



Penentuan Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dengan Menggunakan Metode SAW

Wina Yusnaeni¹, Indarti*²

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, DKI Jakarta, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: indarti.ini@bsi.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik. Salah satu pelayanan yang ada di pemerintahan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). PTSP dikenal sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perizinan dan non perizinan yang prosesnya mulai dari permohonan sampai dengan dokumen terbit yang dilakukan secara terpadu di wilayah DKI Jakarta. Permasalahan terjadi dengan masih terdapat komplain masyarakat terhadap sistem pelayanan yang mengakibatkan buruknya sistem kinerjanya. Pentingnya penilaian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan upaya peningkatan pelayanan menjadi lebih baik. Selain itu dengan adanya penilaian kepuasan masyarakat akan pelayanan, akan menjadikan keterlaksanaan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Ada beberapa cara yang bisa dilakukan dalam proses penilaian tingkat kepuasan, salah satunya adalah dengan menggunakan sistem pendukung keputusan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode SAW yang akan menghasilkan nilai preferensi. Hasil penelitian berupa pengelompokan nilai preferensi dengan interval tingkat kepuasan tinggi sebesar 35,48 %, tingkat kepuasan masyarakat rata-rata 64,52% dan tingkat kepuasan masyarakat rendah 0%.

Kata kunci—Kepuasan Masyarakat, PTSP, SAW

Abstract

Public service is an activity in order to meet the basic needs in accordance with the basic rights of every citizen and resident of the process of providing services related to the public interest. One of the existing services in the government PTSP (Integrated Services One Door. PTSP is known as a place for organizing licensing and non-licensing activities, the process of which starts from applications to published documents that are carried out in an integrated manner in the DKI Jakarta area. Problems occur with public complaints against the service system that resulted in poor system performance. The importance of assessment conducted to determine the level of public satisfaction and efforts to improve services for the better. In addition, the assessment of public satisfaction with the service will make the implementation of transparent and accountable services. There are several ways that can be done in the process of assessing the level of satisfaction, one of which is to use a decision support system. The study was conducted using the SAW method that will produce a preference

value. The results of the study in the form of grouping the value of preferences with a high satisfaction level interval of 35.48%, the average level of community satisfaction of 64.52% and a low level of community satisfaction of 0%.

Keywords— Community Satisfaction, PTSP, SAW

1. PENDAHULUAN

Layanan publik sering kita dengar sebagai salah satu kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berdasarkan undang-undang untuk seluruh lapisan masyarakat terhadap barang atau jasa serta pelayanan secara administratif [1]. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah terhadap peningkatan sistem pelayanan di sematkan dalam perundang-undangan no 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional dan undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik [2]. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan sangat dibutuhkan dalam memberikan kepuasan yang diharapkan dapat memberikan nilai akan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar atau belum [3]. Pelayanan masyarakat menjadi tumpuan dalam sistem pemerintahan menjadi sangat penting [4]. Reformasi pelayanan publik dilakukan memiliki tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik [5]. Kegiatan pelayanan publik memerlukan banyak cara dan sistem pelayanan yang baik dan bijaksana [6].

PTSP atau yang lebih dikenal dengan pelayanan terpadu satu pintu merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Buruknya sistem pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yang tidak transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mendorong perlunya penilaian untuk terlaksananya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel untuk masyarakat [2]. Selain itu, seringnya komplain yang dilakukan masyarakat terhadap suatu layanan dapat menyebabkan kinerja pelayanan menjadi menurun [7]. Penilaian kepuasan pengguna merupakan cara cepat pemerintah dalam meningkatkan pembangunan di sistem pelayanan publik dengan dianalisa [8]. Sistem pendukung keputusan di perlukan dalam penentuan kepuasan masyarakat. Sistem pendukung keputusan merupakan salah satu cabang pengembangan teknologi yang bisa menyelesaikan banyak permasalahan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam penentuan sistem pendukung keputusan metode SAW *Simple Additive Weighting* (SAW) dengan melakukan penilaian dalam bentuk perbandingan [9].

Penelitian sebelumnya dalam penentuan kepuasan penggunaan sistem pendukung keputusan: dengan tema kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik studi kasus di kecamatan tambang, permasalahan yang terjadi adanya kekecewaan masyarakat akan pelayanan yang terjadi, penggunaan metode *survey* kepuasan masyarakat menghasilkan kesimpulan secara keseluruhan masyarakat puas akan sistem pelayanan masyarakat di kategori pengaduan dengan nilai indikator 81,8% dengan kategori puas [10].

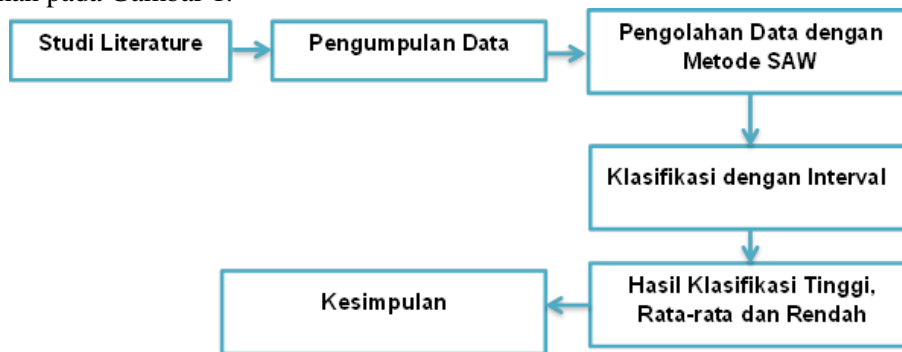
Sistem penunjang keputusan kepuasan konsumen pada PT. Lotte shopping Indonesia Bogor dengan menggunakan metode SAW, adanya perubahan minat konsumen akan suatu produk dengan menggunakan metode SAW menghasilkan kesimpulan berupa penilaian tertinggi dari konsumen terhadap kepuasan pelayanan PT. Lotte [11].

Implementasi Metode *Servqual* Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan, permasalahan yang terjadi kurang minatnya pasien dalam memberikan pendapatnya dengan menggunakan kotak saran, penggunaan metode dan aplikasi menyimpulkan pelayanan yang tingkat kepuasan tinggi berada di Poli mata dengan nilai 0,9237 [12].

Pada penelitian ini, penggunaan metode SAW dalam penentuan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dengan metode SAW dan hasil akhir berupa klasifikasi tingkat kepuasan mulai dari tinggi, rata-rata dan rendah. Tujuan penelitian ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan berdasarkan klasifikasi tingkat kepuasan sehingga nantinya dapat dijadikan acuan dalam peningkatan pelayanan di PTSP kelurahan Ragunan.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan Pada PTSP Kelurahan Ragunan dengan responden sebanyak 62 Responden. Dalam penyusunan, diperlukan beberapa langkah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun langkah-langkah penyusunan yang dilakukan, ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Alur Penelitian Penentuan Kepuasan PTSP

2.1 Studi Literature

Di tahap ini Peneliti mencari sumber referensi berupa jurnal-jurnal yang terkait dengan penentuan keputusan tingkat kepuasan terhadap PTSP.

2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dengan memberikan kuesioner terhadap masyarakat terkait pelayanan PTSP dengan menyebarkan *Gform* untuk mendapatkan data penilaian masyarakat terhadap sistem pelayanan pada PTSP.

2.3 Pengolahan Data dengan metode SAW

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tahapan metode SAW [13] meliputi beberapa kegiatan, diantaranya:

1. Penentuan Kriteria.
2. Normalisasi data.
3. Penentuan bobot kriteria.
4. Perhitungan dari hasil normalisasi dengan rumus (1) [14]:

$$R_{ij} = \begin{cases} \frac{X_{ij}}{\text{Max}(X_{ij})} & \text{benefit} \\ \frac{\text{Min}(X_{ij})}{X_{ij}} & \text{Cost} \end{cases} \quad (1)$$

r_{ij} = hasil perhitungan normalisasi.

Max_{ij} = Nilai terbesar dari baris pada Kolom.

Min_{ij} = Nilai Terkecil Pada Kolom.

X_{ij} = Nilai baris Pada Kolom.

5. Menghitung nilai preferensi dengan rumus (2):

$$v_i = \sum_{j=1}^n w_j r_{ij} \quad (2)$$

V_i = hasil bobot preferensi.

W_i = bobot untuk perhitungan.

r_{ij} = hasil perhitungan normalisasi.

2.5 Klasifikasi dengan Interval

Menghitung standar deviasi sebagai nilai awal untuk pembuatan interval. Nilai interval dihitung dengan rumus (3), rumus (4), dan rumus (5) [15]:

$$\text{Tinggi} = \text{rata} - \text{rata} + (0.5 * SD) \quad (3)$$

$$\text{Rata-rata} = \text{rata} - \text{rata} \quad (4)$$

$$\text{Rendah} = \text{rata} - \text{rata} - (0.5 * SD) \quad (5)$$

SD = Standar Deviasi

Rata-rata = rata-rata dari nilai preferensi

2.6 Hasil klasifikasi

Hasil klasifikasi berupa jumlah dari range interval yang dihitung sehingga mendapat jumlah dengan klasifikasi tinggi, rata-rata dan rendah.

2.7 Kesimpulan

Rangkuman hasil penelitian dan hasil klasifikasi yang juga digambarkan dalam bentuk grafik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kriteria yang digunakan dalam perhitungan metode ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Kriteria yang digunakan

Kriteria	Ruang lingkup	Pertanyaan
C1	Kualitas Pelayanan Staf	Staf PTSP ramah dan sopan
		Staf memberikan informasi yang jelas
		Staf membantu menyelesaikan masalah dengan cepat
C2	Proses Pelayanan	Proses pelayanan berjalan dengan efisien
		Saya merasa diperlakukan dengan baik selama proses pelayanan
C3	Fasilitas PTSP	Ruang tunggu nyaman dan bersih
		Fasilitas pendukung (seperti toilet, tempat parkir) memadai.
C4	Informasi dan Sosialisasi	Informasi tentang layanan PTSP mudah diakses
		PTSP melakukan sosialisasi secara rutin tentang layanan yang tersedia
C5	Kebersihan dan Kenyamanan	Kebersihan area PTSP terjaga dengan baik
		Lingkungan PTSP terasa nyaman untuk berkunjung
C6	Waktu Pelayanan	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan wajar
		Proses pelayanan selesai dalam waktu yang dijanjikan

Tabel 1 merupakan kriteria yang digunakan dalam sistem penilaian tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai rentang penilaian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Range Penilaian

Penilaian responden terhadap kriteria
1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Cukup Puas
4 = Puas
5 = Sangat Puas

Menghitung nilai bobot kriteria sehingga didapat nilai bobot masing kriteria, seperti dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Bobot Kriteria

ket	C1	C2	C3	C4	C5	C6
Bobot	0,168	0,169	0,163	0,166	0,167	0,168
Jenis Kriteria	Benefit	Benefit	Benefit	Benefit	Benefit	Benefit

Data dari kuesioner yang didapat akan dimasukkan dalam tabel normalisasi sehingga menghasilkan data seperti di pada Tabel 4.

Tabel 4 Data hasil Kuisisioner

Data	Kualitas Pelayanan Staf	Proses Pelayanan	Fasilitas PTSP	Informasi dan Sosialisasi	Kebersihan dan Kenyamanan	Waktu Pelayanan
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
P1	4,6667	4,5	4	4	4	3,5
P2	5,00	5	5	5	5	4,5
P3	4,33	4	4,5	3,5	4	4
P4	4,00	4,5	4	4	4	4
P5	4,00	4	4	4	4	4
P6	4,00	4	4	4	4	4
P7	4,00	5	5	5	5	5
P8	4,00	5	5	5	5	5
P9	4,6667	5	5	5	5	5
P10	4,00	4,5	5	4,5	4,5	5
P11	4,33	4	4	4	4	4
P12	2,33	2	2	2	2	2
P13	4,00	4	4	4	4	4
P14	4,00	4	4	3	3	3
P15	3,6667	4	4	3,5	4	4
P16	4,6667	5	4,5	4,5	4	4
P17	3,67	4	3,5	4	4	4
P18	3,67	4	3,5	4	4	4
P19	3,33	4	3,5	3	3,5	4
P20	3,33	4	3,5	4	3,5	4
P21	3,6667	3,5	4	4	4	4
P22	3,6667	4,5	4	3,5	4	4
P23	4,33	4	3,5	4	4	4
P24	3,6667	4	4	4	3,5	4
P25	4,00	4	4	4	4	4
P26	3,00	3	3	3	3	3
P27	5,00	5	5	5	5	5
P28	4,00	4	4	4	4	4
P29	5,00	5	5	5	5	5
P30	4,00	4	4	3,5	4	4
P31	3,33	4	3,5	3,5	4	4
P32	3,6667	3,5	3	4	4	4

Data	Kualitas Pelayanan Staf	Proses Pelayanan	Fasilitas PTSP	Informasi dan Sosialisasi	Kebersihan dan Kenyamanan	Waktu Pelayanan
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
P33	5,00	5	5	5	5	5
P34	5,00	5	5	5	5	5
P35	3,00	3	3	3	3	3
P36	5,00	5	5	5	5	5
P37	3,00	3	3	3	3	3
P38	3,00	3	2,5	3	3	3
P39	3,6667	4	2	3,5	3	4
P40	5,00	5	5	5	5	5
.....
P61	4,00	4	4	4	4,5	5
P62	5,00	4,5	3	4,5	4,5	4

Hasil penilaian yang didapat akan dilakukan normalisasi sehingga menghasilkan tabel ternormalisasi pada Tabel 5. Selanjutnya mencari nilai ternormalisasi kriteria C1 pada responden 1 menggunakan rumus (1) untuk jenis kriteria benefit dengan nilai maksimal pada kolom adalah 5:

$$r_{11} = \frac{X_{11}}{\text{Max}(X_{ij})} = \frac{4.6667}{5} = 0.9333$$

$$r_{21} = \frac{X_{21}}{\text{Max}(X_{ij})} = \frac{4.5}{5} = 0.9$$

Tabel 5 Tabel Ternormalisasi

Data	Ternormalisasi					
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
P1	0,9333	0,9	0,8	0,8	0,8	0,7
P2	1	1	1	1	1	0,9
P3	0,866667	0,8	0,9	0,7	0,8	0,8
P4	0,8	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8
P5	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
P6	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
P7	0,8	1	1	1	1	1
P8	0,8	1	1	1	1	1
P9	0,9333	1	1	1	1	1
P10	0,8	0,9	1	0,9	0,9	1
P11	0,866667	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
P12	0,466667	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
P13	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
P14	0,8	0,8	0,8	0,6	0,6	0,6
P15	0,7333	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8
P16	0,9333	1	0,9	0,9	0,8	0,8
P17	0,7333	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8

Data	Ternormalisasi					
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
P18	0,7333	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8
P19	0,666667	0,8	0,7	0,6	0,7	0,8
P20	0,666667	0,8	0,7	0,8	0,7	0,8
P21	0,7333	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8
P22	0,7333	0,9	0,8	0,7	0,8	0,8
P23	0,866667	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8
P24	0,7333	0,8	0,8	0,8	0,7	0,8
P25	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
P26	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
P27	1	1	1	1	1	1
P28	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
P29	1	1	1	1	1	1
P30	0,8	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8
P31	0,666667	0,8	0,7	0,7	0,8	0,8
P32	0,7333	0,7	0,6	0,8	0,8	0,8
P33	1	1	1	1	1	1
P34	1	1	1	1	1	1
P35	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
P36	1	1	1	1	1	1
P37	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
P38	0,6	0,6	0,5	0,6	0,6	0,6
P39	0,7333	0,8	0,4	0,7	0,6	0,8
P40	1	1	1	1	1	1
.....
P60	0,666667	0,6	0,8	0,8	0,8	0,8
P61	0,8	0,8	0,8	0,8	0,9	1
P62	1	0,9	0,6	0,9	0,9	0,8

Pada Tabel 5 merupakan hasil normalisasi yang di dapat dari hasil kuisioner yang disebar kepada 62 responden. Untuk perhitungan nilai preferensi seperti diperlihatkan pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Preferensi Data

Data	Terbobot						Jumlah (Vi)
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	
P1	0,16	0,15	0,13	0,13	0,13	0,12	0,82
P2	0,17	0,17	0,16	0,17	0,17	0,15	0,98
P3	0,15	0,14	0,15	0,12	0,13	0,13	0,81
P4	0,13	0,15	0,13	0,13	0,13	0,13	0,82
P5	0,13	0,14	0,13	0,13	0,13	0,13	0,80
P6	0,13	0,14	0,13	0,13	0,13	0,13	0,80
P7	0,13	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	0,97
P8	0,13	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	0,97

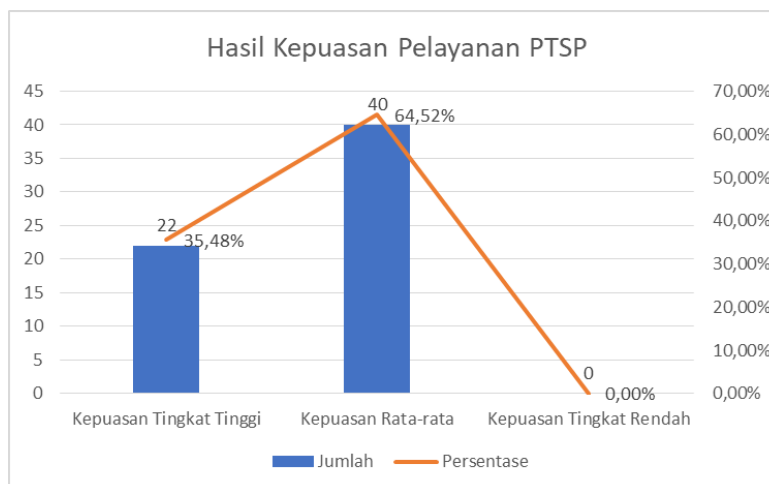
Data	Terbobot						Jumlah (Vi)
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	
P9	0,16	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	0,99
P10	0,13	0,15	0,16	0,15	0,15	0,17	0,92
P11	0,15	0,14	0,13	0,13	0,13	0,13	0,81
P12	0,08	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,41
P13	0,13	0,14	0,13	0,13	0,13	0,13	0,80
P14	0,13	0,14	0,13	0,10	0,10	0,10	0,70
P15	0,12	0,14	0,13	0,12	0,13	0,13	0,77
P16	0,16	0,17	0,15	0,15	0,13	0,13	0,89
P17	0,12	0,14	0,11	0,13	0,13	0,13	0,77
P18	0,12	0,14	0,11	0,13	0,13	0,13	0,77
P19	0,11	0,14	0,11	0,10	0,12	0,13	0,71
P20	0,11	0,14	0,11	0,13	0,12	0,13	0,74
P21	0,12	0,12	0,13	0,13	0,13	0,13	0,77
P22	0,12	0,15	0,13	0,12	0,13	0,13	0,79
P23	0,15	0,14	0,11	0,13	0,13	0,13	0,79
P24	0,12	0,14	0,13	0,13	0,12	0,13	0,77
P25	0,13	0,14	0,13	0,13	0,13	0,13	0,80
P26	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,60
P27	0,17	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	1,00
P28	0,13	0,14	0,13	0,13	0,13	0,13	0,80
P29	0,17	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	1,00
P30	0,13	0,14	0,13	0,12	0,13	0,13	0,78
P31	0,11	0,14	0,11	0,12	0,13	0,13	0,74
P32	0,12	0,12	0,10	0,13	0,13	0,13	0,74
P33	0,17	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	1,00
P34	0,17	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	1,00
P35	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,60
P36	0,17	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	1,00
P37	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,60
P38	0,10	0,10	0,08	0,10	0,10	0,10	0,58
P39	0,12	0,14	0,07	0,12	0,10	0,13	0,67
P40	0,17	0,17	0,16	0,17	0,17	0,17	1,00
.....
P60	0,11	0,10	0,13	0,13	0,13	0,13	0,74
P61	0,13	0,14	0,13	0,13	0,15	0,17	0,85
P62	0,17	0,15	0,10	0,15	0,15	0,13	0,85

Pada Tabel 6 didapat nilai pemeringkatan dari setiap responden. Untuk membuat klasifikasi kita menggunakan interval dari hasil preferensi dengan menggunakan rumus pencarian deviasi sebagai nilai dalam penggunaan interval sesuai dengan penjabaran diatas mengenai rumus pencarian interval di dapat nilai SD sebesar: 0,146, di dapat hasil interval

dengan nilai seperti pada Tabel 7. Berdasarkan data yang didapat digambarkan dalam bentuk grafik seperti Gambar 2.

Tabel 7 Interval Nilai Klasifikasi

Keterangan	Nilai Interval	Jumlah
Tingkat Kepuasan tinggi	Nilai>0.89	22
Tingkat kepuasan Rata-rata	0.75<Nilai≤0.89	40
Tingkat kepuasan Rendah	Nilai<0.75	0



Gambar 2 Hasil tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PTSP

Dari hasil grafik pada Gambar 2 terlihat tingkat kepuasan masyarakat dalam klasifikasi tinggi sebesar 35,48 %, tingkat kepuasan masyarakat rata-rata 64,52% dan tingkat kepuasan masyarakat rendah 0%.

4. KESIMPULAN

Penilaian akan tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan sistem pendukung keputusan sangat membantu dalam menilai. Dalam hal ini metode yang digunakan adalah SAW dimana data yang diambil dari 62 responden menghasilkan tiga kategori tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat tinggi sebanyak 22 responden dan dengan presentasi 35,48% dan tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat rata-rata sebanyak 40 responden dengan presentase 64,52% sedangkan dengan tingkat rendah sebanyak 0 responden atau 0%. Dari hasil tersebut di dapatkan bahwa nilai tertinggi tingkat kepuasan masyarakat di tingkat rata-rata dan di tingkat tinggi.

5. SARAN

Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain dengan akurasi data seperti menggunakan metode AHP-MAUT atau metode lainnya yang dapat menjelaskan tingkat akurasi data dan hasil. Selain itu, pembuatan peningkatan penggunaan metode dengan aplikasi pengolahan data tingkat kepuasan masyarakat sampai dengan bentuk laporan hasil tingkat kepuasan masyarakat terhadap PTSP Kelurahan Ragunan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tim Redaksi Jurnal Teknik Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberi kesempatan, sehingga artikel ilmiah ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Sandra and M. Maryati, "Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kijang Kota: Suatu Catatan Survey," *NeoRespublica J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 2, no. 1, p. 56, 2020, doi: 10.52423/neores.v2i1.14938.
- [2] P. Pantun, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi Tahun 2019," *J-MAS (Jurnal Manaj. dan Sains)*, vol. 5, no. 1, p. 159, 2020, doi: 10.33087/jmas.v5i1.165.
- [3] A. Azis, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan," *J. Pustak. Indones.*, vol. 18, no. 1, pp. 42–53, 2020, doi: 10.47065/imj.v1i1.13.
- [4] A. Mulyana, H. Mulyati, and A. Setiawan, "Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Jam Datun) Kejaksaan Agung Republik Indonesia," *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 8, no. 3, pp. 880–890, 2022, doi: 10.17358/jabm.8.3.880.
- [5] E. Novian, E. D. Hadi, and Y. Elita, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pengadilan Negeri Bengkulu," *Student J. Bus. ...*, no. 5, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/33185>.
- [6] Yossi Findarta Pratama, Andi Fitriyani Yahya, Alsry Mulyani, Yuliana Rauf, Rosmala Dewi Said, and St. Suryani, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan," *J. Adm. Publik*, vol. 17, no. 2, pp. 197–210, 2021, doi: 10.52316/jap.v17i2.67.
- [7] J. W. Tarigan, H. Winata, and D. Suherdi, "Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Indikator Pelayanan Yang Baik Rumah Sakit Vina Estetica berdasarkan Hasil Survey Angket kepada Pasien Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI)," *J. CyberTech*, pp. 1–10, 2020.
- [8] P. Utomo, L. Fatmawati, R. Rochidajah, and D. N. Amadi, "Assessment of Toll User Satisfaction in East Java Using Simple Additive Weighting (SAW)," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 2, pp. 361–384, 2022, doi: 10.51519/journalisi.v4i2.259.
- [9] W. Rahayu, H. Hoiriyah, and B. Bakir, "SPK Penilaian Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan (ATR/BPN) Pamekasan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Dan Simple Additive Weighting (SAW)," *J. Minfo Polgan*, vol. 12, no. 1, pp. 490–499, 2023, doi: 10.33395/jmp.v12i1.12442.
- [10] T. Saputra, "Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)," *J. Perspekt. Pembiayaan dan Pembang. Drh.*, vol. 4, no. 2, pp. 89–100, 2016, doi: 10.22437/ppd.v4i2.3584.
- [11] M. L. Ramdani and S. Nurmiati, "Sistem Penunjang Keputusan Kepuasan Konsumen Pada PT. Lotte Shopping Indonesia Bogor," *Sainstech J. Penelit. dan Pengkaj. Sains dan Teknol.*, vol. 29, no. 2, pp. 43–49, 2019, doi: 10.37277/stch.v29i2.338.
- [12] S. S. Putro, "Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan," *J. Komunika J. Komunikasi, Media dan Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–9, 2017, doi: 10.31504/komunika.v6i2.1119.
- [13] D. R. Ekaryanto, E. Haerani, F. Wulandari, and S. Ramadhani, "Penerapan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Dalam Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Kinerja Sekolah," *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 225–234, 2022, doi: 10.32672/jnkti.v5i2.4184.
- [14] M. F. Handika and D. Irawan, "Rancang Bangun Alat Pengujian Air Pada Damiu Berbasis Iot Menggunakan Metode SAW," *J. Tek.*, vol. 18, no. x, pp. 661–671, 2024.
- [15] D. Manalu, R. Sipayung, and R. Kariani Br Sembiring, "Pengaruh Kinerja Guru Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik Di Kelas V Muatan Pelajaran Ips Sd Santo Thomas 2 Medan," *Pendas J. Ilm. Pendidik. Dasar*, vol. 8, no. 1, pp. 3683–3692, 2023, doi: 10.23969/jp.v8i1.8638.