



JNKTI

Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi

ANALISIS PERBANDINGAN PERFORMANSI TRANSMISI VIDEO DENGAN UNICAST PADA WLAN IEEE 802.11ac

Faisal¹, Rizal Munadi², Syahril³

PENGARUH INISIALISASI POPULASI RANDOM SEARCH PADA ALGORITMA BEREVOLUSI DALAM OPTIMASI TRAVELLING SALESMAN PROBLEM (TSP)

Fitiyani¹, Yuwaldi Away², Taufiq A. Gani²

DATA MINING PENJUALAN PRODUK DENGAN METODE APRIORI PADA INDOMARET GALANG KOTA

Sheih Al Syahdan¹, Anita Sindar²

PEMANFAATAN KONTEN MULTIMEDIA ANIMASI DUA DIMENSI SEBAGAI MEDIA PELESTARIAN ALAT MUSIK ETNIK ACEH

Zulfan¹, Baihaqi²

PERANCANGAN PORTAL INFORMASI GAMPONG PADA GAMPONG LAMBEUGAK KECAMATAN KUTA COT GLIE ACEH BESAR

Munawir¹, Erdiwansyah²

PENENTUAN MAHASISWA BERPRESTASI DENGAN METODE AHP DI STMIK PELITA NUSANTARA

Sadar Budi Wibowo¹, Murni Marbun²

IMPLEMENTASI ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN E-KTP (STUDI KASUS KANTOR CAMAT PAGAR MERBAU)

Eka Wiyanti¹, Anita Sindar²

PENGAJUAN KREDIT SEPEDA MOTOR MENGGUNAKAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (STUDI KASUS SHWROOM YOYO)

Nuri Latifa Efrata¹, Jijon Raphita Sagala²

APPLICATION OF SMS GATEWAY ON ATTENDANCE DETECTION SYSTEMS USING RFID

Dedi Satria¹, Taufik Hidayat¹, M. Aziz Hidayat², Zakaria²

PROGRESS OF CONSTRUCTION PROJECT INFORMATION SYSTEM BASED ON SMS GATEWAY

Hendri Ahmadian¹, Dedi Satria², Safrijal Kurniawan³

SUSUNAN DEWAN REDAKSI
“JURNAL NASIONAL KOMPUTASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI (JNKTI)”

Penanggung Jawab

Muhammad Fadhli, S.Kom, M.Kom

Ketua Dewan Editor

Zulfan, ST, MT

Editor Pelaksana

Munawir, ST, MT

Baihaqi, ST, MT

Sekretaris

Yeni Yanti, ST, MT

Mitra Bestari

Prof. Dr. Ir. Yuwaldi Away, M.Sc

Dr. Taufiq A. Gani, S.Kom, M.Eng.Sc

Dr. Melinda, ST, M.Sc

Layout

Eka Novendra, ST

Penerbit

Program Studi Teknik Informatika

Universitas Serambi Mekkah

Alamat Penerbit

Gedung H Fakultas Teknik Universitas Serambi Mekkah

Jl. T. Imum Lueng Bata , Telp. (0651)26160 Batoh – Banda Aceh

SINOPSIS

Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI) merupakan jurnal ilmiah nasional yang diterbitkan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Serambi Mekkah yang mempublikasikan artikel-artikel ilmiah dalam bidang komputasi dan teknologi informasi. Jurnal ini terbit sebanyak 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun yaitu pada Bulan Maret dan Oktober. Bidang-bidang fokus penelitian yang akan dipublikasi dalam jurnal ini antara lain :

- Bidang Rekayasa Perangkat Lunak
- Bidang Jaringan Komputer
- Bidang Multimedia dan Pengolahan Citra Digital
- Bidang Komputasi
- Multidisiplin ilmu lainnya yang relevan

DAFTAR ISI
JNKTI VOL.1 NO.2, OKTOBER 2018

Analisis Perbandingan Performansi Transmisi Video Dengan Unicast Pada Wlan Ieee 802.11ac Faisal ¹ , Rizal Munadi ² , Syahrial ³	42-48
Pengaruh Inisialisasi Populasi Random Search Pada Algoritma Berevolusi Dalam Optimasi travelling Salesman Problem (TSP) Fitiyani ¹ , Yuwaldi Away ² , Taufiq A.Gani ²	49-55
Data Mining Penjualan Produk Dengan Metode Apriori Pada Indomaret Galang Kota Sheih Al Syahdan ¹ , Anita Sindar ²	56-63
Pemanfaatan Konten Multimedia Animasi Dua Dimensi Sebagai Media Pelestarian Alat Musik Etnik Aceh Zulfan ¹ , Baihaqi ²	64-73
Perancangan Portal Informasi Gampong Pada Gampong Lambeugak Kecamatan Kuta Cot Glie Aceh Besar Munawir ¹ , Erdiwansyah ²	74-81
Penentuan Mahasiswa Berprestasi Dengan Metode AHP di STMIK Pelita Nusantara Sadar Budi Wibowo ¹ , Murni Marbun ²	82-92
Implementasi Analytical Hierarchy Process Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelayanan E-KTP (Studi Kasus Kantor Camat Pagar Merbau) Eka Wiyanti ¹ , Anita Sindar ²	93-98
Pengajuan Kredit Sepeda Motor Menggunakan Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus Showroom Yoyo) Nuri Latifa Efrata ¹ , Jijon Raphita Sagala ²	99-105

IMPLEMENTASI ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN E-KTP (STUDI KASUS KANTOR CAMAT PAGAR MERBAU)

Eka Wiyanti¹, Anita Sindar²

^{1,2} STMIK Pelita Nusantara, Medan Indonesia
Jln. Iskandar Muda No. 1 Medan, 20154 Indonesia
E-mail: ekawiyanti27@gmail.com, haito_ita@yahoo.com

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di beberapa daerah mengalami kendala seperti proses pengisian data, perekaman sidik jari, retina, pengambilan foto, alasan blangko E-KTP yang kosong dan struktur birokrasi penerbitan E-KTP sering bermasalah karena sistem server. Instansi pemerintahan pada Kantor Camat Pagar Merbau tidak mengetahui secara spesifik tingkat kepuasan masyarakat dalam mengurus E-KTP. Aplikasi SPK digunakan dalam pengambilan keputusan. Aplikasi SPK menggunakan CBIS (Computer Based Information System) yang fleksibel, interaktif, dan dapat diadaptasi, yang dikembangkan untuk mendukung solusi atas masalah manajemen spesifik yang tidak terstruktur. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) merupakan suatu metode pengambilan keputusan dalam memecahkan masalah yang bersifat multikriteria. Dari perhitungan AHP diperoleh hasil akhir dengan ketentuan jika nilainya ≥ 0.4 maka keterangannya Pelayanan Memuaskan jika < 0.4 maka keterangannya Pelayanan Kurang Memuaskan.

Kata kunci: E-KTP, Tingkat Kepuasan, Bobot dan Kriteria, Metode AHP

Abstract

The implementation of the service of making E-KTP (Electronic Identity Card) in some areas has problems such as data filling, fingerprint recording, retina, photo taking, the reason for blank E-KTP blanks and the bureaucratic structure of E-KTP publishing is often problematic because of the server system. Government agencies in the Pagar Merbau District Head Office do not know specifically the level of community satisfaction in managing the E-KTP. SPK application is used in decision making. The SPK application uses a flexible, interactive, and adaptable CBIS (Computer Based Information System) developed to support solutions to specific, unstructured management problems. The Analytical Hierarchy Process (AHP) method is a method of decision making in solving multicriteria problems. From the AHP calculation, the final result is obtained with the condition that if the value is ≥ 0.4 , then the information is Satisfactory Service if < 0.4 , then the information is Poor Service.

Keywords: E-KTP, Satisfaction Level, Weight and Criteria, AHP Method

1. Pendahuluan

Melalui kebijakan sistem informasi kependudukan yang diberlakukan secara nasional, diharapkan masalah yang berkaitan dengan pendataan penduduk dapat menjadi lebih baik, serta dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa atau layanan diharapkan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, karena itu pelayanan harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal seperti pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara elektronik (E-KTP) pada Kantor Camat Pagar Merbau. Terwujudnya pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dan tersedianya sarana pendukung yang memadai [1].

Pelayanan masyarakat tersebut bukan hanya dalam bidang e-KTP, seperti pada penelitian sebelumnya yaitu penerapan sistem informasi administrasi ditingkat masyarakat dengan cara pengolahan data yang terkomputerisasi. Sistem informasi administrasi dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dalam hal pelayanan masyarakat khususnya dibidang administrasi, sebagai

contoh pembuatan surat pernyataan, surat kelahiran, surat kematian, surat belum menikah, surat keterangan tidak mampu, surat berkelakuan baik, surat keterangan usaha, dan surat domisili. Setelah dilakukan penelitian, maka sistem manajemen administrasi gampong sudah dapat diterapkan menggunakan komputerisasi sehingga prosesnya sangat cepat dan untuk pengarsipan juga mudah [2].

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di beberapa daerah mengalami kendala seperti proses pengisian data, perekaman sidik jari, retina, pengambilan foto, alasan blangko E-KTP yang kosong dan struktur birokrasi penerbitan E-KTP sering bermasalah karena sistem *server*. Sistem pendukung keputusan dirancang dengan menerapkan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Instansi pemerintahan pada Kantor Camat Pagar Merbau tidak mengetahui secara spesifik tingkat kepuasan masyarakat dalam mengurus E-KTP. Selama ini belum ada sistem untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan E-KTP, maka diperlukan suatu program aplikasi dengan menggunakan sistem pendukung keputusan secara komputerisasi. Sistem pendukung keputusan dirancang dengan menerapkan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Keberadaan hierarki memungkinkan dipecahkan masalah kompleks, lalu menyusunnya menjadi suatu bentuk hierarki. AHP memiliki banyak keunggulan dalam menjelaskan proses pengambilan keputusan. Salah satunya dapat digambarkan secara grafis sehingga mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan [3].

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Decision Support System (DSS)

DSS biasa dibangun untuk mendukung solusi atas suatu masalah atau untuk mengevaluasi suatu peluang. DSS yang seperti itu disebut aplikasi DSS. Aplikasi DSS digunakan dalam pengambilan keputusan. DSS menggunakan CBIS (*Computer Based Information Systems*) yang fleksibel, interaktif, dan dapat diadaptasi, yang dikembangkan untuk mendukung solusi atas masalah manajemen spesifik yang tidak terstruktur. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) sebagai sistem berbasis komputer yang terdiri dari tiga komponen yang saling berinteraksi: sistem bahasa (mekanisme untuk memberikan komunikasi antar pengguna dan komponen sistem pendukung keputusan yang lain), sistem pengetahuan (repositori pengetahuan domain masalah yang ada entah sebagai data atau sebagai prosedur) dan pemrosesan masalah (hubungan antara komponen lainnya terdiri dari satu atau lebih kapabilitas manipulasi masalah umum yang diperlukan untuk pengambilan keputusan) [4] [5].

2.2. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

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 [6].

Prosedur *Analytical Hierarchy Process* (AHP) [7] [8] :

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan, lalu menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi.
2. Menentukan Prioritas Elemen
 - a. Langkah pertama dalam menentukan prioritas elemen adalah membuat perbandingan pasangan, yaitu membandingkan elemen secara berpasangan sesuai kriteria yang diberikan.
 - b. Matriks perbandingan berpasangan diisi menggunakan bilangan untuk merepresentasikan kepentingan relatif dari suatu elemen terhadap elemen yang lainnya.
3. Sintesis

Pertimbangan-pertimbangan terhadap perbandingan berpasangan disintesis untuk memperoleh keseluruhan prioritas.

 - a. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks.
 - b. Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.
 - c. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata.
4. Mengukur Konsistensi

Dalam pembuatan keputusan, penting untuk mengetahui seberapa baik konsistensi yang ada karena tidak menginginkan keputusan berdasarkan pertimbangan dengan konsistensi yang rendah.

- a. Kalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua, dan seterusnya.
 - b. Jumlahkan setiap baris.
 - c. Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas relatif yang bersangkutan.
 - d. Jumlahkan hasil bagi di atas dengan banyaknya elemen yang ada, hasilnya disebut λ maks.
5. Hitung Consistency Index (CI) dengan rumus:

$$CI = (\lambda \text{ maks} - n) / n \quad (1); n = \text{banyaknya elemen}$$
6. Hitung Rasio Konsistensi/*Consistency Ratio* (CR) dengan rumus:

$$CR = CI/RC \quad (2)$$
 Keterangan: CR = *Consistency Ratio*, CI = *Consistency Index*, IR = Indeks Random Consistency
7. Memeriksa konsistensi hierarki, jika lebih dari 10%, maka penilaian data *judgement* harus diperbaiki. Namun jika rasio konsistensi (CI/RC) kurang atau sama 0,1, maka hasil perhitungan bisa dinyatakan benar.

3. Metode Penelitian

Tahapan-tahapan dalam menerapkan metode Perhitungan AHP dimulai dengan mendefinisikan terlebih dahulu kriteria-kriteria yang akan dijadikan sebagai tolak ukur, menghitung nilai matrik perbandingan, menghitung nilai bobot kriteria, menghitung nilai *bobot consistency indeks* dan yang terakhir adalah menghitung nilai *consistency ratio*. Pelayanan dilakukan penilaian untuk melihat seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan, Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria dan Sub Kriteria

No	Kode	Kriteria
1	K1	Prosedur pelayanan
2	K2	Waktu penyelesaian
3	K3	Sikap dan Perilaku Pelayanan
4	K4	Sarana dan prasarana
5	K5	Kompetensi petugas pelayanan

Tabel 2. Tabel Penilaian

No	Pelayanan	K1	K2	K3	K4	K5
1	E-KTP Baru	4	4	3	5	4
2	E-KTP Rusak/Hilang	3	1	2	3	3
3	E-KTP Perubahan	3	1	2	2	1

4. Hasil dan Pembahasan

Pada Kantor Kecamatan Pagar Merbau dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan E-KTP. Ada 3 pelayanan yang akan dilakukan penilaian untuk melihat seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Berikut adalah tabel kriteria, tabel sub kriteria dan tabel penilaian.

Menentukan skala prioritas dari setiap kriteria. Dalam hal ini berdasarkan evaluasi pihak kecamatan: K1 (Prosedur pelayanan) merupakan prioritas Utama, kemudian K2 (Waktu penyelesaian) dan K3 (Sikap dan Perilaku Pelayanan) merupakan prioritas Kedua serta K4 (Sarana dan prasarana) merupakan prioritas ketiga dan K5 (Kompetensi petugas pelayanan) merupakan prioritas terakhir.

Kriteria berdasarkan tabel normalisasi matriks perbandingan berpasangan Menghitung Nilai Pairwise Matrix (Matriks Perbandingan Berpasangan) dari setiap kriteria, Tabel 3. Normalisasi Matriks Perbandingan, Tabel 4.

Tabel 3. Matriks Perbandingan Berpasangan

	K1	K2	K3	K4	K5
K1	1	3/1	3/1		4/1

Tabel 4. Penjumlahan Nilai Elemen Setiap Kolom Matriks

	K1	K2	K3	K4	K5
K1	1	3	3	5	4

				5/1	
K2	1/3	1	2/1	3/1	5/1
K3	1/3	1/2	1	6/1	3/1
K4	1/5	1/3	1/6	1	2/1
K5	1/4	1/5	1/3	1/2	1

K2	0,3 3	1	2	3	5
K3	0,3 3	0,50	1	6	3
K4	0,2 0	0,33	0,17	1	2
K5	0,2 5	0,20	0,33	0,50	1
Jumlah	2,1 1	5,03	6,50	15,5 0	15

Jumlahkan seluruh nilai bobot konsistensi = 5,5799 + 5,5288 + 5,5419 + 5,1664 + 5,1883 = 27,0053. Kemudian menghitung λ_{max} . $\lambda_{max} = 27,0053 / 5 = 5,4011$. hitung CI (Consistency Index). Hitung CI = $(\lambda_{max} - n) / (n-1) = (5,4011 - 5) / (4) = 0,4011 / 4 = 0,1003$. Kemudian menghitung CR (Consistency Ratio). Hitung CR = $CI / IR = 0,1003 / 1,12 = 0,0896$. Karena CR < 0,1 maka perbandingan konsisten 100 % dan bisa diterima. Sesuai dengan kebutuhan, perhitungan AHP adalah sebagai berikut:

- Menentukan kriteria-kriteria yang akan dijadikan acuan dalam perhitungan AHP. Adapun kriterianya terdiri dari 5 kriteria yang telah ditentukan oleh yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Sikap dan Perilaku Pelayanan, Sarana dan prasarana dan Kompetensi Petugas Pelayanan.
- Menghitung nilai matriks perbandingan untuk setiap kriteria.
 - nilai bobot dari Kriteria K1 (Prosedur Pelayanan), W= {0.4, 0.3, 0.3}
 - nilai bobot dari Kriteria K2, W= {0.6667, 0.1667, 0.1667}
 - nilai bobot dari Kriteria K3 Kriteria K3 (Sikap dan Perilaku Pelayanan), W= {0.4285, 0.2857, 0.2857}
 - nilai bobot dari Kriteria K4 Kriteria K4 (sarana dan prasarana) W= {0.5, 0.3, 0.2}
 - nilai bobot dari Kriteria K5 (Kompetensi Petugas Pelayanan)W= {0.5, 0.3750, 0.1250}
- Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan metode AHP maka diperoleh hasil akhir dengan ketentuan jika nilainya ≥ 0.4 maka keterangannya Pelayanan Memuaskan jika < 0.4 maka keterangannya Pelayanan Kurang Memuaskan, Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Keputusan

No	Pelayanan	Nilai	Keterangan
1	E-KTP Baru	0.4829	Pelayanan Memuaskan
2	E-KTP Rusak/Hilang	0.27	Pelayanan Kurang Memuaskan
3	E-KTP Perubahan	0.2469	Pelayanan Kurang Memuaskan

Hasil rancangan terdiri dari tampilan data pelayanan, form Kriteria (Gambar 3a), Form Proses AHP (Gambar 3b).

Masukkan Data Kriteria

Kode Kriteria: K1
 Nama Kriteria: Prosedur pelayanan

No.	Kode Kriteria	Nama Kriteria
1	K1	Prosedur pelayanan
2	K2	Waktu penyelesaian
3	K3	Sikap dan Perilaku Pelayanan
4	K4	Sarana dan prasarana
5	K5	Kompetensi petugas pelayanan

Masukkan Nilai Kriteria Matriks Berpasangan Dibawah Ini.

Kode Kriteria	Nama Kriteria	K1	K2	K3
K1	Prosedur pelayanan	4	3	3
K2	Waktu penyelesaian	0.33	1	2
K3	Sikap dan Perilaku Pelayanan	0.33	0.5	1
K4	Sarana dan prasarana	0.2	0.33	0.17
K5	Kompetensi petugas pelayanan	0.25	0.2	0.33

Gambar 3a. Form Kriteria

Data Kriteria Nilai Matriks Berpasangan

Kode Kriteria	Nama Kriteria	K1	K2	K3	K4	K5
K1	Prosedur pelayanan	1	3	3	5	4
K2	Waktu penyelesaian	0.33	1	2	3	5
K3	Sikap dan Perilaku Pelayanan	0.33	0.5	1	4	3
K4	Sarana dan prasarana	0.2	0.33	0.17	1	2
K5	Kompetensi petugas pelayanan	0.25	0.2	0.33	0.5	1

Data Bobot Kriteria

Kriteria	Bobot	Prioritas
K1	0.4242	
K2	0.2379	
K3	0.1993	
K4	0.0769	
K5	0.0616	

Data Penjumlahan Setiap Elemen Kolom

Kriteria	K1	K2	K3	K4	K5
K1	1	3	3	5	4
K2	0.33	1	2	3	5
K3	0.33	0.5	1	4	3
K4	0.2	0.33	0.17	1	2
K5	0.25	0.2	0.33	0.5	1
Jumlah:	2.11	3.03	0.5	15.5	15

Data Penjumlahan Setiap Elemen Baris

Kriteria	K1	K2	K3	K4	K5	Jh Baris
K1	0.4739	0.5804	0.4615	0.3226	0.2667	2.1211
K2	0.1564	0.1888	0.3077	0.1535	0.3333	1.1887
K3	0.1264	0.0994	0.1538	0.3871	0.2	0.9967
K4	0.0948	0.0036	0.0202	0.0645	0.1333	0.3844
K5	0.1185	0.0298	0.0508	0.0323	0.0667	0.3081

Gambar 3b. Form Proses AHP

Pada form Proses Metode AHP, operator menginput data pelayanan dan data kriteria, diperoleh hasil penilaian. Hasil Perhitungan AHP, Gambar 3d. Laporan Hasil Keputusan, setelah proses perhitungan selesai maka sistem akan menampilkan hasil laporan.

Form Penilaian

ID Nilai: N-001
 Kode Pelayanan: K001
 Nama Pelayanan: E-KTP Baru

Masukkan Penilai pelayanan

Kode Kriteria: K1
 Nama Kriteria: Prosedur pelayanan
 Nilai Bobot: 0.4242
 Nilai Kriteria: 4

Kode Kriteria	Nama Kriteria	Nilai	Bobot
K1	Prosedur pelayanan	4	0.4242
K2	Waktu penyelesaian	4	0.2379
K3	Sikap dan Perilaku Pelayanan	3	0.1993
K4	Sarana dan prasarana	5	0.0769
K5	Kompetensi petugas pelaya...	4	0.0616

Gambar 3c. Form Proses Penilaian

PEMERINTAH KOTA DELISERDANG
KANTOR KECAMATAN PAGAR MERBAU

Laporan Data Tingkat Kepuasan Pelayanan

No.	Kode Nilai	Kode Pelayanan	Nama Pelayanan	Total Nilai	Keterangan
1	N-001	K001	E-KTP Baru	0.4829	Pelayanan Memuaskan
2	N-002	K002	E-KTP Rusak/Hilang	0.2700	Pelayanan Kurang Memuaskan
3	N-003	K003	E-KTP Perubahan	0.2469	Pelayanan Kurang Memuaskan

Medan, 19 September 2018
 Diketahui Oleh:

Gambar 3d. Laporan Hasil Keputusan

5. Kesimpulan

- Hasil akhir pengukuran tingkat kepuasan pelayanan E-KTP menunjukkan masyarakat merasa puas dalam pembuatan E-KTP Baru dengan total nilai 0.4829 sedangkan untuk pelayanan pelayanan E-KTP yang hilang/rusak dan pelayanan E-KTP Perubahan masyarakat kurang puas dengan total nilai masing-masing 0.27 dan 0.2469. Hal ini membuktikan bahwa metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) layak diimplementasikan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP pada Kantor Camat Pagar Merbau.
- Implementasi metode AHP dalam penentuan kepuasan pelayanan memberikan berbagai alternatif dalam pengambilan keputusan. Dari perhitungan AHP diperoleh hasil akhir dengan ketentuan jika nilainya ≥ 0.4 maka keterangannya Pelayanan Memuaskan jika < 0.4 maka keterangannya Pelayanan Kurang Memuaskan. Hasil perhitungan yaitu E-KTP Baru : Pelayanan = Memuaskan (0.4829), E-KTP Rusak/Hilang: Pelayanan = Kurang Memuaskan (0.27), E-KTP Perubahan: Pelayanan = Kurang Memuaskan (0.2469).

6. Daftar Pustaka

- [1] Aji Sasongko, Indah Fitri Astuti, Septya Maharani, Pemilihan Karyawan Baru Dengan Metode Ahp (*Analytic Hierarchy Process*), Vol. 12, No. 2 hal 88-93, September 2017.

- [2] Munawir, Munawir, et al. "Perancangan Sistem Manajemen Administrasi Gampong Berbasis Aplikasi Desktop." *Jurnal Serambi Engineering* 2.4 (2017).
- [3] Made Astradanta, I Made Agus Wirawan, I Ketut Resika Arthana. 2016. "Pengembangan Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan Tempat Kuliner Dengan Menggunakan Metode AHP Dan SAW Studi Kasus : Kecamatan Buleleng". Jurusan Pendidikan Teknik Informatika, Universitas Pendidikan Ganesha
- [4] Fernandes Simangunsong, Taufiq Anshari Rasak, Kinerja Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa (Bpmpd) Dalam Pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa Serentak Melalui Metode Electronic Voting (E-Voting) Di Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume 06 No 1 hal:67-75, 2017.
- [5] Frieyadie, Penerapan Metode AHP Sebagai Pendukung Keputusan Penetapan Beasiswa, *Jurnal Pilar Nusa Mandiri* Volume 13 No. 1, hal: 49-58, Maret 2017.
- [6] Imanata Kartika Anindhita, Ridwan Rismanto, Erfan Rohadi, Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Generik Anggota Polri di Polda Kalimantan Tengah Menggunakan Metode AHP, *Seminar Informatika Aplikatif Polinema (SIAP)* 2016.
- [7] Daning Nur Sulistyowati, Imam Budiawan, Dwi Arum Ningtyas, Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Sistem Operasi Windows Pada Dekstop Dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process, *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, VOL. 3. NO. 2 hal: 175-180, Februari 2018.
- [8] Wirhan Fahrozi, Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Menentukan Ras Ayam Serama, *Citec Journal*, Vol. 3, No. 3, hal : 214-227, Mei 2016 – Juli 2016.



9 772620 834006

**Diterbitkan Oleh
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh**