

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MENENTUKAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN KESEHATAN PADA  
PUSKESMAS KABUPATEN BATURAJA**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi

Di Jurusan Sistem Informasi S1



Oleh :

**M. Redo Renaldi      09031381722160**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MENENTUKAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN KESEHATAN PADA  
PUSKESMAS KABUPATEN BATURAJA**

Oleh :

**M. Redo Renaldi    09031381722160**

**Palembang, Desember 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP. 197811172006042001**

**Pembimbing I,**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters, is written over a large, faint oval watermark.

**Ali Ibrahim, M.T.**  
**NIP. 198407212015109101**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Desember 2021

Tim Penguji :

- |                  |                                  |   |
|------------------|----------------------------------|---|
| 1. Pembimbing I  | : Ali Ibrahim, M.T.              |     |
| 2. Ketua Penguji | : Endang Lestari Ruskan, M.T.    |    |
| 3. Penguji I     | : Allsela Meiriza, M.T.          |   |
| 4. Penguji II    | : Ari Wedhasmara, S.Kom., M.T.I. |  |

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP. 197811172006042001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**“Perjalanan hidup, mengajarkan saya, jangan berharap apa pun pada  
siapapun”.**

**Skripsi ini kupersembahkan kepada :**

- 1. Allah SWT**
- 2. Kedua orang tua yang ku cinta.**
- 3. Ayuk-ayukku tersayang.**
- 4. Keluarga yang ku sayangi.**
- 5. Sahabat dan teman-teman seperjuangan.**
- 6. Dosen pembimbing dan dosen penguji.**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Redo Renaldi

NIM : 09031381722160

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kepuasan Masyarakat Terkait Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kabupaten Baturaja.

Hasil Pengecekan *Software Ithenticate* : 10 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Desember 2021



M. Redo Renaldi

NIM. 09031381722160

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirrabbi'l'alaamin, puji dan syukur atas segala limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MENENTUKAN KEPUASAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KABUPATEN

BATURAJA” dengan baik. Dalam melaksanakan dan menyusun Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing penulis, memberikan masukan serta ide yang membangun sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI. dan Ibu Allsela Meiriza, M.T. selaku penguji serta Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku ketua penguji.
5. Semua Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, pembelajaran dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Yang tersayang Ayah dan Ibuk, Ayuk-ayukku , serta seluruh keluarga yang selalu memberi semangat dan do'a serta dukungan.
7. Orang terdekatku Arrin Alpines yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Terima kasih untuk seluruh teman-teman kelasku Sistem informasi Bilingual B Angkatan 2017 yang sudah membantu dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
9. Untuk seluruh Staff Fakultas Ilmu Komputer yang telah membantu segala proses administrasi dan kemahasiswaan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua.

Palembang, 15 Desember 2021  
Penulis,

M.Redo Renaldi  
09031381722160

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MENENTUKAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN KESEHATAN PADA  
PUSKESMAS KABUPATEN BATURAJA**

**Oleh :**

**M. Redo Renaldi      09031381722160**

**ABSTRAK**

Proses penilaian taraf pelayanan puskesmas di Kabupaten Baturaja dilakukan oleh penilai yang ditugaskan Dinas Kesehatan Kabupaten Baturaja memakan waktu pengerjaan yang lama dikarenakan penilai harus membagikan satu persatu kuisioner SKM dalam bentuk lembaran kertas kepada pasien di puskesmas yang dinilai. Pada proses penilaian tingkat pelayanan kesehatan ini dapat dimaksimalkan dengan menggunakan sistem pendukung keputusan. Penerapan metode SAW pada SPK yang dibangun dapat melakukan penilaian secara lebih cepat, berdasarkan nilai kriteria dan bobot preferensi yang sudah ditentukan. Penelitian ini bertujuan Membantu pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Baturaja dalam menentukan keputusan pada proses pemilihan pelayanan puskesmas terbaik di Kabupaten Baturaja. Hasil akhir yang didapat berupa nilai preferensi dan perankingan puskesmas terbaik yang ada di Baturaja.

**Kata Kunci** : Penilaian, Pelayanan, Puskesmas, SPK, SAW.



**DECISION SUPPORT SYSTEM DETERMINING COMMUNITY  
SATISFACTION RELATED TO HEALTH SERVICES IN BATURAJA  
DISTRICT PUSKESMAS**

**By**

**M. Redo Renaldi 09031381722160**

**ABSTRACT**

*The process of assessing the service level of the puskesmas in Baturaja Regency is carried out by an appraiser assigned by the Baturaja Regency Health Office and takes a long time because the assessor must distribute SKM questionnaires one by one in the borang isian of sheets of paper to patients at the assessed puskesmas. In the process of assessing the level of health services, this can be maximized by using a decision support system. The application of the SAW method to the built DSS can make an assessment faster, based on the criteria values and preference weights that have been determined. This study aims to assist the Baturaja Regency Health Office in determining decisions in the process of selecting the best health center services in Baturaja Regency. The final results obtained are in the borang isian of preference values and ranking of the best health centers in Baturaja.*

**Keywords :** *Assesement, Service, Public Health Center, DSS, SAW.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>IV</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XII</b>
<b>DAFTAR PERSAMAAN</b> .....	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XV</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Penelitian Terkait.....	6
2.2. Komponen Sistem Pendukung Keputusan .....	10
2.3. Keuntungan dan Keterbatasan SPK.....	11
2.4. Skala Banding Berpasangan .....	12
2.5. Proses Pengambilan Keputusan.....	12
2.6. Tahapan Pengembangan Metode <i>Waterfall</i> .....	13
2.7. <i>Data Flow Diagram</i> .....	14
2.8. <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	15
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1. Objek Penelitian .....	16
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	16
3.3. Tahapan Penelitian .....	20
3.4. Metode Pengembangan Sistem.....	21
3.5. Metode Perhitungan SAW.....	23

<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1. Hasil .....	26
4.2. Pembahasan.....	86
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1. Kesimpulan .....	103
5.2. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>XVI</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Skala Banding Berpasangan .....	12
<b>Tabel 2.2</b> Penjelasan <i>Data Flow Diagram</i> .....	14
<b>Tabel 2.3</b> Penjelasan <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	15
<b>Tabel 4.1</b> <i>Project Goals</i> dan <i>Business Goal</i> .....	28
<b>Tabel 4.2</b> Pengelompokkan Masalah dengan <i>Framework PIECES</i> .....	29
<b>Tabel 4.3</b> Bilangan <i>Fuzzy</i> .....	33
<b>Tabel 4.4</b> Kriteria Pemilihan Puskesmas .....	34
<b>Tabel 4.5</b> Subkriteria Kesesuaian Persyaratan (C1) .....	34
<b>Tabel 4.6</b> Subkriteria Kemudahan Prosedur Pelayanan (C2) .....	35
<b>Tabel 4.7</b> Subkriteria Kecepatan Waktu Pelayanan (C3) .....	35
<b>Tabel 4.8</b> Subkriteria Tarif Pelayanan (C4).....	35
<b>Tabel 4.9</b> Subkriteria Kesesuaian Standar Pelayanan (C5) .....	36
<b>Tabel 4.10</b> Subkriteria Kompetensi Petugas (C6) .....	36
<b>Tabel 4.11</b> Subkriteria Perilaku Pelayanan (C7) .....	36
<b>Tabel 4.12</b> Subkriteria Layanan Pengaduan (C8).....	37
<b>Tabel 4.13</b> Subkriteria Sarana dan Prasarana (C9).....	37
<b>Tabel 4.14</b> Subkriteria Jumlah Dokter (C10).....	37
<b>Tabel 4.15</b> Subkriteria Kelengkapan Ruang Rawat (C11) .....	38
<b>Tabel 4.16</b> Alternatif Puskesmas .....	38
<b>Tabel 4.17</b> Rating Kecocokan Setiap Alternatif .....	39
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Perankingan.....	47
<b>Tabel 4.19</b> <i>Cause &amp; Effect Analysis</i> .....	51
<b>Tabel 4.20</b> <i>System Improvement Objective</i> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Tahapan Penelitian Metode Waterfall.....	13
<b>Gambar 3.1</b> Kerangka Penelitian .....	20
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Konteks .....	56
<b>Gambar 4.2</b> <i>Data Flow Diagram</i> Level 1 .....	57
<b>Gambar 4.3</b> DFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Kriteria .....	60
<b>Gambar 4.4</b> DFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Subkriteria.....	61
<b>Gambar 4.5</b> DFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Puskesmas .....	62
<b>Gambar 4.6</b> DFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Perankingan.....	63
<b>Gambar 4.7</b> DFD Level 2 Sub-bagian proses Hasil Rekomendasi.....	64
<b>Gambar 4.8</b> <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	65
<b>Gambar 4.9</b> <i>Physical Data Flow Diagram</i> Level 1 .....	66
<b>Gambar 4.10</b> PDFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Kriteria.....	67
<b>Gambar 4.11</b> PDFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Subkriteria.....	68
<b>Gambar 4.12</b> PDFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Puskesmas .....	69
<b>Gambar 4.13</b> PDFD Level 2 Sub-bagian proses Pengelolaan Perankingan .....	70
<b>Gambar 4.14</b> PDFD Level 2 Sub-bagian proses Hasil Rekomendasi.....	71
<b>Gambar 4.15</b> Skema Basis Data.....	72
<b>Gambar 4.16</b> Perancangan Antarmuka Laman tampilan Login .....	73
<b>Gambar 4.17</b> Perancangan Antarmuka Laman tampilan Utama .....	74
<b>Gambar 4.18</b> Perancangan Antarmuka Laman tampilan Kriteria.....	75
<b>Gambar 4.19</b> Perancangan Antarmuka Borang isian Kriteria .....	76
<b>Gambar 4.20</b> Perancangan Antarmuka Laman tampilan Subkriteria .....	77
<b>Gambar 4.21</b> Perancangan Antarmuka Borang isian Subkriteria .....	78
<b>Gambar 4.22</b> Perancangan Antarmuka Laman tampilan Puskesmas.....	79
<b>Gambar 4.23</b> Perancangan Antarmuka Borang isian Puskesmas .....	80
<b>Gambar 4.24</b> Perancangan Antarmuka Laman tampilan Penilaian .....	81

<b>Gambar 4.24</b> Perancangan Antarmuka Perhitungan.....	82
<b>Gambar 4.25</b> Perancangan Antarmuka Registrasi .....	83
<b>Gambar 4.26</b> Perancangan Antarmuka Hasil Penilaian.....	84
<b>Gambar 4.27</b> Perancangan Kuisisioner Pasien.....	85
<b>Gambar 4.28</b> Perancangan Antarmuka Hasil Rekomendasi.....	86
<b>Gambar 4.29</b> Antarmuka Registrasi.....	86
<b>Gambar 4.30</b> Antarmuka Login .....	87
<b>Gambar 4.31</b> Antarmuka Laman tampilan Utama.....	88
<b>Gambar 4.32</b> Antarmuka Laman tampilan Puskesmas .....	89
<b>Gambar 4.33</b> Antarmuka Laman tampilan Borang isian Puskesmas.....	90
<b>Gambar 4.34</b> Antarmuka Laman tampilan Kriteria .....	90
<b>Gambar 4.35</b> Antarmuka Borang isian Kriteria.....	91
<b>Gambar 4.36</b> Antarmuka Laman tampilan Subkriteria.....	92
<b>Gambar 4.37</b> Antarmuka Borang isian Subkriteria.....	93
<b>Gambar 4.38</b> Antarmuka Laman tampilan Utama Penilai.....	94
<b>Gambar 4.39</b> Antarmuka Laman tampilan Penilaian.....	95
<b>Gambar 4.40</b> Antarmuka Borang isian Penilaian .....	95
<b>Gambar 4.41</b> Antarmuka Laman tampilan Perankingan.....	96
<b>Gambar 4.42</b> Antarmuka Laman tampilan Pasien .....	97
<b>Gambar 4.43</b> Antarmuka Laman tampilan Kuisisioner.....	98
<b>Gambar 4.44</b> Antarmuka Laman tampilan Utama Puskesmas .....	99
<b>Gambar 4.45</b> Antarmuka Laman tampilan Hasil Penilaian .....	100
<b>Gambar 4.46</b> Antarmuka Laman tampilan Utama Pimpinan.....	101
<b>Gambar 4.47</b> Antarmuka Laman tampilan Hasil Penilaian .....	102

## DAFTAR PERSAMAAN

<b>Persamaan (3.1)</b> Normalisasi Matriks R.....	13
<b>Persamaan (3.2)</b> Perhitungan Nilai Preferensi.....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran I</b>	Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	A-1
<b>Lampiran II</b>	Kartu Konsultasi Tugas Akhir.....	B-2
<b>Lampiran III</b>	Logbook Dosen Pembimbing Skripsi.....	C-3
<b>Lampiran IV</b>	Form Wawancara.....	D-4
<b>Lampiran V</b>	Form Kuisisioner SKM .....	E-5
<b>Lampiran VI</b>	Surat Keputusan Tugas Akhir .....	F-6
<b>Lampiran VII</b>	Balasan Surat Pengantar Pengambilan Data .....	G-7



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sistem Informasi pada Dinas Kesehatan terutama pada puskesmas sangat berdampak pada pengolahan informasi dan data yang ada. Pada pengolahan sistem informasi yang menghasilkan informasi yang tepat dan memiliki keakuratan data, dapat mendukung proses pengambilan keputusan (Nabilah, 2021).

Tentunya diperlukan suatu cara bagaimana mempermudah proses analisis keputusan suatu perusahaan untuk mengambil keputusan yang tepat sehingga proses keputusan yang dapat diproses secara sistematis dapat memberikan informasi dan hasil lainnya sebagai pilihan atas layanan yang diinginkan pengguna tentunya diperlukan (Purba, Marsono, & Mahyuni, 2018). Sistem Pendukung Keputusan (SPK) adalah suatu sistem yang berbasis komputer yang ditujukan untuk membantu pengambil keputusan dengan memanfaatkan data dan model tertentu untuk memecahkan berbagai persoalan yang tidak terstruktur (Dewanto, 2015). Pada proses penilaian juga dapat menggunakan Sistem Pendukung Keputusan dalam mengambil keputusan penilaian yang ada.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal 1 tahun sekali. Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Baturaja, proses Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan berupa agenda evaluasi dari Unit Pelayanan Kesehatan setiap tiga tahun sekali. Proses penilaian ini dilakukan oleh tenaga ahli yang ditunjuk oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Baturaja. Dengan membagikan Kuesioner Kepuasan Masyarakat secara langsung kepada pasien, hingga tiga evaluator ditugaskan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuesioner yang diisi oleh pasien berfungsi sebagai indeks untuk evaluasi setiap Puskesmas. Proses ini memakan waktu 7 hari kerja, karena evaluator harus membagikan kuesioner secara individual dalam bentuk kertas kepada pasien Puskesmas untuk dievaluasi. (Dokumen Wawancara Kabid Pelayanan Kesehatan, 2021).

Dalam proses menilai tingkat perawatan kesehatan Anda, Anda dapat memaksimalkannya dengan menggunakan sistem pendukung keputusan. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan kepala pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Daerah Baturaja dapat disimpulkan bahwa kota Baturaja belum memiliki sistem untuk membantu menentukan Puskesmas mana yang memberikan pelayanan terbaik. Agar evaluasi pelayanan dan kualitas, serta proses pemberian pelayanan pada hari libur dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan pelayanan yang cepat,

dukungan, kepuasan terhadap kebersihan dan keamanan.

membutuhkan sistem pendukung keputusan untuk menemukan pusat kesehatan yang menyediakan perawatan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat banyak.

Pada penelitian Efriyanto, yang menggunakan metode SAW yang sering dikenal dengan metode penjumlahan terbobot, memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lainnya. Kelebihan metode SAW dapat melakukan penilaian secara lebih cepat, berdasarkan nilai kriteria dan bobot preferensi yang sudah ditentukan (Efriyanto, 2016).

Metode SAW membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat dibandingkan dengan semua rating alternatif yang ada. Metode ini merupakan metode yang paling terkenal dan paling banyak digunakan dalam menghadapi *situasi Multiple Attribute Decision Making* (Hermanto & Izzah, 2018).

. Dengan adanya usulan sistem yang baru, maka penilaian pelayanan kesehatan puskesmas pada Kota Baturaja yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Maka dari itu sistem pendukung keputusan dengan metode SAW dinilai dapat memberi kemudahan. Sehingga dari penjelasan yang ada maka judul yang diambil dalam tugas akhir ini adalah **“Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kepuasan Masyarakat Terkait Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kabupaten Baturaja”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian, proses pengisian kuesioner masih mengisi borang isianulir kertas, dan karena sistem tidak memiliki perangkat penyimpan data built-in, sering terjadi kesalahan pada saat mengolah data kuesioner. Berdasarkan masalah yang telah diuraikan maka rumusan masalah adalah bagaimana penerapan metode SAW pada survei kepuasan penduduk terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Baturaja?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah menerapkan metode perhitungan *Simple Additive Weighting* (SAW) sebagai metode dalam menentukan kepuasan masyarakat terkait pelayanan padapuskemas di Kabupaten Baturaja.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dibagi menjadi manfaat praktis dan manfaat akademis. Adapun manfaat yang dimaksud adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Praktis (Bagi Dinas Kesehatan)**

Memberikan suatu rekomendasi Sistem Pendukung Keputusan yang dapat mendukung pimpinan Dinas Kesehatan Baturaja untuk mengetahui dan mengontrol Survei Kepuasan Masyarakat dalam menentukan pelayanan puskesmas terbaik.

## 2. Manfaat Akademis (Bagi Mahasiswa dan Universitas)

Sebagai referensi yang dapat digunakan pada penelitian sistem pendukung keputusan yang akan datang. Terutama bagi mahasiswa jurusan Sistem informasi dalam melakukan penelitian yang relevan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

### 1.5. Batasan Masalah

Pada penelitian ini mempunyai batasan agar tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Adapun batasan – batasan pada penelitian ini adalah :

1. Kriteria yang digunakan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reborang isianasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Keluaran berupa Sistem Pendukung Keputusan yang menampilkan hasil rekomendasi Pelayanan Unit Kesehatan (Puskesmas) terbaik berupa perankingan terurut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Jalil, Ika Puswanti Ningrum, Mutmainnah Muchtar “SPK Pemberian Kredit Menggunakan Metode WP (Weighted Product) Pada BMT Mu’Amalah Sejahtera Kendari.” Vol. 3, No. 1, Jan-Jun 2017, pp.173-180.
- Astradanta, M., Wirawan, I. M. A., & Arthana, I. K. R. (2016). Pengembangan Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan Tempat Kuliner Dengan Menggunakan Metode AHP Dan SAW Studi Kasus : Kecamatan Buleleng. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Inborang isianatika (KARMAPATI)*, 5, 2252–9063).
- Desy Ika Puspitasari, Al Fath Riza Kholdani, & Nur Arminarahmah. (2018). Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan Atlet Panjat Tebing Menggunakan Metode Simple Additive Weighting. *Jurnal Teknologi informasi Universitas Lambung Mangkurat (JTIULM)*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.20527/jtiulm.v3i1.22>
- Djamain, Y. (2015). Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Pegawai BaruPt.Plh (Persero) Kantor Pusat Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (Saw). *Jurnal Teknik Inborang isianatika*, 8(1), 39–47. <https://doi.org/10.15408/jti.v8i1.1935>
- Efiriyanto, B. (2016). Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Untuk Menentukan Karyawan Terbaik Pada Dealer Motor Berbasis Web. *SKripsi Fakultas Komunikasi Dan Inborang isianatika UMS*, 1–13.
- Esterlina, E. (2016). Rancangan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pegawai Teladan Dengan Metode SAW Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Pringsewu Kecamatan Pringsewu - Kabupaten Pringsewu. *Prociding Kmsi*, 4(1).
- Febriana, & Irawan, D. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Apotek Among Rogo Adiluwih. *Inborang isianatika*, 5(09), 197–203.
- Hermanto, H., & Izzah, N. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Motor Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *Matematika Dan Pembelajaran*, 6(2), 184. <https://doi.org/10.33477/mp.v6i2.669>
- Ismanto, E., & Effendi, N. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Karyawan Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *SATIN -Sains Dan Teknologi informasi*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33372/stn.v3i1.208>

- Mufizar, T. (2016). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Dosen Berprestasi Di STMIK Tasikmalaya Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *CSRID (Computer Science Research and Its Development Journal)*, 7(3), 155. <https://doi.org/10.22303/csrid.7.3.2015.155-166>
- Oktaviani, N., Merlina, N., & Nurmalasari, N. (2018). Pemilihan Jasa Pengiriman Terbaik Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Sistem Dan Teknologi informasi (JUSTIN)*, 6(4), 219. <https://doi.org/10.26418/justin.v6i4.29126>
- Pertiwi, I. P., Fedinandus, F., & Limantara, A. D. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Menggunakan Metode Simple Additive Weighting. *CAHAYAtech*, 8(2), 182. <https://doi.org/10.47047/ct.v8i2.46>
- Rahandini, G. A., Astuti, R., Agustin, W., & Dania, P. (n.d.). Penilaian Kinerja Karyawan Untuk Kenaikan Jabatan dengan Pendekatan Fuzzy Multiple Attribute Decision Making ( FMADM ) dan Metode Simple Additive Weighting ( SAW ) ( Studi Kasus di Rumah Makan Kober Mie Setan Bromo Malang ) Perborang isianance Appraisal for Emplo. *Teknologi Industri Pertanian*, (1).
- Riyansuni, I., & Devitra, J. (2020). “ Analisis Dan Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan Pangan Non Tunai ( BPNT ) Dengan Simple Additive Weighting ( SAW ) Pada Dinas Sosial Kota Jambi .” *Jurnal Manajemen Sistem informasi*, 5(1), 151–163.
- Setiadi, A., Yunita, Y., & Ningsih, A. R. (2018). Penerapan Metode SimpleAdditive Weighting(SAW) Untuk Pemilihan Siswa Terbaik. *Jurnal Sisfokom (Sistem informasi Dan Komputer)*, 7(2), 104. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v7i2.572>
- Simatupang, J. (2018). Sistem pendukung keputusan penentuan karyawan terbaik menggunakan metode saw studi kasus amik mahaputra riau. *Intra-Tech*, 2(1), 74–82. Retrieved from <https://www.journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/view/27>
- Taufiq, R., & Saputra, C. A. (2018). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Guru Menggunakan Metode Saw Pada Sman 15 Tangerang. *Jurnal Sisfokom (Sistem informasi Dan Komputer)*, 7(1), 75–80. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v7i1.297>
- Wardani, L. D. (2016). Pengembangan sistem pendukung keputusan pemilihan penerima jamkesmas menggunakan metode fmadm saw. *Teknik Inborang isianatika, Politeknik Negeri Malang*.

Windarto, A. P. (2017). Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PTPN III Pematangsiantar Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *Jurasik (Jurnal Riset Sistem informasi Dan Teknik Inborang isianatika)*, 2(1), 84. <https://doi.org/10.30645/jurasik.v2i1.22>