikan skripsi ini. Karya ini menjadi bukti bahwa setiap luka mampu menguatkan, setiap proses mampu mendewasakan, dan setiap perjuangan pada akhirnya akan menemukan titik akhirnya. Terima kasih telah bertahan sampai hari ini. Kamu pantas berbangga atas semua yang telah berhasil kamu lalui.
9. Teruntuk Mama dan Papa Angkat Tersayang, Jarak tak pernah mampu menghalangi besarnya kasih sayang, doa tulus, dan bentuk perhatian yang selalu kalian curahkan. Terima kasih telah memelukku dengan kasih walau tanpa tatap muka, serta menjadikan aku putri kecil yang selalu

dilimpahi dukungan. Semoga kelak takdir mempertemukan kita dalam suasana yang penuh kebahagiaan.

Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Medan, 14 Agustus 2026



Utari Adelia Citra
22211072

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN PENDADARAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	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
2.1.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Kepuasan Masyarakat.....	9
2.2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	10

2.2.5 Kuesioner dan Skala Likert.....	11
2.2.6 Sistem Pendukung Keputusan (SPK)	12
2.2.7 Metode Simple Additive Weighting (SAW)	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.3.1 Populasi.....	14
3.3.2 Sampel	15
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	15
a. Data Primer	15
b. Data Sekunder	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	16
a. Kuesioner (Angket)	16
b. Observasi	16
c. Studi Pustaka	17
3.6 Metode Analisis Data (SAW).....	17
3.7 Diagram Alir Penelitian	19
3.8 Jadwal Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Hasil	22
4.1.1 Analisis Kebutuhan Sistem	22
4.2 Pembahasan.....	33
4.2.1 Perancangan dengan UML.....	33
4.2.2 Implementasi Perhitungan Metode SAW	55
4.2.3 Desain Antarmuka (Mockup)	73
4.3 Implementasi.....	82

4.3.1 Implementasi Antarmuka Pengguna	82
4.3.2 Listing Program	86
4.4 Pengujian Fungsionalitas	110
4.4.1 Skenario Pengujian.....	110
4.4.2 Hasil Pengujian.....	114
4.5 Analisis dan Pembahasan	115
4.5.1 Analisis Perbandingan Sistem Berjalan dan Sistem Usulan.....	115
4.5.2 Analisis Hasil Perhitungan SAW	117
4.5.3 Implikasi Hasil Penelitian	118
4.5.4 Keterbatasan Penelitian.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	10
Tabel 2. 3 Skala Likert yang Digunakan	12
Tabel 2. 4 Klasifikasi Tingkat Kepuasan	13
Tabel 3. 1 Kriteria dan Bobot SAW	17
Tabel 3. 2 Klasifikasi Tingkat Kepuasan	19
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	21
Tabel 4. 1 Identifikasi Kebutuhan Fungsional	24
Tabel 4. 2 Data Kriteria.....	31
Tabel 4. 3 Deskripsi Usecase Sistem	35
Tabel 4. 4 Struktur Tabel Admin.....	52
Tabel 4. 5 Struktur Tabel Kriteria	52
Tabel 4. 6 Struktur Tabel Detail_Periode	53
Tabel 4. 7 Struktur Tabel Detail_Responden	54
Tabel 4. 8 Data Nilai Rata-rata Kriteria per Responden	56
Tabel 4. 9 Bobot Kriteria	61
Tabel 4. 10 Hasil Normalisasi Matriks (rij)	62
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Nilai Preferensi (Vi)	67
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Klasifikasi Tingkat Kepuasan.....	70
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Nilai Rata-rata perKriteria	71
Tabel 4. 14 Skenario Pengujian Fungsionalitas.....	110
Tabel 4.15 Perbandingan Sistem Berjalan dan Sistem Usulan.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gambar Diagram Alir Penelitian	20
Gambar 4. 1 Usecase Diagram Sistem Kepuasan Masyarakat	35
Gambar 4. 2 Activity Diagram Upload Data Responden	40
<i>Gambar 4. 3 Activity Diagram Proses Perhitungan SAW</i>	<i>43</i>
Gambar 4. 4 Sequence Diagram Upload Data Responden	46
Gambar 4. 5 Sequence Diagram Proses Perhitungan SAW	49
Gambar 4. 6 Class Diagram Sistem	51
Gambar 4. 7 Diagram Hasil Klasifikasi Kepuasan Masyarakat	70
Gambar 4. 8 Grafik Nilai Rata-rata perKriteria	73
Gambar 4. 9 Desain Halaman Home	75
Gambar 4. 10 Desain Halaman Login	76
Gambar 4. 11 Desain Halaman Dashboard	78
Gambar 4. 12 Desain Halaman Upload Data	80
Gambar 4. 13 Desain Halaman Data Periode	81
Gambar 4. 14 Tampilan Halaman Home	83
Gambar 4. 15 Tampilan Halaman Login	84
Gambar 4. 16 Tampilan Halaman Dashboard	85
Gambar 4. 17 Tampilan Halaman Upload Data	85
Gambar 4. 18 Tampilan Halaman Data Periode	86

INTISARI

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses penilaian kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Selayang masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama, berisiko terjadi kesalahan perhitungan, dan menyulitkan proses analisis hasil. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang mampu membantu proses pengolahan data kepuasan masyarakat secara lebih cepat, akurat, dan objektif. Penelitian ini bertujuan menerapkan metode Simple Additive Weighting (SAW) dalam sistem pendukung keputusan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Selayang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden. Penilaian dilakukan berdasarkan sembilan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode SAW mampu melakukan normalisasi data, menghitung nilai preferensi, serta mengklasifikasikan responden ke dalam kategori puas atau tidak puas berdasarkan nilai ambang (threshold). Sistem yang dibangun dapat membantu proses pengolahan data menjadi lebih cepat, akurat, dan terstruktur sehingga dapat mendukung pihak Kecamatan Medan Selayang dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Sistem Pendukung Keputusan, Simple Additive Weighting (SAW), Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRAK

Public service quality is an important indicator of government performance in meeting community needs. The process of measuring community satisfaction at the Medan Selayang District Office is still conducted manually, resulting in lengthy processing time, potential calculation errors, and difficulties in analyzing survey results. Therefore, a decision support system is needed to process community satisfaction data more quickly, accurately, and objectively. This study aims to implement the Simple Additive Weighting (SAW) method in a decision support system to determine the level of community satisfaction with public services at the Medan Selayang District Office. This quantitative research collected data from 30 respondents using questionnaires. The assessment was based on nine Community Satisfaction Index (CSI) criteria: requirements, procedures, service time, fees, service products, staff competence, staff behavior, facilities and infrastructure, and complaint handling. The results indicate that the SAW method effectively normalizes data, calculates preference values, and classifies respondents into satisfied and dissatisfied categories based on a threshold value. The developed system provides faster, more accurate, and well-structured data processing, thereby assisting the Medan Selayang District Office in evaluating and improving the quality of public services.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction, Decision Support System, Simple Additive Weighting (SAW), Community Satisfaction Index.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kecamatan Medan Selayang merupakan salah satu kecamatan di Kota Medan yang berada di wilayah barat kota dengan aktivitas masyarakat yang cukup padat. Kecamatan ini memiliki enam kelurahan, yaitu Sempakata, Beringin, Padang Bulan Selayang I, Padang Bulan Selayang II, Tanjung Sari, dan Asam Kumbang. Kondisi tersebut menyebabkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting bagi pihak kecamatan.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses penilaian kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Selayang. Salah satu permasalahan utama adalah masih banyak penyampaian penilaian dan keluhan dari masyarakat belum berjalan optimal. Selain itu, metode survei kepuasan masyarakat masih dilakukan secara manual, sehingga data belum diolah secara sistematis, membutuhkan waktu lama, dan menyulitkan pihak kecamatan dalam melakukan analisis serta pengambilan keputusan secara tepat. Kondisi ini menyebabkan pihak kantor camat kesulitan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara faktual karena belum adanya sistem yang mampu mengelola data berdasarkan kriteria pelayanan yang jelas, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk

pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Medan Selayang diukur melalui beberapa variabel yang mencerminkan pengalaman dan penilaian masyarakat secara langsung terhadap pelayanan yang diterima. Variabel tersebut meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, dan produk pelayanan, kompetensi pelaksana yang berkaitan dengan kemudahan administrasi, alur pelayanan, kecepatan proses, transparansi biaya, serta kualitas hasil layanan yang diterima masyarakat. Selain itu, terdapat variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana yang menggambarkan kemampuan, keahlian, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Kemudian sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan. Terakhir, penanganan pengaduan menunjukkan kemampuan instansi dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Setelah variabel-variabel tersebut ditentukan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai responden. Data yang diperoleh kemudian diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Medan Selayang. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW) sebagai salah satu metode dalam

sistem pendukung keputusan. Metode SAW digunakan untuk menghitung nilai preferensi berdasarkan bobot dan kriteria yang telah ditentukan, sehingga dapat menghasilkan penilaian yang objektif dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil dari pengolahan data tersebut kemudian digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan masyarakat, apakah termasuk dalam kategori puas atau tidak puas terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menggunakan metode SAW dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kecamatan medan selayang?
2. Bagaimana menentukan tingkat kepuasan masyarakat, apakah termasuk dalam kategori puas atau tidak puas berdasarkan hasil perhitungan metode SAW?
3. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Medan Selayang berdasarkan variabel persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan?

1.3 Batasan Permasalahan

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah dirumuskan, maka batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian difokuskan pada bagian pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
2. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan pembuatan KTP di Kantor Camat Medan Selayang.
3. Metode yang digunakan dalam pengolahan data adalah Simple Additive Weighting (SAW) untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memberikan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat, apakah termasuk dalam kategori puas atau tidak puas berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode SAW.
2. Untuk menerapkan metode Simple Additive Weighting (SAW) dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Medan Selayang.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan variabel persyaratan, prosedur, waktu pelayanan,

biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis : Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan metode Simple Additive Weighting (SAW) untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Bagi Instansi (Kantor Camat Medan Selayang) : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak Kantor Camat Medan Selayang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
3. Bagi Masyarakat : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik, cepat, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti. (2020). Sistem Pendukung Keputusan (DSS) dalam Evaluasi Alternatif Keputusan. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 15–22.
- Bryson, J. M., & Supriyanto. (2023). Perencanaan Strategis dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 110–121.
- Finanda, R., & Fadhila, N. (2024). Tata Kelola dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Modern. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–56.
- Kusumadewi, S. (2021). Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy MADM) dan Aplikasinya. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Nidiasari, A., Wismayanti, Y., & Prabawati, R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan & Tata Kelola Publik*, 9(2), 88–97.
- Nugraha, E., Orbawati, S., Fadlurrahman, M., Mukti, A., & Ikhtiara, N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Pengabdian dan Manajemen Publik*, 6(1), 33–42.
- Rahayu, S. (2023). SPK Penilaian Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan (ATR/BPN) Pamekasan Menggunakan Metode AHP dan SAW. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 201–210.
- Ridwan, M., & Hendrik. (2024). Konsep dan Implementasi Sistem Pendukung Keputusan. Jakarta: Inovasi Teknologi Informasi.

- Santi, D., Rahmawati, L., & Trianasari. (2024). Pengukuran Kesesuaian Harapan dan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Administrasi*, 11(1), 77–85.
- Saragih, H., Ramdhan, M., dkk. (2025). Pengukuran Kualitas Pelayanan Polsek Simpang Empat Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Metode SAW. *Jurnal Algoritma*, 23(1), 102–111.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tetiawadi, A., & Abijono, H. (2024). Terapan Sistem Pendukung Keputusan dalam Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program CSR. *Digitech: Jurnal Teknologi Digital*, 4(2), 145–154.
- Utomo, B., Fatmawati, D., dkk. (2022). Assessment of Toll User Satisfaction in East Java Using Simple Additive Weighting (SAW). *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(2), 312–323.
- Wismayanti, Y., & Purnamaningsih, E. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik Terpadu*. Surabaya: Media Sains Indonesia.
- Yusnaeni, Indarti, & Arifin, M. (2025). Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode SAW Pada Layanan PTSP. *Jurnal INSAN*, 5(1), 54–63.