



**Implementasi Algoritma Weighted Average Untuk Survey
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Suku Dinas
Pendidikan Jakarta Selatan**

LAPORAN SKRIPSI

ABDUL RAFI

41519010004

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023



**Implementasi Algoritma Weighted Average Untuk Survey
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Suku Dinas
Pendidikan Jakarta Selatan**

LAPORAN SKRIPSI

ABDUL RAFI

41519010004

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Abdul Rafi
NIM : 41519010004
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Algoritma Weighted Average Untuk Survey
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Suku Dinas
Pendidikan Jakarta Selatan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 7 Agustus 2023



Abdul Rafi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

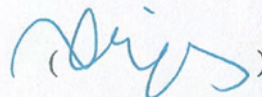
Nama : Abdul Rafi
NIM : 41519010004
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Algoritma Weighted Average Untuk Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Suku Dinas Pendidikan Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Lukman Hakim, ST, M.Kom
NIDN : 0327107701
Ketua Penguji : Dr. Ir. Eliyani
NIDN : 0321026901
Penguji 1 : Muhammad Rifqi, S.Kom, M.Kom
NIDN : 0301067101

()

()

()

UNIVERSITAS


Jakarta, 7 Agustus 2023

Mengetahui,

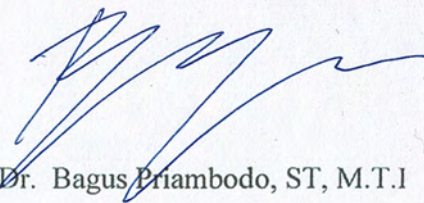
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I



Dr. Bagus Priambodo, ST, M.T.I

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Bambang Jokonowo, S.Si, M.TI Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bagus Priambodo, S.T., M.TI. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
4. Lukman Hakim, S.T, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Dr. Ir. Eliyani dan Muhammad Rifqi, S.Kom, M.Kom Selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Kedua orang tua saya yang sudah membimbing saya dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
7. Nida Nafisah Oktaviani, S.M selaku teman saya yang sudah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 7 Agustus 2023



Abdul Rafi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Rafi

NIM : 41519010004

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Algoritma Weighted Average Untuk Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Suku Dinas Pendidikan Jakarta Selatan.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Abdul Rafi

ABSTRAK

Nama : Abdul Rafi
NIM : 41519010004
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Algoritma Weighted Average Untuk Survey
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Suku Dinas
Pendidikan Jakarta Selatan.
Pembimbing : Lukman Hakim, ST, M.Kom

Suku Dinas Pendidikan Jakarta Selatan merupakan lembaga Pemerintah yang menangani semua kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan di lingkup wilayah Jakarta Selatan. Suku Dinas Pendidikan Jakarta Selatan bertugas melayani publik dalam hal pendidikan dan pengurusan data sekolah negeri maupun swasta di Jakarta Selatan, dan juga kepengurusan ijazah bagi peserta didik. Kepuasan pengunjung merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kesuksesan pelayanan dari suatu instansi. Survey kepuasan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau kurang memuaskan. Maka dari itu, penulis merancang website ini yang bertujuan untuk penilaian survey kepuasan pengunjung terhadap pelayanan publik pada Kantor Suku Dinas Pendidikan Jakarta Selatan. Hasil dari survey ini akan dikategorikan menggunakan pengukuran Skala Rivot untuk mendapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Setelah nilai hasil Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh maka nilai tersebut dikonversikan menjadi 4 nilai yaitu persepsi A untuk nilai interval IKM 3.26 hingga 4.00, persepsi B untuk nilai interval IKM 2.51 hingga 3.25, persepsi C untuk nilai interval IKM 1.76 hingga 2.50, dan persepsi D untuk nilai interval IKM 1.00 hingga 1.75. Dari hasil tersebut akan divisualisasikan dengan website kuesioner agar memudahkan untuk membaca hasil dari perhitungan kuesioner yang didapat dari responden.

Kata Kunci : Survey Kepuasan Pengunjung, Pelayanan Publik, Weighted Average, Website.

ABSTRACT

Name : Abdul Rafi
NIM : 41519010004
Study Program : Teknik Informatika
Title Thesis : Implementasi Algoritma Weighted Average Untuk Survey
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Suku Dinas
Pendidikan Jakarta Selatan.
Counsellor : Lukman Hakim, ST, M.Kom

The South Jakarta Education Office is a government agency that handles all education-related activities within the South Jakarta area. The South Jakarta Education Office is tasked with serving the public in terms of education and managing public and private school data in South Jakarta, as well as managing diplomas for students. Visitor satisfaction is very important for the success of an agency's services. This satisfaction survey also aims to evaluate the services provided that are satisfactory or unsatisfactory. Therefore, the author designed this website which aims to assess visitor satisfaction surveys on public services at the South Jakarta Education Office. The results of this survey will be categorized using the Rivert Scale measurement to get the IKM (Community Satisfaction Index) value. After the value of the Community Satisfaction Index results is obtained, the value is converted into 4 values, namely perception A for the IKM interval value of 3.26 to 4.00, perception B for the IKM interval value of 2.51 to 3.25, perception C for the IKM interval value of 1.76 to 2.50, and perception D for the IKM interval value of 1.00 to 1.75. From these results, it will be visualized with a questionnaire website to make it easier to read the results of the questionnaire calculations obtained from respondents.

Keywords: Visitor Satisfaction Survey, Public Service, Weighted Average, Website.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS.....	v
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Teori Pendukung	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Tahapan Penelitian	22
3.3 Pengumpulan Data.....	23
3.4 Perancangan Aplikasi.	23
3.5 Pembangunan Aplikasi.....	23
3.6 Implementasi Algoritma Weight Average.....	23
3.7 Pengujian Aplikasi.	23
3.8 Perbaikan Aplikasi.	24
3.9 Pembuatan Laporan.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Use Case Diagram	25

4.2	Activity Diagram.....	25
4.3	Analisis Hasil.....	26
4.4	Visualisasi Hasil Output Website	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		37
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA.....		39
LAMPIRAN.....		41
	Lampiran 1 Lampiran Bimbingan	41
	Lampiran 2 Lampiran Persetujuan	42
	Lampiran 3 Bukti Submit / Published Artikel Ilmiah / HKI	43
	Lampiran 4 Curriculum Vitae	44
	Lampiran 5 Halaman Pengesahan	45
	Lampiran 6 Surat Pernyataan	46
	Lampiran 7 Lampiran Luaran Tugas Akhir	47
	Lampiran 8 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 1	48
	Lampiran 9 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 2	49
	Lampiran 10 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 3	50
	Lampiran 11 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 4	51
	Lampiran 12 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 5	52
	Lampiran 13 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 6	53
	Lampiran 14 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 7	54
	Lampiran 15 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 8	55
	Lampiran 16 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 9	56
	Lampiran 17 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 10	57
	Lampiran 18 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 11	58
	Lampiran 19 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 12	59
	Lampiran 20 Lampiran Sertifikat Kompetensi	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	4
Tabel 2. 2 Nilai Persepsi Opsi Jawaban Kuesioner.....	20
Tabel 2. 3 Kategori Konversi Mutu Pelayanan	21



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	22
Gambar 4. 1 Use Case dari website/aplikasi yang dibangun.	25
Gambar 4. 2 Activity Diagram.....	26
Gambar 4. 3 Flowchart Alur Source Code Website.....	27
Gambar 4. 4 Tampilan Halaman Awal Website	27
Gambar 4. 5 Tampilan Pembuka Kuesioner	28
Gambar 4. 6 Halaman Isi Kuesioner	28
Gambar 4. 7 Tampilan Jika Sudah Selesai Isi kuesioner	29
Gambar 4. 8 Halaman Hasil Kuesioner.....	29
Gambar 4. 9 Halaman Tentang Kami	30
Gambar 4. 10 Halaman Login Admin.....	30
Gambar 4. 11 Halaman Dashboard Admin.....	31
Gambar 4. 12 Halaman User Management.....	31
Gambar 4. 13 Tampilan Tambah Data.....	32
Gambar 4. 14 Tampilan Mengubah Data.....	32
Gambar 4. 15 Halaman Kategori Pelayanan.....	33
Gambar 4. 16 Tampilan Tambah Kategori	33
Gambar 4. 17 Tampilan Mengubah Kategori	34
Gambar 4. 18 Halaman Management Pertanyaan.....	35
Gambar 4. 19 Tampilan Tambah Pertanyaan.....	36
Gambar 4. 20 Tampilan Mengubah Pertanyaan.....	36
Gambar 5. 1 Hasil Kuesioner	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Bimbingan	41
Lampiran 2 Lampiran Persetujuan	42
Lampiran 3 Bukti Submit / Published Artikel Ilmiah / HKI	43
Lampiran 4 Curriculum Vitae	44
Lampiran 5 Halaman Pengesahan	45
Lampiran 6 Surat Pernyataan	46
Lampiran 7 Lampiran Luaran Tugas Akhir	47
Lampiran 8 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 1	48
Lampiran 9 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 2	49
Lampiran 10 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 3	50
Lampiran 11 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 4	51
Lampiran 12 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 5	52
Lampiran 13 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 6	53
Lampiran 14 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 7	54
Lampiran 15 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 8	55
Lampiran 16 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 9	56
Lampiran 17 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 10	57
Lampiran 18 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 11	58
Lampiran 19 Lampiran Naskah Artikel Jurnal Halaman Ke 12	59
Lampiran 20 Lampiran Sertifikat Kompetensi	60