
**IMPLEMENTASI ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)
DALAM MELIHAT TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA BENGKULU**

Afifah Azzahra Nur Rahma¹, Dewi Suranti², Prahasti³

Universitas Dehasen, Bengkulu

e-mail: ¹afaznr@gmail.com, ²dewisuranti@unived.ac.id, ³prahasti.mona82@gmail.com

Abstract: *The Community Satisfaction Index (IKM) is a measure of the assessment given by the community to the government regarding the services that have been provided. This is stated in the PAN-RB Ministerial Regulation No.14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys for Public Administration Units. IKM analysis must always be carried out periodically so that community satisfaction with the services provided, especially at the Bengkulu City Population and Civil Registration Service, can be known. However, the current system is still manual, namely by providing questionnaires which must be filled in by the community and then summarizing all the assessments to calculate the final results one by one, the level of community satisfaction. This of course requires quite a long time to find out information on the level of satisfaction from the results of the questionnaire assessment. The implementation of the Analytical Hierarchy Process (AHP) in assessing the level of service satisfaction at the Bengkulu City Population and Civil Registration Service is a forum for the public that can be used to provide an assessment of service satisfaction felt at the Bengkulu City Population and Civil Registration Service. Apart from that, it can help the Bengkulu City Population and Civil Registration Service evaluate the services that have been provided so far, where there are 2 (two) service areas, namely Population and Civil Registration. Based on questionnaire data that has been input into the application during the 2023 period, it was found that the level of service satisfaction at the Bengkulu City Population and Civil Registration Service was very satisfied both in the Population Sector and in the Civil Registration Sector. Based on the results of the tests that have been carried out, the implementation of the Analytical Hierarchy Process (AHP) in looking at the level of service satisfaction at the Bengkulu City Population and Civil Registration Service is running well and as expected and can provide information on the results of service satisfaction levels at the Bengkulu City Population and Civil Registration Service based on community questionnaire assessments*

Keywords: *AHP Method, Level of Service Satisfaction*

Abstrak: Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan ukuran penilaian yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut tertuang dalam aturan Peraturan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik. Analisis IKM harus selalu dilakukan secara berkala agar dapat diketahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Namun sistem saat ini masih manual yaitu dengan memberikan lembaran kuisioner yang harus diisi oleh masyarakat dan kemudian direkap semua penilaian tersebut untuk dihitung hasil akhir satu persatu tingkat kepuasan masyarakat tersebut. Hal ini tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengetahui informasi tingkat kepuasan dari hasil penilaian kuisioner tersebut. Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu merupakan suatu wadah untuk masyarakat yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap

kepuasan pelayanan yang dirasakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Selain itu, dapat membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan selama ini dimana terdapat 2 (dua) bidang pelayanan yaitu Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan data kuisioner yang telah diinputkan ke dalam aplikasi selama periode Tahun 2023, diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sangat puas baik dari di Bidang Kependudukan maupun di Bidang Pencatatan Sipil. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan serta dapat memberikan informasi hasil tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu berdasarkan penilaian kuisioner Masyarakat

Kata kunci: Metode AHP, Tingkat Kepuasan Pelayanan

PENDAHULUAN

Hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat. Kepuasan pelayanan selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga menjadi prioritas untuk setiap instansi pemerintahan agar dapat mengevaluasi sistem pelayanan saat ini.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan ukuran penilaian yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut tertuang dalam aturan Peraturan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik. Analisis IKM harus selalu dilakukan secara berkala agar dapat diketahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Namun sistem saat ini masih manual yaitu dengan memberikan lembaran kuisioner yang harus diisi oleh masyarakat dan kemudian direkap semua penilaian tersebut untuk dihitung hasil

akhir satu persatu tingkat kepuasan masyarakat tersebut. Hal ini tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengetahui informasi tingkat kepuasan dari hasil penilaian kuisioner tersebut.

METODE

Metode AHP

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) merupakan salah satu metode pengambilan keputusan yang menggunakan faktor-faktor logika, intuisi, pengalaman, pengetahuan, emosi dan rasa untuk di optimasi dalam suatu proses yang sistematis, serta mampu membandingkan secara berpasangan hal-hal yang tidak dapat diraba maupun yang dapat diraba, baik itu data kuantitatif dan data kualitatif (Ginting, et al., 2020).

Cara kerja AHP adalah dengan menyederhanakan suatu permasalahan kompleks yang tidak restruktur, strategi dan dinamik menjadi bagian-bagian. Prinsip kerja AHP adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tujuan/sasaran, kriteria dan alternatif
2. Menyusun hierarki dari kriteria dan alternatif
3. Memberi nilai alternatif dan kriteria
4. Memeriksa konsistensi penilaian alternatif dan kriteria

5. Menentukan prioritas kriteria dan alternatif

Kelebihan dari Metode AHP, antara lain (Asnawati, et al., 2021) :

1. Kesatuan
AHP membuat permasalahan yang luas dan tidak terstruktur menjadi suatu model yang fleksibel dan mudah dipahami.
2. Kompleksitas
AHP memecahkan permasalahan yang kompleks melalui pendekatan sistem dan pengintegrasian secara deduktif
3. Saling ketergantungan
AHP dapat digunakan pada elemen-elemen sistem yang saling bebas dan tidak memerlukan hubungan linier
4. Struktur hirarki
AHP mewakili pemikiran alamiah yang cenderung mengelompokkan elemen sistem ke level-level yang berbeda dari masing-masing level berisi elemen yang serupa
5. Pengukuran
AHP menyediakan skala pengukuran dan metode untuk mendapatkan prioritas
6. Konsistensi
AHP mempertimbangkan konsistensi logis dalam penilaian yang digunakan untuk menentukan prioritas
7. Sintesis
AHP mengarah pada perkiraan keseluruhan mengenai seberapa diinginkannya masing-masing alternatif
8. Trade off
AHP mempertimbangkan prioritas relatif faktor-faktor pada sistem sehingga orang mampu memilih alternatif terbaik berdasarkan tujuan mereka.
9. Penilaian dan konsensus
AHP tidak mengharuskan adanya suatu konsensus, tapi menggabungkan hasil penilaian yang berbeda
10. Pengulangan proses

AHP mampu membuat orang menyaring definisi dari suatu permasalahan dan mengembangkan penilaian serta pengertian mereka melalui proses pengulangan

Kelemahan dari Metode AHP, antara lain :

1. Ketergantungan model AHP pada input utamanya. Input utama ini berupa persepsi seorang ahli sehingga dalam hal ini melibatkan subjektivitas sang ahli selain itu juga model menjadi tidak berarti jika ahli tersebut memberikan penilaian yang keliru
2. Metode AHP ini hanya metode matematis tanpa ada pengujian secara statistik sehingga tidak ada batas kepercayaan dari kebenaran model yang terbentuk.

Dalam penelitian ini, Metode AHP hanya sebatas penentuan bobot dengan patokan skala kepentingan seperti Tabel Berikut

Tabel 1 Skala Kepentingan Perbandingan Berpasangan Metode AHP (Asnawati, et al., 2021)

Intensitas Kepentingannya	Penjelasan
1	Kedua elemen sama penting
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada elemen yang lain
5	Elemen yang satu lebih penting dari pada yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting dari pada elemen lainnya
9	Satu elemen mutlak penting dari pada elemen lainnya
2, 4, 6, dan 8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan-

	pertimbangan yang berdekatan
--	------------------------------

Langkah-langkah penyelesaian Sistem Pendukung Keputusan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yaitu (Asnawati, et al., 2021) :

1. Menyusun hierarki
2. Menilai kriteria dan alternatif
3. Memilih prioritas
4. Menentukan nilai konsistensi logis
5. Menentukan nilai indeks konsistensi (CI), dengan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - n}{n - 1}$$

Keterangan :

n = banyak kriteria atau sub kriteria

CI = indeks konsistensi

6. Menentukan rasio konsistensi (CR), dengan rumus sebagai berikut :

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Keterangan :

CR = rasio konsistensi

CI = indeks konsistensi

RI = indeks *random* konsistensi

7. Memeriksa konsistensi hierarki

Jika hasil perhitungan nilai rasio konsistensi lebih dari 10%, maka harus diperbaiki atau dihitung ulang. Tapi jika rasio konsistensi kurang atau sama dengan 0,1 maka dapat dinyatakan benar nilai perhitungannya.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat (Kholifah & Setiyono, 2018).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki kaitan erat dengan dimensi etis, berupa kepercayaan terhadap aparatur dan pengelolaan birokrasi yang handal. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Effendi & Berlian, 2021).

Selain itu juga terdapat beberapa variabel non medik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

Berdasarkan analisa sistem aktual yang telah dilakukan, maka perlu adanya pengembangan pada sistem yang selama ini telah berjalan. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pengembangan dengan membuat sistem penilaian kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu khususnya tentang pelayanan . Sistem penilaian ini dibangun berbasis *online*, sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian setiap tahunnya karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui internet. Selain itu, untuk membantu proses analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, maka dilakukan pendekatan menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process*.

Penerapan Metode *Analytical Hierarchy Process*

Penerapan Metode AHP dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, dimana kriteria yang digunakan sebagai dasar penilaian diambil dari kuisioner yang saat ini berjalan (data terlampir) seperti Tabel Di bawah

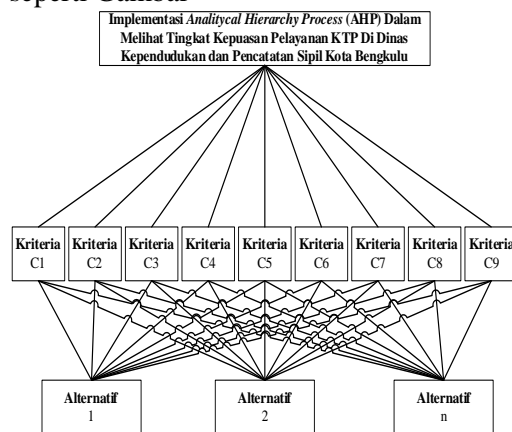
Tabel 2 Kriteria Penilaian

Kode Kriteria	Kriteria
C1	Bagaimana pendapat saudara

	tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
C2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
C3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
C4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
C5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
C6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
C7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
C8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
C9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

nya		
1	kedua elemen sama pentingnya	memiliki nilai yang sama
3	elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen lainnya	nilai yang satu sedikit lebih tinggi dibanding nilai lainnya
5	elemen yang satu sangat penting daripada elemen lainnya	nilai satu elemen sangat penting dibanding elemen lain
7	satu elemen jelas lebih penting dibanding elemen lainnya	elemen yang satu jauh lebih penting dibanding elemen lain
9	satu elemen mutlak lebih penting ketimbang elemen lainnya	elemen yang satu lebih mutlak daripada yang lainnya
2, 4, 6, dan 8	nilai-nilai diantara pertimbangan yang berdekatan	dibutuhkan perundingan ataupun kompromi

Adapun struktur hierarki Metode AHP, seperti Gambar



Gambar 1 Struktur Hierarki Metode AHP

Tabel 3 Skala Kepentingan

Intensitas Kepentingan-	Definisi	Penjelasan
-------------------------	----------	------------

Adapun langkah-langkah dalam perhitungan menggunakan Metode AHP, antara lain :

Membuat Matriks Perbandingan Berpasangan

Tabel 4 Matriks Perbandingan Berpasangan

Kriteria	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
C1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
C2	1/5 = 0,2	1	5	5	5	5	5	5	5
C3	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1	5	5	5	5	5	5
C4	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1	5	5	5	5	5
C5	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1	5	5	5	5
C6	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1	5	5	5

C7	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1	5	5
C8	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1	5
C9	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1/5 = 0,2	1 / 5	1
Tota l	2,6	7,4	12, 2	17	21, 8	26, 6	31, 4	3 6 2 2	4 1

Pada Tabel tersebut, setiap penilaian akan

Kriteria	Jumlah Per Baris	Prioritas	Hasil
C1	11,48	0,289	11,769
C2	7,87	0,195	8,065
C3	5,77	0,146	5,916
C4	4,28	0,113	4,393
C5	3,12	0,087	3,207
C6	2,17	0,066	2,236
C7	1,36	0,049	1,409
C8	0,67	0,034	0,704
C9	0,05	0,021	0,071
Jumlah			37,77

dihitung nilai rata-rata dari setiap jawaban yang telah diberikan oleh masyarakat tersebut dengan cara :

$$\text{Bidang Kependudukan}_{C1} = \frac{4 + 4 + 4 + 4 + 4}{5} = 4$$

$$\text{Bidang Kependudukan}_{C2} = \frac{4 + 3 + 4 + 3 + 4}{5} = 3,6$$

$$\text{Bidang Kependudukan}_{C3} = \frac{4 + 3 + 4 + 3 + 4}{5} = 3,6$$

$$\text{Bidang Kependudukan}_{C4} = \frac{4 + 4 + 4 + 4 + 4}{5} = 4$$

$$\text{Bidang Kependudukan}_{C5} = \frac{4 + 4 + 4 + 4 + 4}{5} = 4$$

Dan seterusnya sehingga diperoleh nilai rata-rata setiap bidang dari hasil kuisioner seperti Tabel berikut

Tabel Hasil Olah Data Kuisioner

Bidang	C 1	C 2	C 3	C4	C5	C6	C 7	C 8	C 9
Kependu- dukan	4	, 3 6	, 3 6	4	4	3,6	, 3 6	4	, 3 6
Pencatat an Sipil	4	, 3 2	, 3 2	4	4	3,2	, 3 2	4	, 3 2

Dari Tabel diatas diolah kembali menggunakan Metode AHP dengan menghitung nilai per bidang dari setiap kriteria dikalikan dengan nilai prioritas dari setiap kriteria, dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Bidang Kependudukan} &= (4 * 0,289) + (3,6 * 0,195) + (3,6 * 0,146) \\ &+ (4 * 0,113) + (4 * 0,087) + (3,6 * 0,066) \\ &+ (3,6 * 0,049) + (4 * 0,034) + (3,6 * 0,021) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Bidang Kependudukan} &= 1,156 + 0,702 + 0,5256 + 0,452 + 0,348 \\ &+ 0,2376 + 0,1764 + 0,136 + 0,0756 \end{aligned}$$

Membuat matriks penjumlahan setiap baris Matriks penjumlahan setiap baris dibuat dengan mengalikan nilai prioritas pada dengan matriks perbandingan berpasangan sehingga diperoleh nilai seperti Tabel dibawah

Perhitungan Rasio Konsistensi Perhitungan ini digunakan untuk memastikan nilai asio konsistensi (CR) ≤ 0,1. Jika ternyata CR lebih besar dari 0,1 maka matriks perbandingan berpasangan harus diperbaiki.

Dari tabeldiperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

Jumlah seluruh hasil = 37,77

n (Jumlah Kriteria)= 9

λ maks (jumlah / n) = 37,77 / 9 = 4,1967

CI ((λ maks – n) / n-1) = (4,1967- 9) / 9-1 = -0,6004

IR matriks 9 x 9= 1,45

CR (CI/IR) = -0,6004/ 1,45= -0,41407

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu terdapat 2 bidang pelayanan yaitu Bidang Pencatatan Sipil. Dalam penelitian ini hasil akhir yang diperoleh yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap 2 bidang pelayanan tersebut menggunakan Metode AHP. Penilaian kuisioner pada kedua bidang tersebut dilakukan oleh 5 orang masyarakat seperti Tabel

Bidang Kependudukan = 3,8092

$$\begin{aligned} \text{Bidang Pencacatan Sipil} &= (4 * 0,289) + (3,2 * 0,195) + (3,2 * 0,146) \\ &+ (4 * 0,113) + (4 * 0,087) + (3,2 * 0,066) \\ &+ (3,2 * 0,049) + (4 * 0,034) + (3,2 * 0,021) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Bidang Pencacatan Sipil} &= 1,156 + 0,624 + 0,4672 + 0,452 + 0,348 \\ &+ 0,2112 + 0,1568 + 0,136 + 0,0672 \end{aligned}$$

Bidang Pencacatan Sipil = 3,6184

Setelah mendapatkan nilai akhir Metode AHP, kemudian memasukkan nilai tersebut ke dalam parameter nilai seperti Tabel berikut untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelayanan.

Dengan melihat Tabel tersebut maka diperoleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu seperti Tabel

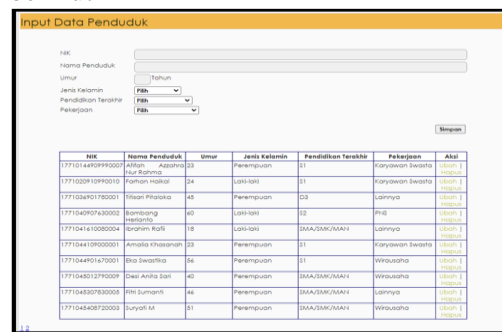
Tabel Tingkat Kepuasan Per Bidang

Bidang	Nilai Akhir AHP	Keterangan
Kependudukan	3,8092	Sangat Puas
Pencatatan Sipil	3,6184	Sangat Puas

Bengkulu dengan cara menambah, mengubah serta menghapus data

Nilai	Keterangan
3,01 – 4	Sangat Puas
2,01 – 2,9	Puas
1,01 – 1,9	Kurang Puas
0 – 1	Tidak Puas

Data ini akan dijadikan sebagai dasar untuk masyarakat melakukan login pada aplikasi dengan memasukkan NIK yang telah terdaftar. Adapun antarmuka halaman data penduduk seperti Gambar berikut



Gambar 2 Input Data Penduduk

HASIL DAN PEMBAHASAN

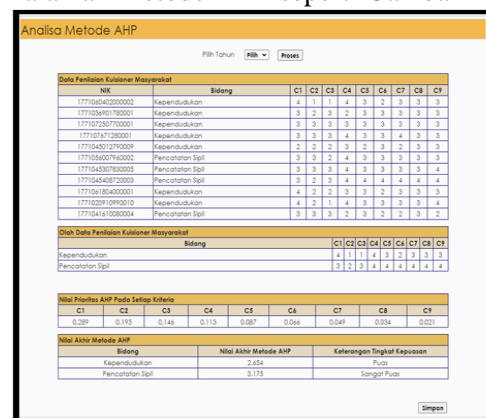
Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu merupakan suatu wadah untuk masyarakat yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Selain itu, dapat membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan selama ini dimana terdapat 2 (dua) bidang pelayanan yaitu Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Halaman Input Data Penduduk

Merupakan antarmuka yang digunakan oleh admin untuk menginputkan data penduduk di Kota

Halaman Metode AHP

Merupakan antarmuka yang digunakan oleh admin untuk mengolah data penilaian kuisisioner yang telah diisi oleh masyarakat melalui Metode AHP agar dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan setiap bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Adapun halaman Metode AHP seperti Gambar



Gambar 3 Output Laporan Hasil Penilaian Kepuasan Pelayanan Per Tahun

Hasil Penilaian Kepuasan

Merupakan antarmuka yang menampilkan hasil penilaian kepuasan yang dilakukan pada setiap bidang penilaian. Adapun halaman hasil penilaian kepuasan seperti



Gambar 4 Hasil Penilaian Kepuasan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu merupakan suatu wadah untuk masyarakat yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Selain itu, dapat membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan selama ini dimana terdapat 2 (dua) bidang pelayanan yaitu Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Berdasarkan data kuisisioner yang telah diinputkan ke dalam aplikasi selama periode Tahun 2023, diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sangat puas baik dari di Bidang Kependudukan maupun di Bidang Pencatatan Sipil.
3. Berdasarkan hasil pengujian yang

telah dilakukan, implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan serta dapat memberikan informasi hasil tingkat kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu berdasarkan penilaian kuisisioner masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawati, Prahasti & Yulianti, L., 2021. Implementasi Metode AHP Dalam Menentukan Penerima Beasiswa Komite Sekolah. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, Volume Vol.5 No.2 ISSN:2614-5278.
- Effendi, S. W. & Berlian, S., 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten XYZ di Sumatera Selatan. *Jurnal Media Ekonomi dan Kewirausahaan (MEKU)*, Volume Vol.1 No.1 ISSN:2747-0881.
- Firman, A., 2019. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Ginting, D. Y., Ginting, R. & Sembiring, D., 2020. Sistem Pendukung Keputusan Dengan Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Haerani, R. & Nugraha, D., 2019. Rancangan Aplikasi Pemesanan Makanan Dengan Macromedia Dreamweaver dan MySQL. *Seminar Nasional Sains Teknologi dan Inovasi Indonesia (Senastindo AAU)*, Volume Vol.1 No.1 ISSN:2685-8991.
- Kadarsih & Pujiyanto, D., 2022. Step By Step Belajar Database MySQL Untuk Pemula. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Kholifah, R. N. & Setiyono, B., 2018. Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan e- di Kecamatan

-
- Tembalang Kota Semarang. Journal of Social and Political.
- Musrifah, 2017. Implementasi Teknologi Informasi Menggunakan Human Organization Technology (HOT) Fit Model Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Volume Vol.2 No.2.
- Putra, R. A. & Setiawan, R., 2021. Sistem Informasi Layanan Outsourcing Tenaga Kerja Terhadap Satu Pintu. Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Techno Xplore, Volume Vol.6 No.2 ISSN:2503-054X.
- Sulehu, M. M. A., 2017. Implementasi Web Service Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Mobile Pada STIKES NANI HASANUDDIN MAKASSAR. Jurnal Inspiration, Volume Vol.7 No.1.
- Suprpto, U., 2021. Pemodelan Perangkat Lunak (C3) Kompetensi Keahlian : Rekayasa Perangkat Lunak Untuk SMK/MAK Kelas XI. Jakarta: Grasindo.
- Yendrianof, D. et al., 2022. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Medan: Yayasan Kita Menulis.