



Implementasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process dan Scoring Berbasis Android

Rudy Syahputra Danur, Munjiat Setiani Asih, Fera Damayanti, Ade Zulkarnain Hasibuan

Fakultas Teknik dan Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia
Email: ¹rudy.danur@yahoo.com, ²munjiat.stth@gmail.com, ³feradamayantii@gmail.com, ⁴ade.stth@gmail.com

Abstrak—Kantor Kejaksaan Negeri Medan adalah lembaga yang menyediakan layanan kepada publik yang saat ini belum memiliki sistem penilaian kepuasan layanan dari masyarakat, sehingga Kejaksaan Negeri Medan tidak dapat mengetahui penilaian atau keluhan dari masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan publik di Kantor Kejaksaan Negeri Medan. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Kemudian menggunakan metode perhitungan *scoring* dalam memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Adapun aplikasi tersebut dibangun dengan berbasis android, sehingga dapat memudahkan pengguna dalam melakukan penilaian hanya dengan genggaman tangan. Hasil pengujian penelitian ini menghasilkan nilai tingkat kepuasan publik dan eigen vector yang diurutkan berdasarkan data tertinggi sebagai nilai akhir dari perhitungan AHP yang dapat memudahkan Kantor Kejaksaan Negeri Medan dalam melihat kategori layanan mana yang harus dimaksimalkan. Pada pengujian aplikasi dengan 50 responden pada bulan Juli 2020, diperoleh tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Medan yaitu 84 % dengan predikat pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; *Analytical Hierarchy Process*; *Scoring*; Android

Abstract—Medan District Prosecutor's Office is an institution that provides services to the public which currently does not have a service satisfaction assessment system from the public, so the Medan District Prosecutor's Office cannot know the public's assessment or complaints about the public services provided. This study aims to determine the level of public satisfaction with public services at the Medan District Attorney's Office. The method used in this study is the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. Then use the scoring calculation method in obtaining the Community Satisfaction Index (IKM) value. The application is built on an Android basis, so that it can make it easier for users to make assessments with just a hand. The test results of this study produce the value of the level of public satisfaction and eigenvectors that are sorted based on the highest data as the final value of the AHP calculation which can make it easier for the Medan Public Prosecutor's Office to see which service categories should be maximized. In testing the application with 50 respondents in July 2020, the level of community satisfaction in public services at the Medan District Prosecutor's Office was 84% with a service predicate, namely A (Very Good).

Keywords: Community Satisfaction Index; Public Services; *Analytical Hierarchy Process*; *Scoring*; Android

1. PENDAHULUAN

Lembaga pelayanan masyarakat merupakan lembaga pelayanan kepentingan publik yang dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Adapun hal tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik dikarenakan mengingat fungsi utama lembaga negara adalah melayani masyarakat (Suandi, 2019).

Maka dari pada itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah jelas dituliskan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), maka perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (UU RI No. 25 Tahun 2000). Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (KEPMENPANRB No. 14 Tahun 2017).

Kantor Kejaksaan Negeri Medan merupakan salah satu kantor yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan jumlah pengunjung terus terjadi peningkatan dari semua kategori pelayanan untuk masyarakat kota Medan. Kemudian dari *survey* yang dilakukan di Kantor Kejaksaan Negeri Medan, penulis memperoleh informasi bahwa di lembaga tersebut belum memiliki aplikasi untuk mengetahui kepuasan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan pihak Kantor Kejaksaan Negeri Medan tidak dapat mengetahui bidang pelayanan yang belum dilakukan dengan maksimal dan memerlukan peningkatan.

Metode AHP merupakan suatu metode pendukung keputusan untuk membuat urutan alternatif keputusan dan pemilihan alternatif terbaik pada saat pengambil keputusan dengan beberapa tujuan atau kriteria untuk mengambil keputusan tertentu dengan hierarki, suatu masalah yang kompleks dan tidak terstruktur dapat dipecahkan ke dalam kelompoknya. (Anindhita *et al*, 2016). Sehingga diharapkan metode tersebut dapat membantu proses menentukan hasil dari indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Medan yang tepat sesuai kriteria yang telah ditentukan.

Ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penerapan metode AHP. Pada tahun 2018 penelitian dengan judul Implementasi AHP Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelayanan E-KTP (Studi Kasus Kantor Camat Pagar Merbau). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan masyarakat merasa puas dalam pelayanan pembuatan E-KTP Baru dan pelayanan E-KTP hilang atau rusak dengan menerapkan metode AHP pada sistem tersebut (Wiyanti & Sindar, 2018).

Kemudian pada 2018 penelitian dengan judul Perancangan Sistem Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode AHP Pada Kecamatan Talun. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode AHP dapat memproses nilai kepuasan masyarakat dari pengisian kuesioner, dapat membantu Camat dalam menentukan kebijakan terutama dalam meningkatkan pelayanan publik dan masyarakat dapat dengan mudah memberikan penilaian dimana pun dan kapan pun dengan melakukan pengisian kuesioner secara *online* (Sokibi & Bahiyah, 2018).

Agar penelitian ini lebih spesifik dalam mengatasi permasalahan yang sebelumnya telah dipaparkan, penulis membatasi aspek penelitian yang dilakukan yaitu untuk membangun aplikasi tersebut dengan berbasis Android. Pada penelitian ini penulis memanfaatkan aplikasi yang akan dirancang yaitu berbasis *client-server* yaitu pada sisi *administrator* berbasis web dan sisi pengguna berbasis android. Dan adapun metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk melihat hasil penilaian dari masyarakat dan Metode *Scoring* IKM untuk memperoleh hasil akhir penilaian IKM berbentuk predikat.

Metode AHP merupakan suatu metode pendukung keputusan untuk membuat urutan alternatif keputusan dan pemilihan alternatif terbaik pada saat pengambil keputusan dengan beberapa tujuan atau kriteria untuk mengambil keputusan tertentu dengan hierarki (Simanjuntak *et.al*, 2018). Sehingga diharapkan metode tersebut dapat membantu proses menentukan hasil dari indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Medan yang tepat sesuai kriteria yang telah ditentukan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan dibagi menjadi beberapa tahap sebagai berikut:

a. Analisa Masalah

Analisis masalah merupakan proses mengidentifikasi sebab mengapa sebuah sistem dibangun, dan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Dalam tahapan ini masalah yang dianalisis yaitu persoalan dalam menentukan penilaian index kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan. Dan yang mana belum adanya sebuah aplikasi yang tersedia di Kantor Kejasaan Negeri Medan untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut.

b. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi lapang, wawancara ke narasumber dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan penelitian.

c. Analisa Proses

Pada bagian ini menjelaskan bagaimana rancangan alur kerja aplikasi dari penilaian indeks kepuasan masyarakat dalam menilai pelayanan di Kantor Kejaksaan Negeri Medan dengan menggunakan metode AHP dan metode *scoring* berbasis android.

d. Perancangan Sistem

Pemodelan sistem dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang objek apa saja yang akan berinteraksi dengan sistem, serta hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh sebuah sistem sehingga sistem dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan kegunaannya.

e. Pengujian Sistem

Setelah proses analisis dan perancangan sistem telah selesai dikerjakan, maka dilakukan pengujian sistem untuk mengetahui bagaimana kinerja sistem dalam pengimplementasian metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan metode *scoring* KEMENPANRB No.14 Tahun 2017 untuk melakukan proses perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Medan.

2.2 Penerapan Metode Analytical Hierarki Process (AHP)

Analytical Hierarchy Process merupakan suatu metode pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hierarki (Munthafa & Mubarak, 2017). Secara umum pengambilan keputusan dengan metode AHP didasarkan pada langkah langkah berikut (Sokibi & Bahiyah, 2018):

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan.
2. Membuat struktur hirarki yang diawali dengan tujuan umum, dilanjutkan dengan kriteria-kriteria dan alternatif alternatif pilihan yang ingin di rangking.

Tabel 1. Kriteria Unsur Penilaian

No.	Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan
3	Kejelasan Petugas Pelayanan
4	Kedisiplinan Petugas

No.	Unsur Pelayanan
5	Tanggung jawab Petugas
6	Kecepatan Pelayanan
7	Keadilan Mendapatkan Pelayanan
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas
9	Kewajaran Biaya Pelayanan
10	Kesesuaian Biaya Pelayanan
11	Ketepatan Jadwal Pelayanan
12	Kenyamanan Lingkungan
13	Keamanan Pelayanan
14	Kemampuan Petugas Pelayanan

- Membentuk matriks perbandingan berpasangan yang dilakukan berdasarkan pilihan atau *judgement* dari pembuat keputusan dengan menilai tingkat kepentingan elemen dibandingkan elemen lainnya.

Tabel 2. Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting daripada elemen lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya
9	Satu elemen jelas mutlak penting daripada elemen lainnya
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekatan
Kebalikan	Jika aktivitas i mendapat satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka i memiliki nilai kebalikannya dibandingkan dengan j

- Menormalkan data yaitu dengan membagi nilai dari setiap elemen di dalam matriks yang berpasangan dengan nilai total dari setiap kolom dengan rumus:

$$\text{Normalisasi Bobot} = \frac{\text{Jumlah Bobot Elemen}}{\text{Jumlah Sel Kolom}} \quad (1)$$

- Menghitung nilai *eigen vector* dan menguji konsistensinya, jika tidak konsisten maka pengambilan data (preferensi) perlu diulangi. Nilai *eigen vector* yang dimaksud adalah nilai *eigen vector* maksimum dengan rumus:

$$\text{Bobot Vector Eigen} = \frac{\text{Jumlah Sel Baris}}{\text{Jumlah Sel Kolom}} \quad (2)$$

Keterangan:

Jumlah Sel Baris : Jumlah dari seluruh nilai sel baris.

Jumlah Sel Kolom : Jumlah dari seluruh nilai sel kolom.

- Mencari nilai eigen maksimum dengan menjumlahkan hasil perkalian jumlah kolom dengan vector eigen dengan menggunakan rumus:

$$\text{Jumlah Eigen Maksimum} = \text{Jumlah Kolom} \times \text{Eigen Vector} \quad (3)$$

- Menguji konsistensi hirarki. Jika tidak memenuhi dengan $CR < 0, 100$; maka penilaian harus diulang kembali. Untuk mengujinya dengan rumus.

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (4)$$

Keterangan:

CR = Consistency Ratio

CI = Consistency Index

RI = Random Index

Untuk menentukan CI (Consistency Ratio) dengan rumus:

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - n}{n - 1} \quad (5)$$

Keterangan:

CI = Consistency Index

λ_{maks} = Nilai eigen maksimal

n = Banyak unsur kriteria atau sub kriteria

Untuk Nilai Random Index (RI) berdasarkan yang ditetapkan oleh Saaty yaitu sebagai berikut

Tabel 3. Nilai Random Index (Tabel Skala Saaty)

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
RI	0	0	0.58	0.9	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49	1.51	1.48	1.56	1.57

2.3 Metode Scoring Indeks Kepuasan Masyarakat

Metode penilaian (*scoring*) Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEMENPANRB-RI) Nomor 14 Tahun 2017 yaitu sebagai berikut :

2.6.1 Pengukuran Skala Rivert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (6)$$

Keterangan:

N = Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Kemudian untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Nilai Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (7)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

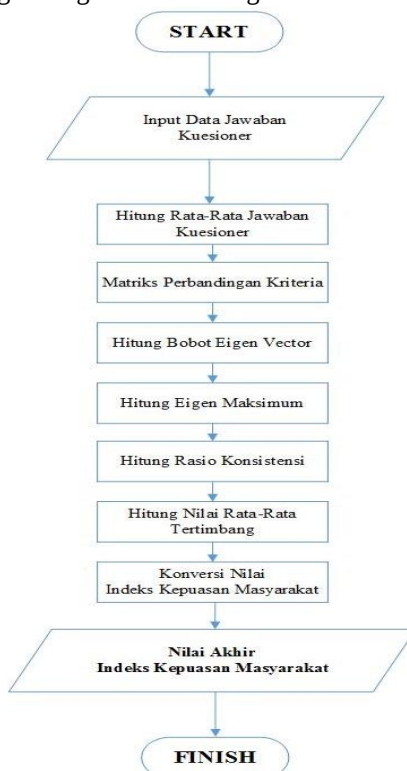
2.6.2 Nilai Konversi Mutu Pelayanan

Kemudian, setelah nilai hasil interpretasi IKM diperoleh maka nilai tersebut dikonversikan dengan nilai berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan yang ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 4. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Adapun *Flowchart* sistem dari Penerapan Metode Analytical Hierarki Process (AHP) dan Metode *Scoring* Indeks Kepuasan Masyarakat dalam sistem yang dibangun adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Flowchart Sistem Perhitungan Kuesioner

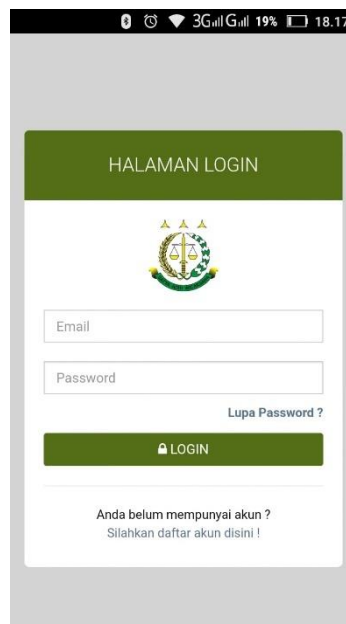
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tampilan Antarmuka Aplikasi

Pada bagian ini merupakan hasil implementasi tampilan aplikasi sesuai dengan perancangan antarmuka. Setiap tampilan pada aplikasi akan dibahas bagaimana proses tampilan dan penggunaannya.

a. Tampilan Halaman Login

Pada halaman *login* merupakan halaman yang berfungsi untuk responden dalam melakukan login ke dalam aplikasi. Dan adapun tampilan halaman login pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Tampilan Halaman Login

b. Tampilan Halaman Utama

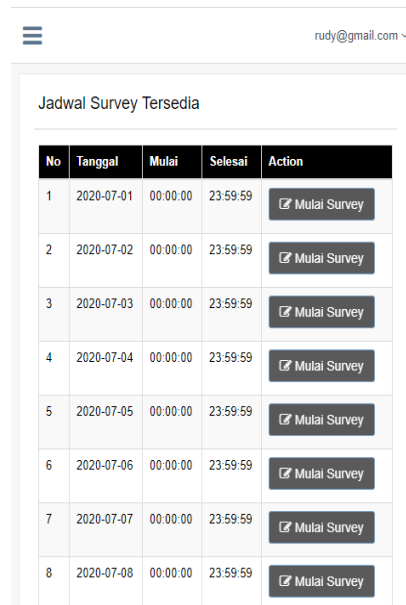
Pada halaman *login* merupakan halaman yang berfungsi untuk responden dalam melakukan login ke dalam aplikasi. Dan adapun tampilan halaman utama pada gambar 3 berikut.



Gambar 3. Tampilan Halaman Utama

c. Tampilan Halaman Mulai Survey

Pada halaman mulai *survey* berfungsi untuk responden dalam memulai penilaian. Dan adapun tampilan halaman mulai *survey* pada gambar 4 berikut.

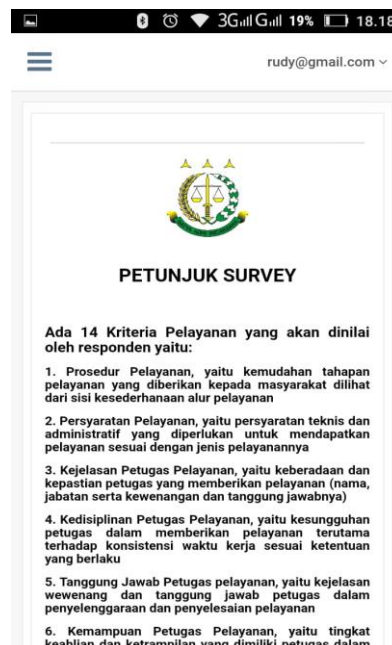


No	Tanggal	Mulai	Selesai	Action
1	2020-07-01	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey
2	2020-07-02	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey
3	2020-07-03	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey
4	2020-07-04	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey
5	2020-07-05	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey
6	2020-07-06	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey
7	2020-07-07	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey
8	2020-07-08	00:00:00	23:59:59	Mulai Survey

Gambar 4. Tampilan Halaman Mulai Survey

d. Tampilan Halaman Petunjuk

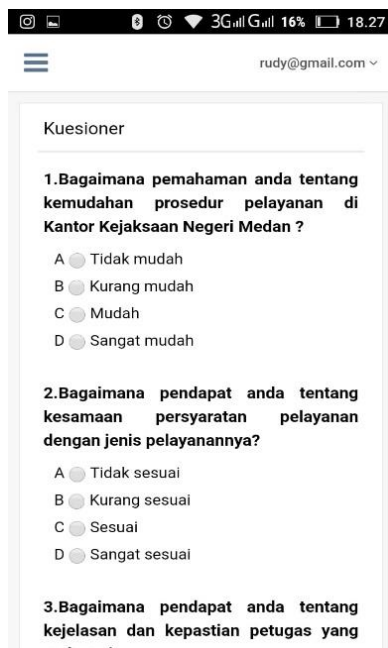
Pada halaman petunjuk menampilkan petunjuk *survey* yang tersedia sebelum responden melakukan penilaian. Dan adapun tampilan halaman petunjuk pada gambar 5 berikut.



Gambar 5. Tampilan Halaman Petunjuk

e. Tampilan Halaman Kuesioner

Pada halaman kuesioner menampilkan pertanyaan penilaian yang tersedia untuk responden melakukan penilaian. Dan adapun tampilan halaman kuesioner pada gambar 6 berikut.



Kuesioner

1. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kejaksaan Negeri Medan ?

A ☐ Tidak mudah
B ☐ Kurang mudah
C ☐ Mudah
D ☐ Sangat mudah

2. Bagaimana pendapat anda tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

A ☐ Tidak sesuai
B ☐ Kurang sesuai
C ☐ Sesuai
D ☐ Sangat sesuai

3. Bagaimana pendapat anda tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?

Gambar 6. Tampilan Halaman Kuesioner

3.2 Pengujian Sistem

Dari pengujian sistem yang dilakukan, maka diperoleh hasil perhitungan akhir dari IKM Kejaksaan Negeri Medan adalah 84.025 % atau dengan pembulatan menjadi 84 % dengan Nilai Interval Konversi IKM antara 43,76– 62.50 dengan mutu pelayanan yaitu Sangat Baik. Jumlah *sample* data responden yang diujikan untuk aplikasi ini yaitu kepada 50 responden dengan area cakupan dalam wilayah Kota Medan yang terdaftar pada sistem. Adapun hasil akhir dari aplikasi ini yaitu laporan hasil *survey* dalam bentuk *file excel* yang dapat diunduh dari halaman laporan *survey* pada sistem *administrator* dan hasil laporan *survey* ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Nilai Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat

ID_ UNSUR	NAMA_UNSUR	NILAI_ PER_UNSUR	NRR_ PER_UNSUR	NRR_ TERTIMBANG	MUTU PELAYANAN
K1	Prosedur Pelayanan	169	3.38	0.24	
K2	Kesesuaian Persyaratan Dengan Pelayanan	168	3.36	0.239	
K3	Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayanan	169	3.38	0.24	
K4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan Tanggung Jawab Petugas	170	3.4	0.241	
K5	Pelayanan	171	3.42	0.243	
K6	Kemampuan Petugas Pelayanan	167	3.34	0.237	
K7	Kecepatan Pelayanan Keadilan Mendapatkan	170	3.4	0.241	
K8	Pelayanan	171	3.42	0.243	
K9	Kesopanan Dan Keramahan	169	3.38	0.24	
K10	Kewajaran Biaya Pelayanan	167	3.34	0.237	
K11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	167	3.34	0.237	
K12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	170	3.4	0.241	
K13	Kenyamanan Lingkungan	170	3.4	0.241	
K14	Keamanan Pelayanan	170	3.4	0.241	
Total NRR				3.361	
IKM UNIT PELAYANAN (3.361 * 25)				84.025	A(Sangat Baik)

Berdasarkan hasil *survey* yang ditampilkan pada Gambar 11 menunjukkan hasil *survey* pada bulan Juli 2020. Hasil *survey* yang ditampilkan berdasarkan hasil-hasil nilai bobot kriteria unsur pelayanan dengan perhitungan AHP berdasarkan kuesioner yang dinilai oleh responden. Kemudian nilai *scoring* IKM dari seluruh unit pelayanan Kejaksaan Negeri Medan berdasarkan contoh pengujian dengan *sample* 50 responden pada bulan Juli 2020 memperoleh hasil IKM yaitu 84.025 % dengan predikat pelayanan A (Sangat Baik).



Berdasarkan hasil pengujian sistem yang telah dilakukan untuk mengetahui kinerja metode AHP dan metode *scoring* IKM dalam menghitung dan menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kejaksaan Negeri Medan, perhitungan metode AHP dan *Scoring* mampu dalam menghitung proses penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan jumlah kriteria pelayanan unsur, jumlah kuesioner yang diajukan dan jumlah nilai pembobotan kuesioner jawaban responden.

Kemudian ditinjau dari segi efisiensi, aplikasi IKM yang diterapkan berbasis android juga dapat dikatakan efisien sebab responden dapat dengan mudah melakukan penilaian kuesioner pelayanan Kejaksaan Negeri Medan dimanapun responden berada. Dan dari segi Kantor Kejaksaan Negeri Medan, aplikasi ini dapat memudahkan pihak Kejaksaan Negeri Medan dalam mengelola, memperoleh dan mengetahui hasil *survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Medan kepada publik khususnya masyarakat Kota Medan dan berguna untuk bahan evaluasi bagi Kejaksaan Negeri Medan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kota Medan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, melalui analisis, perancangan dan pengujian sistem telah yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan beberapa hal sebagai berikut antara lain bahwa hasil dari penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat dikatakan mampu dalam menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan dengan menggabungkan metode *Scoring* penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam KEMENPANRB No. 14 Tahun 2017. Dapat dikatakan bahwa dalam penerapan aplikasi ini dengan berbasis android dari sisi responden cukup efisien, sehingga tidak kesulitan dalam mempergunakan aplikasi ini dan dapat dilakukan dimana saja dalam melakukan *survey* serta memberikan penilaian terhadap pelayanan Kejaksaan Negeri Medan. Kemudian dapat mempermudah bagi pihak Kejaksaan Negeri Medan dalam memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah mereka lakukan kepada masyarakat Kota Medan.

REFERENCES

- Anindhita, I. K., Rismanto, R., & Rohadi, E. (2016). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Generik Anggota Polri di Polda Kalimantan Tengah Menggunakan Metode AHP. In *Seminar Informatika Aplikatif Polinema*.
- Munthafa, A.E., Mubarak, H. (2017). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi. *Jurnal Siliwangi*, Vol.3. No.2, 2017. ISSN 2477-3891.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017.
- Simanjuntak, L. S., Sagala, J. R., & Gea, A. (2018). Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode AHP Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Armada Informatika*, 2(1).
- Sokibi, P., Bahiyah, N. (2018). Perancangan Sistem Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal ITEJ (Information Technology Engineering Journals)* (2018) Vol 03-No 01 eISSN: 2548-2157.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitung Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1(2). 13-22.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Wiyanti, E., & Sindar, A. (2018). Implementasi Analytical Hierarchy Process dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelayanan E-ktip (Studi Kasus Kantor Camat Pagar Merbau). *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 1(2). 93-98.