

## SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM MENENTUKAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN KEBON PALA DENGAN METODE TOPSIS

Dimas Kurniawan<sup>1</sup>, Rayung Wulan<sup>2</sup>, Bondan Dwi Hatmoko<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Indraprasta PGRI<sup>1,2,3</sup>

Jalan Raya Tengah No 80, Kelurahan Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur

dimask852@gmail.com<sup>1</sup>, rayung\_wulan@unindra.ac.id<sup>2</sup>, bondan\_dwi\_hatmoko@yahoo.com<sup>3</sup>

### Abstrak

Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan. Namun, proses evaluasi kepuasan masyarakat di kelurahan Kebon Pala masih dilakukan secara konvensional dan bersifat subjektif karena belum menggunakan metode pengambilan keputusan yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk membangun Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kebon Pala dengan menggunakan metode *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS). Metode TOPSIS digunakan untuk mengolah data kepuasan masyarakat berdasarkan beberapa kriteria pelayanan, yaitu waktu pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan fasilitas, kejelasan informasi, serta kepastian waktu dan prosedur. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu menghasilkan nilai preferensi dan perbandingan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur, sehingga dapat membantu pihak kelurahan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan publik.

**Kata Kunci :** Sistem Pendukung Keputusan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*

### Abstract

*Public satisfaction assessment of services is one of the important indicators in improving service quality in government institutions, especially at the sub-district level. However, the Kebon Pala sub-district still conducts the evaluation of public satisfaction conventionally and subjectively because it has not yet used a structured decision-making method. This research aims to build a decision support system to determine the level of community satisfaction with services in Kebon Pala Village using the Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution method. The TOPSIS method is used to process community satisfaction data based on several service criteria, namely service time, staff friendliness, availability of facilities, clarity of information, and certainty of time and procedures. Research data were obtained through observation, interviews, and the distribution of questionnaires to the community receiving the service. The research results indicate that the system developed is capable of generating preference values and ranking the level of public satisfaction objectively and measurably, thus helping the sub-district authorities in evaluating service quality and determining priorities for public service improvements.*

**Keywords :** *Decision Support System, Community Satisfaction, Public Service, Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan transparan guna mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif bagi setiap warga negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Menurut Kotler (2015), menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara persepsi kinerja dengan harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dipengaruhi

oleh beberapa faktor, antara lain ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, ketersediaan fasilitas, serta kepastian prosedur pelayanan. Pelayanan yang diberikan secara optimal akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan membentuk kepercayaan terhadap instansi pemerintah (Hardiyansyah, 2021; Hidayatullah, 2024). Proses penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik perlu dilakukan secara sistematis agar hasil yang diperoleh bersifat objektif dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Namun, penilaian kepuasan masyarakat yang dilakukan secara konvensional cenderung bersifat subjektif dan kurang terukur. Oleh karena itu, diperlukan metode dan sistem yang mampu mengolah data kepuasan masyarakat secara terstruktur sehingga informasi yang dihasilkan lebih akurat dan mudah dianalisis (Warmansyah, 2020).

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan sistem berbasis komputer yang dirancang untuk membantu pengambil keputusan dalam menyelesaikan permasalahan semi terstruktur dengan memanfaatkan data dan model analisis. Menurut Susanto (2020), menjelaskan bahwa SPK berfungsi sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang tidak menggantikan peran pengambil keputusan, tetapi memberikan rekomendasi berdasarkan hasil pengolahan data. Dengan adanya SPK, proses evaluasi kepuasan masyarakat dapat dilakukan secara lebih sistematis dan objektif (Fernando & Baldeovar, 2022).

Metode *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) merupakan salah satu metode pengambilan keputusan multikriteria yang banyak digunakan dalam Sistem Pendukung Keputusan. Metode TOPSIS menentukan alternatif terbaik berdasarkan kedekatannya terhadap solusi ideal positif dan jaraknya dari solusi ideal negatif. Metode ini mampu menghasilkan nilai preferensi dan perankingan alternatif secara objektif sehingga sesuai digunakan dalam penilaian kepuasan masyarakat yang melibatkan banyak kriteria pelayanan (Amida & Kristiana, 2019).

## PENELITIAN RELEVAN

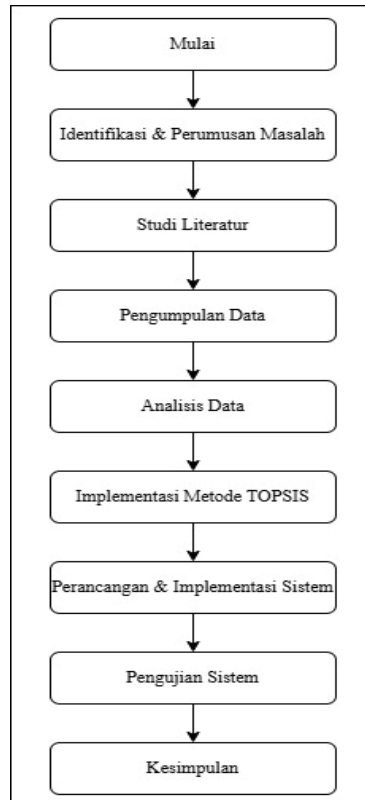
Dalam penelitian ini yang menggunakan metode TOPSIS pada sistem pendukung keputusan, peneliti mengambil beberapa sumber berkaitan dengan judul penelitian sebagai berikut :

**Tabel 1.** Penelitian Relevan

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wibowo & Thyo Priandika (2021)	Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Gedung Pernikahan pada Wilayah Bandar Lampung Menggunakan Metode TOPSIS	TOPSIS	Sistem menghasilkan peringkat alternatif gedung secara objektif dan membantu pengguna dalam pengambilan keputusan..
2	Fitria Rizqi Nurdiana dkk. (2021)	Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Beasiswa dengan Metode TOPSIS	TOPSIS	Sistem menghasilkan peringkat calon penerima beasiswa dan membantu proses seleksi secara objektif.
3	Christiana & Mailoa (2022)	Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Website dengan Menggunakan Metode TOPSIS	TOPSIS	Aplikasi menghasilkan peringkat kinerja karyawan untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen.
4	Adam Azka Aulia Supriyono (2023)	Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Guru Menggunakan Metode TOPSIS pada Lentera Fajar Indonesia	TOPSIS	Sistem menghasilkan ranking kinerja guru secara terukur sebagai bahan evaluasi.
5	Azis dkk. (2024)	Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Website Terbaik Karya Mahasiswa Menggunakan Metode TOPSIS	TOPSIS	Sistem menentukan website terbaik berdasarkan hasil peringkat alternatif.
6	Humam & Febrian Sabanise (2024)	Sistem Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Menggunakan Metode Topsis	TOPSIS	Aplikasi menghasilkan peringkat alternatif penerima beasiswa secara sistematis dan objektif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang meliputi perumusan masalah, pengumpulan data, analisis penyelesaian masalah, implementasi algoritma TOPSIS, perancangan sistem, serta penarikan kesimpulan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut adalah penjelasan tentang langkah-langkah yang diambil dalam penelitian:

### Perumusan Masalah

#### 1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini diawali dengan observasi langsung di Kelurahan Kebon Pala. Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih dilakukan secara konvensional dan belum terstruktur, serta belum didukung oleh pengolahan data yang sistematis dan terukur. Data kepuasan masyarakat sebenarnya telah tersedia, namun belum dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar pengambilan keputusan, sehingga penilaian kualitas pelayanan masih bersifat subjektif. Penerapan metode TOPSIS diharapkan dapat membantu menilai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kriteria pelayanan yang telah ditetapkan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Kebon Pala.

#### 2. Studi Literatur

Penelitian ini didukung oleh studi literatur yang bersumber dari jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) pada bidang pelayanan publik dan penilaian kepuasan masyarakat. Studi literatur bertujuan untuk memahami konsep dasar SPK serta perannya dalam pengambilan keputusan yang objektif dan terstruktur. Selain itu, peneliti mengkaji teori kepuasan masyarakat dan metode TOPSIS sebagai metode pengambilan keputusan multikriteria. Hasil studi literatur digunakan sebagai landasan dalam perancangan sistem pendukung keputusan untuk menilai kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebon Pala.

### Pengumpulan Data

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Penelitian ini diawali dengan observasi langsung di Kelurahan Kebon Pala untuk memahami proses pelayanan kepada masyarakat serta mekanisme penilaian kepuasan yang diterapkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pihak kelurahan telah memiliki data pelayanan dan interaksi dengan masyarakat, namun penilaian kepuasan belum diolah secara sistematis. Selain itu, observasi dilakukan untuk mengidentifikasi jenis layanan yang diberikan serta aspek-aspek pelayanan yang menjadi dasar dalam penilaian kepuasan masyarakat.

b. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan aparatur Kelurahan Kebon Pala yang terlibat langsung dalam pelayanan masyarakat. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta metode evaluasi pelayanan yang digunakan selama ini. Selain itu, wawancara bertujuan untuk menggali kebutuhan sistem, menentukan kriteria penilaian kepuasan masyarakat, serta mengetahui harapan pihak kelurahan terhadap pengembangan sistem pendukung keputusan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Studi Pustaka

Peneliti melakukan studi pustaka dengan menelaah berbagai referensi yang relevan, berupa jurnal ilmiah, buku, dan artikel penelitian yang membahas sistem pendukung keputusan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, serta metode TOPSIS. Studi pustaka ini bertujuan untuk mempelajari konsep dasar dan penerapan metode TOPSIS sebagai landasan dalam perancangan sistem pendukung keputusan untuk menilai kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebon Pala.

2. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dianalisis untuk memahami kondisi pelayanan di Kelurahan Kebon Pala, khususnya terkait proses evaluasi kepuasan masyarakat, pemanfaatan data pelayanan, serta kebutuhan pihak kelurahan dalam pengambilan keputusan. Selanjutnya, data kepuasan masyarakat diolah menggunakan metode pengambilan keputusan multikriteria TOPSIS untuk menentukan tingkat kepuasan berdasarkan kriteria pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam perancangan dan pembangunan Sistem Pendukung Keputusan penilaian kepuasan masyarakat, sehingga sistem yang dihasilkan bersifat objektif, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

**Analisis Penyelesaian Masalah**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data, diketahui bahwa permasalahan utama di Kelurahan Kebon Pala adalah belum tersedianya sistem yang mampu mengolah dan menganalisis data kepuasan masyarakat secara terstruktur. Penilaian kualitas pelayanan masih bersifat subjektif dan bergantung pada masukan atau keluhan masyarakat tanpa metode perhitungan yang terukur, sehingga hasil evaluasi kurang objektif. Oleh karena itu, diperlukan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk membantu menilai tingkat kepuasan masyarakat secara sistematis dan akurat. Metode TOPSIS digunakan karena mampu mengolah berbagai kriteria pelayanan dan menentukan tingkat kepuasan berdasarkan kedekatannya dengan solusi ideal.

**Implementasi Algoritma TOPSIS**

Implementasi metode TOPSIS dalam penelitian ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kebon Pala. Data yang digunakan berupa penilaian masyarakat terhadap sejumlah kriteria pelayanan yang telah ditentukan dan dinyatakan dalam bentuk nilai numerik sebagai input perhitungan TOPSIS. Selanjutnya, data diproses melalui tahapan perhitungan TOPSIS untuk menghasilkan nilai preferensi yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan tersebut digunakan sebagai dasar dalam Sistem Pendukung Keputusan guna membantu pihak kelurahan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara objektif. Berikut diagram alur kerja algoritma TOPSIS yang diterapkan dalam sistem ini:



Gambar 2. Diagram Alur TOPSIS

### Perancangan Sistem

Setelah metode TOPSIS diterapkan, sistem dirancang untuk mendukung proses pengolahan dan analisis data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kebon Pala. Perancangan sistem bertujuan menghasilkan Sistem Pendukung Keputusan yang mampu mengelola data, melakukan perhitungan, serta menyajikan hasil penilaian kepuasan secara sistematis dan mudah dipahami. Dalam proses pengembangan sistem digunakan bahasa pemrograman Java untuk membangun logika aplikasi dan MySQL sebagai basis data untuk menyimpan data pelayanan serta hasil perhitungan.

### Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil penerapan Sistem Pendukung Keputusan dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kebon Pala. Analisis bertujuan untuk mengetahui efektivitas metode TOPSIS dalam menilai tingkat kepuasan berdasarkan kriteria pelayanan yang telah ditetapkan serta kemampuan sistem dalam mendukung pengambilan keputusan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu menyajikan informasi tingkat kepuasan masyarakat secara objektif, terukur, dan mudah dipahami. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat membantu pihak kelurahan dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Alternatif (Layanan), Kriteria, dan Skala Penilaian

Langkah awal dalam penerapan metode TOPSIS adalah menentukan alternatif, kriteria, dan skala penilaian yang dibutuhkan. Berikut adalah tabel alternatif, tabel kriteria, dan tabel skala penilaian yang digunakan peneliti sesuai dengan kebutuhan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kebon Pala:

Tabel 2. Data Alternatif

Kode	Alternatif (Layanan)
A1	Administrasi kependudukan
A2	Surat keterangan
A3	Pengaduan Masyarakat
A4	Perizinan Usaha Mikro

**Tabel 3.** Data Kriteria

Kode	Kriteria
C1	Waktu Pelayanan
C2	Keramahan Petugas
C3	Ketersediaan Fasilitas
C4	Kejelasan Informasi
C5	Kepastian Waktu & Prosedur

**Tabel 4.** Skala Penilaian

Penilaian	Bobot
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

### Langkah Perhitungan TOPSIS

#### 1. Dataset Awal

**Tabel 5.** Dataset Awal

Responden	Layanan	C1	C2	C3	C4	C5
Tono	Perizinan Usaha Mikro	4	2	2	4	3
Rian	Perizinan Usaha Mikro	4	3	3	5	3
Rizka	Administrasi Kependudukan	2	3	2	3	4
Rudi	Surat Keterangan	4	4	1	2	4
Gayuh	Pengaduan Masyarakat	4	4	5	4	3

#### 2. Menentukan Matriks Keputusan ( $x$ )

**Tabel 6.** Matriks Keputusan ( $x$ )

Layanan	C1	C2	C3	C4	C5
Administrasi Kependudukan (A1)	2,0	3,0	2,0	3,0	4,0
Surat Keterangan (A2)	4,0	4,0	1,0	2,0	4,0
Pengaduan Masyarakat (A3)	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0
Perizinan Usaha Mikro (A4)	4,0	2,5	2,5	4,5	3,0

#### 3. Menghitung Nilai Pembagi Normalisasi

Rumus yang digunakan:

$$|X_n| = \sum_{i=1}^m x_{ij}^2$$

$$x_1 = \sqrt{(2)^2 + (4)^2 + (4)^2 + (4)^2} = \sqrt{52} = 7,2111$$

$$x_2 = \sqrt{(3)^2 + (4)^2 + (4)^2 + (2,5)^2} = \sqrt{47,25} = 6,8739$$

$$x_3 = \sqrt{(2)^2 + (1)^2 + (5)^2 + (2,5)^2} = \sqrt{36,25} = 6,0208$$

$$x_4 = \sqrt{(3)^2 + (2)^2 + (4)^2 + (4,5)^2} = \sqrt{49,25} = 7,0178$$

$$x_5 = \sqrt{(4)^2 + (4)^2 + (3)^2 + (3)^2} = \sqrt{50} = 7,0711$$

#### 4. Normalisasi Matriks Keputusan ( $r$ )

Rumus yang digunakan:

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}}$$

**Tabel 7.** Matriks Keputusan ( $r$ )

Alternatif	rC1	rC2	rC3	rC4	rC5
Administrasi Kependudukan (A1)	0,2774	0,4364	0,3322	0,4275	0,5657
Surat Keterangan (A2)	0,5547	0,5819	0,1661	0,2850	0,5657
Pengaduan Masyarakat (A3)	0,5547	0,5819	0,8305	0,5700	0,4243
Perizinan Usaha Mikro (A4)	0,5547	0,3637	0,4152	0,6412	0,4243

5. Menentukan Bobot Kriteria ( $w$ )

**Tabel 8.** Bobot Kriteria ( $w$ )

Kriteria	Bobot
C1	0,30
C2	0,25
C3	0,10
C4	0,20
C5	0,15

6. Menghitung Matriks Normalisasi Terbobot ( $y$ )

**Tabel 9.** Matriks Normalisasi Terbobot ( $y$ )

Alternatif	yC1	yC2	yC3	yC4	yC5
Administrasi Kependudukan (A1)	0,0832	0,1091	0,0322	0,0855	0,0849
Surat Keterangan (A2)	0,1664	0,1455	0,0166	0,0570	0,0849
Pengaduan Masyarakat (A3)	0,1664	0,1455	0,0830	0,1140	0,0636
Perizinan Usaha Mikro (A4)	0,1664	0,0909	0,0415	0,1282	0,0636

7. Menentukan Nilai Solusi Ideal Positif dan Negatif

**Tabel 10.** Solusi Ideal Positif dan Negatif

Solusi	C1	C2	C3	C4	C5
Ideal Positif ( $A^+$ )	0,1664	0,1455	0,0830	0,1282	0,0849
Ideal Negatif ( $A^-$ )	0,0832	0,0909	0,0166	0,0570	0,0636

8. Menghitung Jarak ke Solusi Ideal Positif dan Negatif

**Tabel 11.** Jarak ke Solusi Ideal Positif dan Negatif

Alternatif	$D^+$	$D^-$
Administrasi Kependudukan (A1)	0,1107	0,0387
Surat Keterangan (A2)	0,0949	0,1019
Pengaduan Masyarakat (A3)	0,0265	0,1303
Perizinan Usaha Mikro (A4)	0,0711	0,1144

9. Menghitung Nilai Preferensi ( $C_i$ ) dan Menentukan Ranking

Rumus yang digunakan:

$$C_i = \frac{D_i^-}{D_i^+ + D_i^-}$$

Berikut perhitungannya:

$$C_{A1} = \frac{0,0387}{0,1107 + 0,0387} = \frac{0,0387}{0,1494} = 0,2590$$

$$C_{A2} = \frac{0,1019}{0,0949 + 0,1019} = \frac{0,1019}{0,1968} = 0,5178$$

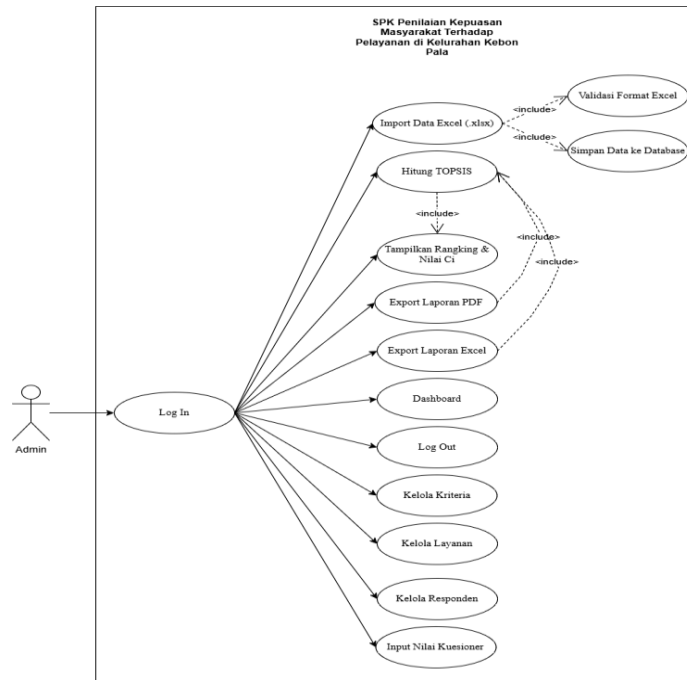
$$C_{A3} = \frac{0,1303}{0,0265 + 0,1303} = \frac{0,1303}{0,1568} = 0,8313$$

$$C_{A4} = \frac{0,1144}{0,0711 + 0,1144} = \frac{0,1144}{0,1855} = 0,6166$$

**Tabel 12.** Nilai Preferensi dan Ranking

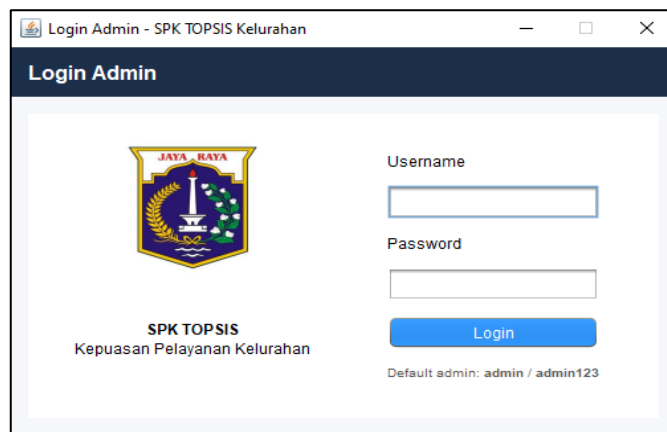
Alternatif	$C_i$	Ranking
Administrasi Kependudukan (A1)	0,2590	4
Surat Keterangan (A2)	0,5178	3
Pengaduan Masyarakat (A3)	0,8313	1
Perizinan Usaha Mikro (A4)	0,6166	2

UML adalah standar bahasa visual yang banyak digunakan di industri untuk mengidentifikasi persyaratan, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek. UML hanya berfungsi untuk melakukan pemodelan, jadi penggunaan UML tidak terbatas pada metodologi tertentu, meskipun pada kenyataannya UML paling banyak digunakan pada metodologi berorientasi objek. Diagram UML yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



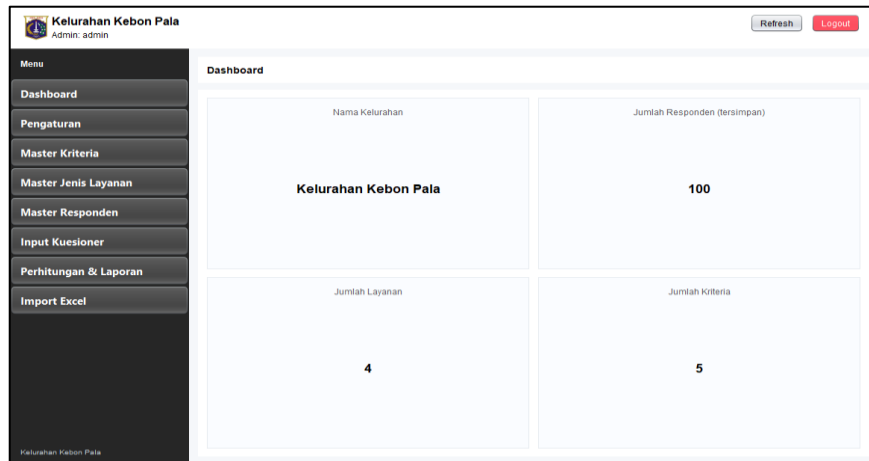
Gambar 3. Use Case Diagram

Tampilan layar pada Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kelurahan Kebon Pala Dengan Metode TOPSIS, sebagai berikut:



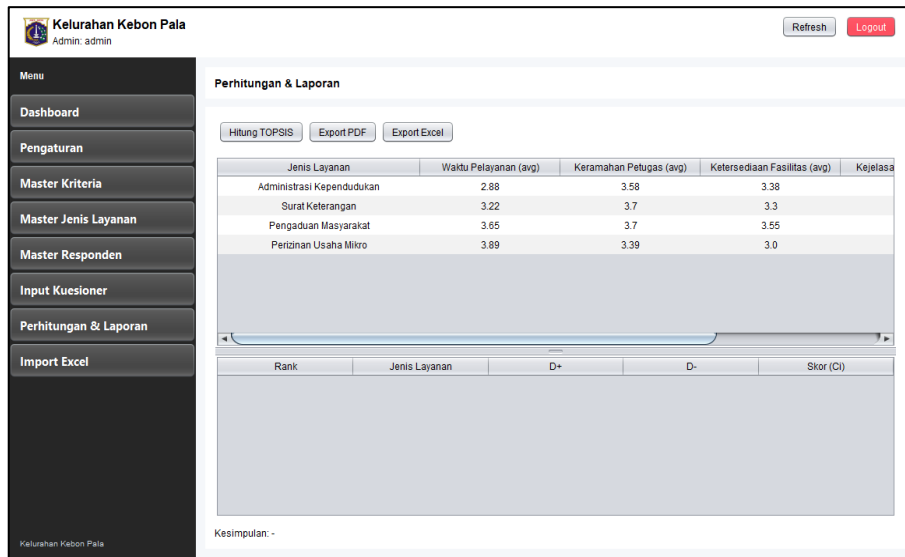
Gambar 4. Form Login

Pada Gambar 4 ditampilkan form *Login* yang harus diakses pengguna sebelum masuk ke dalam aplikasi.



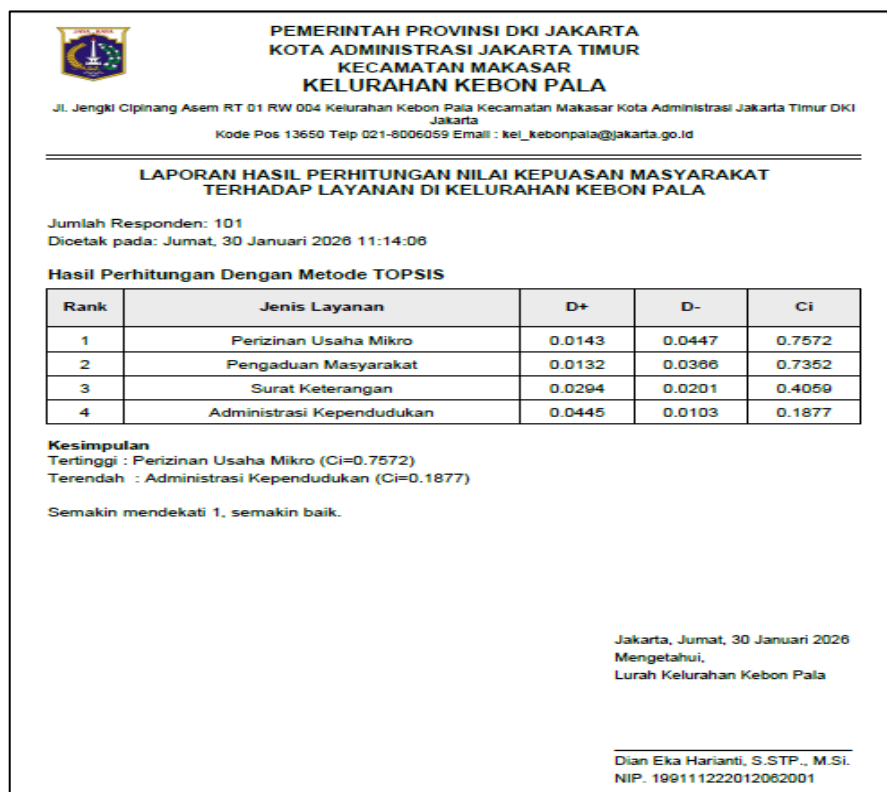
Gambar 5. Menu Dashboard

Pada Gambar 5 ditampilkan Menu *Dashboard* yang merupakan antarmuka awal sistem yang muncul setelah pengguna berhasil melakukan proses login.



Gambar 6. Menu Perhitungan & Laporan

Pada Gambar 6 ditampilkan Menu Perhitungan & Laporan yang menampilkan data hasil perhitungan nilai dan hasil perbandingan.



Gambar 7. Laporan Hasil Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat

Pada Gambar 7 ditampilkan Laporan Hasil Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat yang menyajikan hasil akhir perhitungan tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode TOPSIS.

### SIMPULAN

Penelitian ini berhasil merancang dan membangun Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kelurahan Kebon Pala Dengan Metode TOPSIS. Sistem yang dikembangkan bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan di Kelurahan Kebon Pala secara objektif dan terukur. Sistem yang dibangun mampu mengolah data kepuasan masyarakat yang melibatkan banyak kriteria pelayanan, yaitu waktu pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan fasilitas, kejelasan informasi, serta kepastian waktu dan prosedur.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adam Azka Aulia Supriyono. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Guru Menggunakan Metode TOPSIS pada Lentera Fajar Indonesia. *Fakultas Teknologi Dan Informatika Universitas Dinamika*, 1.
- Amida, S. N., & Kristiana, T. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai Dengan Menggunakan Metode Topsis. *JSAI*, 2(3).
- Azis, M. F., Latuan, F. P., Penlaana, V. S., & Kaesmetan, Y. R. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Website Terbaik Mahasiswa Stikom Uyelindo Kupang Menggunakan Metode TOPSIS. *Journal of Technology and Informatics (JoTI)*, 5(2), 93–100.
- Christiana, A. D., & Mailoa, E. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Website dengan Menggunakan Metode TOPSIS. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 19(Februari), 31–47.
- Fernando, J. G., & Baldelovar, M. (2022). *Technoarete Transactions on Intelligent Data Mining and Knowledge Discovery Decision Support System: Overview, Different Types and Elements*.
- Fitria Rizqi Nurdiana, Rena Cahya Viollita, & Adhika Pramita. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemberianbeasiswa Dengan Metode Topsis. *Jurnal Ilmiah Intech : Information Technology Journal of UMUS*, 3(1), 41–49.
- Hardiyansyah. (2021). *Erziehung und Leben: Ausgewählte Abschnitte aus d. Werken: Vol. Volume 59* (Johannes Meyer (ed.); Hardiyansyah (trans.)). Reclam.
- Hidayatullah. (2024). *Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*. 3.
- Humam, M., & Febrian Sabanise, Y. (2024). Sistem Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Menggunakan Metode Topsis. *Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, 13(2).
- Kotler. (2015). *The Defence of Poetry Fair Copies* (Michael O'Neill (ed.); Vol. 20). Garland Pub.
- Susanto, F. (2020). *Pengenalan Sistem Pendukung Keputusan* (Vol. 3). DEEPUBLISH.
- Undang-Undang Nomor 25. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia*. Mahkamah Agung.
- Warmansyah, J. (2020). *Metode Penelitian dan Pengolahan Data untuk Pengambilan Keputusan pada Perusahaan*. DEEPUBLISH.
- Wibowo, D. O., & Thyo Priandika, A. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Gedung Pernikahan Pada Wilayah Bandar Lampung Menggunakan Metode Topsis. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 2(1), page-page. xx–xx.