

**PENERAPAN MODEL KLASIFIKASI DALAM TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN
MENGUNAKAN METODE FUZZY MAMDANI**

SKRIPSI



**REYNALDI PRAMUDYA
1955201106**

**TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Reynaldi Pramudya
NIM : 1955201106
Program Studi : Teknik Informatika
Judul : Penerapan model klasifikasi dalam tingkat kepuasan pelayanan
public pada kecamatan menggunakan metode fuzzy mamdani

Pekanbaru, 30 January 2024

Disetujui oleh, Pembimbing,



Sutejo, M.Kom., MTA
NIDN.1002068801

Mengetahui,



Dr. Yogi Yuhelmi, M.Kom., MTA., MCE
NIDN. 1022068803



Ketua Program Studi
Teknik Informatika
Yogi Ersan Fadrial, M.Kom., MTA
NIDN.1027109202

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Reynaldi Pramudya
NIM : 1955201106
Program Studi : Teknik Informatika
Judul : Penerapan model klasifikasi dalam tingkat kepuasan pelayanan public
pada kecamatan menggunakan metode fuzzy mamdani

Disetujui dan disahkan oleh :
Dewan Penguji,
Ketua



Sutejo, M.Kom., MTA
NIDN.1002068801

Penguji I



Taslim, M.Kom., MTA
NIDN. 1022127601

Penguji II



Dr. Muhamad Sadar, S.E., M.Kom., MTA., MCF
NIDN.1030096501

Mengetahui,



Dr. Yogi Yunefri, M.Kom., MTA., MCE
NIDN. 1022068803



Yogi Ersan Fadrial, M.Kom., MTA
NIDN.1027109202

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Nama : Reynaldi Pramudya

Nim : 1955201106

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Ilmu Komputer

Universitas : Lancang Kuning

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir Semester ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ke serjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu jiplakan atau plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi yang diberikan oleh pihak yang berwenang sesuai ketentuan peraturan Undang-Undang yang berlaku.

Pekanbaru, 28 Agustus 2024

Yang menyatakan

Reynaldi Pramudya

NIM.1955201106

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala Puji Bagi Allah SWT yang telah mempermudah jalan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan SKRIPSI ini tepat pada waktunya. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita, SKRIPSI ini saya persembahkan kepada :

Ayah dan Ibu yang senantiasa mendoakan, serta sebagai motivator pembangkit semangat untuk melakukan yang terbaik. Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari saya kecil hingga sudah sebesar ini. Terima kasih atas segala hal yang Ayah dan Ibu lakukan untuk saya bisa sampai ditahap ini. Semoga Ayah dan Ibu panjang umur dan sehat selalu.

Kepada bapak Sutejo,M.Kom., MTA selaku dosen pembimbing yang telah mengajari dan membimbing saya dengan baik dalam pelajaran mata kuliah maupun SKRIPSI ini. Terimakasih atas ilmu yang bermanfaat dan tak lelah membimbing saya

Terima kasih kepada pacar sahabat dan orang-orang yang selalu menyemangati dan mendengarkan keluh kesah saya selama dalam pengerjaan Skripsi ini. Terima kasih untuk dukungan dan doa yang tanpa henti, terimakasih banyak.

MOTTO

“Jika orang lain bisa menggapainya, maka saya juga bisa”.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala Puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya, dengan judul **“PENERAPAN MODEL KLASIFIKASI DALAM TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY MAMDANI”**.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulis akan banyak menemui kesulitan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Yogi Yunefri, M.Kom., MTA., MCE selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
2. Bapak Afriansyah, M.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Lucky Lhaura Van FC, M.Kom., MTA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
4. Bapak Sutejo, M.Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning dan juga selaku pembimbing yang telah membantu penulis baik secara moral maupun materi.
5. Bapak Yogi Ersan Fadrial, M.Kom., MTA selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
6. Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Rumbi Timur yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Rumbi Timur dan para pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rumbi Timur yang telah membantu dari surat menyurat hingga proses pengambilan data.
7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan ilmu selama masa kuliah.
8. Kedua orang tua saya yang telah banyak memberikan bantuan moral, motivasi, dan tidak pernah lelah untuk mengingatkan penulis.

9. Semua teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari di dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima apabila ada kritik dan saran yang sifatnya dapat membantu agar penulisan ini bisa menjadi sempurna, semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala senantiasa membalas segala kebaikan Anda semua Aamiin.

Pekanbaru, 27 Februari 2024

Reynaldi Pramudya

PENERAPAN MODEL KLASIFIKASI DALAM TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY MAMDANI

Reynaldi Pramudya¹, Sutejo², Taslim³, muhamad sadar⁴

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer

¹²³Universitas Lancang Kuning

(Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai, Pekanbaru, Riau, Telp.0811 753 2015)

Reynaldi Pramudya7@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, sebab pelayanan sangat diperlukan pada segala aspek kehidupan. Sama seperti pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan publik juga dapat mempengaruhi tingkat kualitas pada suatu instansi. Masalah yang dialami pada proses pelayanan yang diberikan pegawai adalah waktu penyelesaian pada setiap layanan yang diberikan dianggap masih terlalu lama, hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka perlu adanya pengukuran mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan para pegawai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah fuzzy mamdani, dari proses klasifikasi akan menghasilkan apakah pengunjung merasa puas dan tidak puas.

Kata Kunci : Klasifikasi, Fuzzy mamdani, Kepuasan Pelayanan Publik.

APPLICATION OF THE CLASSIFICATION MODEL IN THE LEVEL OF PUBLIC SERVICE SATISFACTION IN THE DISTRICT USING THE FUZZY MAMDANI METHOD

Reynaldi Pramudya¹, Sutejo², Taslim³, muhamad sadar⁴

Informatics Engineering Study Program, Faculty of Computer Science

¹²³University of Lancang Kuning

(Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai, Pekanbaru, Riau, Telp.0811 753 2015)

Reynaldipramudya7@gmail.com

Abstrak

Service activities cannot be separated from human life, because service is needed in all aspects of life. Just like public services provided by the government, public services can also influence the level of quality in an agency. The problem experienced in the service process provided by employees is that the completion time for each service provided is considered too long, this can disrupt and hinder the smooth running of service activities. To overcome this problem, it is necessary to measure public satisfaction with the services provided by employees. The method used in this research is fuzzy mamdani, the classification process will produce whether visitors feel satisfied or dissatisfied.

Keywords: Classification, Fuzzy Mamdani, Public Service Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
B. Teori Dasar Yang Digunakan.....	12
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	41
A. Tahapan –Tahapan Penelitian.....	41
B. Data Yang Digunakan	45
C. Teknik Pengumpulan Data	46
D. Permodelan Yang Digunakan.....	47
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	49
A. Profil Kecamatan Rumbai Timur	49
B. Logo Kecamatan Rumbai Timur	64

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Data Kuesioner	65
B. Data Sampel Responden.....	67
C. Pengolahan Data Menggunakan Metode Fuzzy Mamdani.....	68
D. Implementasi Matlab	79
BAB VI PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Kuesioner	65
Tabel 5.2 Kriteria Penilaian Kuesioner	67
Tabel 5.3 Data Responden	67
Tabel 5.4 Daftar Penilaian Pengunjung	68
Tabel 5.5 Pembentukan Variabel	68
Tabel 5.6 Himpunan Fuzzy	69
Tabel 5.7 Domain Himpunan Fuzzy	71
Tabel 5.8 Domain Variabel Tangibles	72
Tabel 5.9 Domain Variabel Responsiveness.....	73
Tabel 5.10 Domain Variabel Realibility	74
Tabel 5.11 Domain Variabel Emphaty.....	74
Tabel 5.12 Domain Variabel Assurance	75
Tabel 5.13 Domain Keputusan.....	75
Tabel 5.14 Aplikasi Fungsi Implikasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Data Mining.....	14
Gambar 2.2 Representasi Linear Naik	26
Gambar 2.3 Representasi Linear Turun	26
Gambar 2.4 Representasi Kurva Segitiga	27
Gambar 2.5 Representasi Kurva Trapesium	28
Gambar 2.6 Representasi Kurva Bentuk Bahu	29
Gambar 2.7 Kurva-S PERTUMBUHAN.....	30
Gambar 2.8 Kurva-S PENYUSUTAN.....	30
Gambar 2.9 Kurva π	31
Gambar 2.10 kurva BETA	32
Gambar 2.11 Kurva GAUSS.....	33
Gambar 2.12 Sistem Inferensi Fuzzy	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Rumbai Timur.....	54
Gambar 4. 2 Logo Kecamatan Rumbai Timur.....	64
Gambar 5. 1 Fungsi Keanggotaan Variabel Tangibles	72
Gambar 5. 2 Fungsi Keanggotaan Variabel Responsiveness.....	73
Gambar 5. 3 Fungsi Keanggotaan Variabel Realibility	74
Gambar 5. 4 Fungsi Keanggotaan Variabel Emphaty.....	76
Gambar 5. 5 Fungsi Keanggotaan Variabel Assurance	77
Gambar 5. 6 Fuzzy Interface System	79

Gambar 5. 7 Input Variable Tangibles	80
Gambar 5. 8 Input Variable Responsiveness	80
Gambar 5. 9 Input Variable Realibility	80
Gambar 5. 10 Input Variable Emphaty	80
Gambar 5. 11 Input Variable Assurance	81
Gambar 5. 12 Output Variable Keputusan	81
Gambar 5. 13 Rule editor atau Rule kriteria	81
Gambar 5. 14 Hasil Rule Interface.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu bimbingan dan konsultasi	97
Lampiran 2 Surat permohonan penelitian di kantor camat	99
Lampiran 3 Foto bersama pegawai kecamatan rumbai timur	100
Lampiran 4 Foto ditempat penelitian	101
Lampiran 5 Kuisisioner.....	102
Lampiran 6 Rekap Data Responden.....	106
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dikecamatan Rumbai Timur.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan diperlukan dalam segala aspek kehidupan. Hal serupa juga terjadi pada pelayanan publik pemerintah. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi penduduk setiap negara, sehubungan dengan barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia layanan publik atau layanan pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk tuntutan masyarakat menjadi semakin penting (Wasil, 2020).

Adapun beberapa ciri atau atribut untuk menentukan kualitas pelayanan public ialah antara lain ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer dan alat pendukung lainnya. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain lain. Atribut pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman, bersih, ber-AC (Susanto & Anggraini, 2019).

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Rumbai Timur, Kota Pekanbaru. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan adalah Pembuatan Bidang Perizinan atau Non Perizinan, Pembuatan Surat Keterangan Domisili Tidak Mampu, Pembuatan Keterangan Ahli Waris, Pelayanan Permohonan Izin Riset atau Penelitian, Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha, Pembuatan Surat Keterangan Tanggungan Pajak Penghasilan, Pembuatan Legalisir Dokumen untuk pensiun, dan lain-lain, Pembuatan Legalisir Dokumen Surat Tanah, Pembuatan Dispensasi Surat Nikah, Pembuatan Sertifikat IUMK (Izin Usaha Mikro dan Kecil), dan Pembuatan Surat Pernyataan Ganti Kerugian (SPGR) atau SPKT atau Hibah (Tata Kerja Pelayanan Kantor Kecamatan Rumbai Timur).

Sistem yang sedang berjalan pada Kantor Kecamatan Rumbai timur pada saat ini masih menggunakan manual, dimana pengunjung yang telah melakukan pelayanan dicatat dalam sebuah buku yang sesuai dengan jenis pelayanan tersebut. Dan Kantor Kecamatan Rumbai Timur juga tidak memiliki kotak saran yang tujuannya untuk memberi kritik dan saran terhadap kepuasan pelayan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rumbai Timur..

Berdasarkan pengamatan pada Kantor Kecamatan Rumbai Timur, terdapat permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Dalam pelayanan, waktu merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas dan merupakan salah

satu hal yang perlu diperhatikan, karena waktu untuk penyelesaian setiap layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rumbai Timur masih dianggap terlalu lama. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Rumbai Timur membutuhkan pengukuran mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan para pegawai sehingga membantu para pegawai untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan klasifikasi. Klasifikasi merupakan proses pembelajaran suatu fungsi tujuan (target) f yang memetakan tiap himpunan atribut x ke satu dari label kelas y yang didefinisikan sebelumnya. Fungsi target disebut juga model klasifikasi (Sadewo et al., 2018).

Pengklasifikasian dapat dilakukan dengan menggunakan Logika Fuzzy, cara yang tepat untuk memetakan ruang input ke dalam ruang output dengan memiliki nilai yang berkelanjutan. Kelebihan logika *fuzzy* adalah kemampuan dalam penalaran secara bahasa. Sehingga, perancangannya tidak memerlukan persamaan secara matematis yang kompleks dari objek yang akan dikendalikan. Logika *fuzzy* akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Metode yang akan dipakai adalah metode mamdani, untuk mendapatkan *output* diperlukan tiga tahapan, yaitu *Fuzzifikasi*, *Inferensi*, dan *defuzzifikasi*. Dalam penelitian ini akan membuat sebuah program aplikasi yang dapat berdiri sendiri, menggunakan bantuan *software* MATLAB. MATLAB (*Matrix*

Laboratory) adalah sistem perangkat lunak interaktif berdasarkan elemen dasar basis data *array* serta dengan penggunaan bahasa pemrograman tingkat tinggi. Presentasi kebenaran dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan *fuzzy logic* belum sepenuhnya sempurna, tetapi bisa menjadi alat ukur yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Sabar & Suwarman, 2019).

Berdasarkan hasil evaluasi dan penelitian sebelumnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, apakah telah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat atau belum, setelah mengevaluasinya, maka selanjutnya menentukan variable untuk penilaian kepuasan masyarakat kedepannya dengan menggunakan logika fuzzy, nanti nya akan dihasilkan nilai kepuasan masyarakat terhadap kantor camat rumbai timur yang bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rumbai Timur sudah memuaskan dan dapat diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat penelitian yang berjudul **“Penerapan Model Klasifikasi Dalam Tingkat Kepuasan Layanan Publik Kecamatan Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Mamdani*”**

B. Rumusan masalah

Penulis telah menyusun beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai rumusan dalam pembahasan bab. Maka rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *fuzzy mamdani* dalam tingkat kepuasan pelayanan publik?

2. Bagaimana cara mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan?

C. Batasan Masalah

Dalam hal ini penulis telah menentukan batasan masalah agar peneliti memiliki batasan dalam melakukan penelitian, maka beberapa batasan masalah tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Rumbai Timur.
2. Data yang digunakan data historis pengunjung di Kecamatan Rumbai Timur dari februari 2023 sampai januari 2024.
3. Layanan publik yang teliti mencakup pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, surat tanah, surat keterangan tidak mampu.
4. Angket dalam penelitian ini berupa kuesioner.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengklasifikasi tingkat kepuasan pelayanan publik agar membantu pegawai dalam memberikan layanan publik yang memenuhi standar kepuasan publik.
- b. Untuk menerapkan metode fuzzy mamdani dalam klasifikasi tingkat kepuasan layanan publik dikantor kecamatan.
- c. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

E. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

a. Manfaat bagi penulis

Menambah pengalaman dan memperoleh ilmu bagaimana menerapkan fuzzy mamdani pada tingkat kepuasan layanan public dikantor kecamatan rumbai timur dan mengetahui seberapa berpengaruhnya dalam membantu perkembangan kinerja para pegawai tersebut.

b. Manfaat bagi tempat penelitian

Diharapkan dapat membantu para pegawai kantor kecamatan kandis dalam memberikan layanan secara optimal

c. Manfaat bagi pembaca

Diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian mengenai klasifikasi menggunakan *fuzzy mamdani*.

F. Sistematika Penulisan

Adapun tujuan pembuatan sistematika penulisan penulisan ini adalah untuk lebih memudahkan penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang dianalisis sehingga lebih terfokus dan terarah sekaligus memudahkan dalam penyajiannya ke dalam bentuk yang terstruktur.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang penjelasan umum dari permasalahan yang dibahas sehubungan dengan penyusunan penulisan ini yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi

masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab berisi tentang penelitian terdahulu yang berisi referensi jurnal serta perbandingan dari jurnal yang sudah ada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai tahapan penelitian, metode yang digunakan.

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai profil tempat melakukan penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian yang diteliti oleh penulis

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari semua bab yang dibuat peneliti.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang sudah dibahas maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menetapkan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Ketetapan Waktu Pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, dan Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
2. Metode fuzzy mamdani berhasil melakukan klasifikasi tingkat kepuasan layanan publik di kantor kecamatan, serta memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan agar penelitian ini dapat berkembang adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi kepada Kantor Kecamatan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan sehingga dapat menjaga kualitas sistem pelayanan Kantor Kecamatan.
2. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambah data yang lebih banyak agar hasil yang diperoleh semakin banyak.

3. Untuk mengembang penelitian ini dapat menggunakan data mining algoritma klasifikasi lainnya untuk mencapai aturan atau model yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1), 4.
- Dahria, M., Arief, S. N., Santoso, I., & Kustini, R. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Customer Terhadap Pelayanan Jasa Kebersihan Di Pt. SASMenggunakanMetode Fuzzy Asosiative Memory. *J-SISKO TECH (Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD)*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.53513/jsk.v3i1.237>
- Febrianto, B. A., Zevanya, K., Mendrofa, S., & Ramadhan, W. P. (2023). *Logika Fuzzy Tsukamoto (Studi Kasus : Restoran Mixue Cabang Unsika)*. 3(2), 1–6.
- Ikhwan, A., Badri, M., Andriani, M., & Saragih, N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Fuzzy Mamdani (Studi Kasus: Busrain Bakery). *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 18(2), 147. <https://doi.org/10.53513/jis.v18i2.153>
- Kosasih, A., Kurnia, A., Mulyana, T., Utomo, U. P., Informatika, T., Pamulang, U., & Selatan, T. (2023). ANALISA ALGORITMA FUZZY MAMDANI DALAM PENGKLASIFIKASIAN PENYAKIT PADA TANAMAN. *Journal of Research and Publication Innovation*, 1(3), 653–660.
- Maulana, A., & Karisma Sakti, H. (2022). Implementasi Fuzzy Mamdani Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Wisatawan Pantai Ujung Pandaran Kotawaringin Timur. *EJECTS: E-Journal Computer, Technology and Informations System*, 1(2), 40–45.
- Nanda, A. P., Pramono, D. E. H., & Hartati, S. (2020). Menentukan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Algoritma K-Means. *Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 23–28.
- Pratiwi, A., Suharso, A., & Hannie, H. (2021). Klasifikasi Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP Menggunakan Algoritma C4.5 (Studi Kasus : Kantor Kecamatan Rengasdengklok). *Journal of Applied Informatics*

- and Computing*, 5(2), 182–189. <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i2.3264>
- Sabar, M., & Suwarman, H. R. (2019). APLIKASI ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL BERBASIS ANDROID (Studi Kasus di CV . Vieneth Corp). *Jurnal Ilmiah Nasional Riset Aplikasi Dan Teknik Informatika*, 01(02), 58–61.
- Sadewo, M. G., Windarto, A. P., Damanik, I. S., & Hartama, D. (2018). Penerapan C4.5 Untuk Memprediksi Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Ready Star*, 1(1), 21–30.
- Sehan, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Komparasi Fuzzy Inference System Metode Sugeno Dan Tsukamoto Pada Hotel Kristal Jakarta. *Scientia Sacra : Jurnal Sains , Teknologi Dan Masyarakat*, 2(3), 239–245.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). *THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR*. 25.
- Wasil, M. (2020). *Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Lenek Lauk Menggunakan Metode Naive Bayes Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam ran.* 3(2), 140–146.