

## **Aplikasi Pendukung Keputusan dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik menggunakan Metode MFEP**

**Pritty Noviana Sari<sup>1,\*</sup>, William Ramdhan<sup>1</sup>, Abdul Karim Syahputra<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran, Indonesia

\* Correspondence: novianasaripritty@gmail.com

**Copyright:** © 2023 by the authors

Received: 31 Maret 2023 | Revised: 4 April 2023 | Accepted: 6 April 2023 | Published: 20 Juni 2023

### **Abstrak**

Pelayanan yang dikatakan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menerima pelayanan dan dilaksanakan sesuai undang-undang. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya berdampak menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem pendukung keputusan menggunakan metode *Multi Factor Evaluation Process* (MFEP) untuk mengukur tingkat kepuasa pelayanan publik di wilayah camat kisaran. Dalam membangun sistem ini, kami menerapkan model waterfall dengan tahapan analisis, desain, implementasi, dan testing. Dilakuka analisis untuk mengumpulkan kebutuhan dalam membangun sistem ini dan analisis menggunakan metode MFEP. Kriteria yang digunakan untuk mengukur kepuasan layanan adalah lima kriteria yaitu kepastian waktu, kenyamanan, loyalitas, tanggungjawab, dan penyelesaian tugas. Desain sistem yang kami bangun, terdiri dari use case diagram dan *flowchart*. Pada tahapan implementasi dilakukan pembuatan sistem menggunakan metode MEPP berbasis web. Sementara itu testing pada sistem ini menggunakan *black-box* untuk melihat fungsionalitas dari produk tersebut. Hasil temuan kami berupa sistem yang dapat memberikan keputusan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa seksi pelayanan yang terpilih sebagai penilaian tingkat kepuasan publik dengan nilai 3,766. Selain itu, hasil pengujian *black-box* menunjukkan bahwa sistem ini sudah berfungsi dengan baik tanpa adanya *error*.

**Kata Kunci:** metode MFEP; pelayanan publik; sistem pendukung keputusan

### **Abstract**

*Services that are said to be excellent are services provided by public service providers, namely the government in an effort to meet the needs of people who receive services and are carried out in accordance with the law. The low quality of services provided to the community certainly has an impact on decreasing public trust in the government. The purpose of this study is to build a decision support system using the Multi Factor Evaluation Process (MFEP) method to measure the level of public service satisfaction in the range sub-district area. In building this system, we apply the waterfall model with stages of analysis, design, implementation, and testing. Analysis is carried out to collect the needs in building this system and analysis using the MFEP method. The criteria used to measure service satisfaction are five criteria, namely certainty of time, comfort, loyalty, responsibility, and task completion. The design of the system we built, consists of use case diagrams and flowcharts. At the implementation stage, a system is made using the web-based MFEP method. Meanwhile, testing on this system uses a black-box to see the functionality of the product. Our findings are in the form of a system that can provide decisions to determine the level of public satisfaction. The results of the analysis showed that the service section was selected as an assessment of the level of public satisfaction with a value of 3,766. In addition, the results of black-box testing show that this system is functioning properly without any errors.*



**Keywords:** MFEP method; public service; decision support system

## PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan publik merupakan tugas terpenting bagi organisasi pemerintah, bisa dikatakan bahwa tujuan utama pemerintah dalam mengatur mekanisme prosedur dalam memberikan pelayanan publik, efektif dan efisien (Ristiani, 2020) merupakan hal yang menjadi idaman masyarakat sebagai *customer* layanan pemerintah melalui sarana komunikasi yang dilakukan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat (Dewi & Suparno, 2022; Saputra & Widiyarta, 2021).

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan layanan warga Negara yang sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang diselenggarakan bagi pelayanan publik/pemerintah (Kunta & Hartono, 2021). Pemerintah tentunya mempunyai peranan dalam menjaga pelayanan yang prima dimana kepuasan masyarakat menjadi variabel dalam penentu tingkat keberhasilan dalam pelayanan yang diberikan (Nuraini & Eriyanto, 2023). Hal ini menggambarkan dari permasalahan yang ada pada kantor pemerintahan yang ada pada kabupaten asahan salah satunya pada kantor camat kisaran barat dimana tidak adanya mekanisme dalam mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Hal ini berdampak sulitnya menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan sudah baik ataupun perlu ditingkatkan. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, perlu adanya pendekatan atau metode yang dapat memberikan pertimbangan atau kebijakan yang dapat memberikan keputusan untuk melakukan hal tersebut yaitu dengan menerapkan metode dilakukan dengan pendekatan sistem pendukung *Multifactor Evaluation Process* (MFEP).

MFEP adalah metode pengambilan keputusan yang tepat ketika seorang individu, kelompok, atau organisasi menghadapi sejumlah faktor dalam pengambilan keputusan (Aslamiyah et al., 2022; Ramadhani et al., 2022; Siregar et al., 2022). Metode MFEP membuat keputusan dengan memberikan *weighting system* dari setiap faktor berkisar dari 0 sampai 1 (Pujiastuti et al., 2021; Rustan et al., 2022; Sambudi, 2022; Sriyanto et al., 2020; Susanti, 2021). Sejumlah temuan pada peneliti sebelumnya menyatakan bahwa MFEP pada sistem pendukung keputusan (SPK) dapat menentukan *Eco Office Award* pada dinas lingkungan hidup (Fikri et al., 2022). Selain itu, metode ini dapat menentukan sistem penilaian kinerja pegawai PT. PLN distribusi Jakarta Raya (Djunaedi et al., 2017). Metode MFEP memiliki keunggulan dalam memberikan keputusan yaitu komputasinya efisien, perhitungan komputasinya lebih efisien dan dan cepat (Prayugo, 2021). metode ini juga dapat digunakan sebagai metode pengambilan keputusan yang lebih cepat (Harmayani & Dwina, 2020; Ikhlas & Jafnihirda, 2021; Mandasari, 2022).

Hasil temuan pada penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa dengan menerapkan metode MFEP dapat menyeleksi murid masuk kelas tahfidz tingkat sekolah menengah pertama dengan menggunakan kriteria hafalan, jadwid, adab dan makhroj (Marsella et al., 2023). Metode MFEP juga dapat memberikan keputusan mengenai penilaian kompetensi *soft skill* pegawai dengan akurat yang terdiri dari 4 kriteria yaitu kejujuran, komunikasi, kerjasama dan interpersonal (Fitria et al., 2022). Sehingga dengan adanya aplikasi tersebut dapat menentukan calon penilaian kompetensi *soft skill* pegawai di kantor Balai Desa Subur.

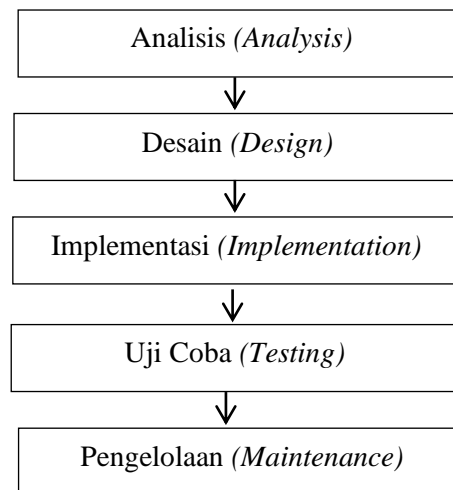
Beberapa temuan yang telah dilakukuan oleh penelitian sebelumnya, telah menerapkan metode MFEP dalam memberikan keputusan untuk menentukan objek yang diteliti, seperti menyeleksi murid masuk kelas tahfidz dan kompetensi *soft skill*. Namun pada penelitian mereka hanya menerapkan metode MFEP dan dikembangkan pada aplikasi berbasis desktop. Sehingga aplikasi atau sistem tersebut tidak bisa digunakan oleh beberapa *device*. Pada penelitian ini menerapkan metode MFEP yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan publik di kantor camat kisaran pada sistem pendukung keputusan berbasis web. Sistem atau aplikasi ini juga dapat digunakan dimanapun dan kapanpun asalkan memiliki

koneksi internet. Sehingga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan atau alternatif kepada pihak di kantor camat Kisaran agar dijadikan pertimbangan dalam memberikan keputusan mengenai kepuasan layanan publik.

## METODE

Membangun sistem pendukung keputusan ini tidak lepas dengan model atau metode yang digunakan. Pada penelitian ini kami menggunakan model *Software Development Live Cycle* (SDLC) merupakan siklus pengembangan sistem yang terdiri dari analisa, desain, implementasi, pengujian, pengelolaan yang nampak pada gambar 1 (Cahyo, 2022; Herlinda et al., 2021; Rozy & Purnama, 2022). Tahap analisis dilakukan pengumpulan data dan dianalisis menggunakan metode MFEP dalam mengukur tingkat pelayanan yang ada pada kantor camat kisaran barat dilakukan secara subjektif dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi alternatif. Alternatif atau sampel pada penelitian ini terdiri dari nama pelayanan publik yakni Sub Bagian Umum Dan Kepegawaiaan, Seksi Pemerintahan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pembangunan Masyarakat (PMK), dan seksi pelayanan.

Pada tahap desain, adalah membuat perancangan *use case diagram*, *flowchart* dan desain *interface* sistem (Uska et al., 2023). Tahap implementasi dilakukan dengan menerapkan sistem yang sudah jadi dan dapat mengurangi atau bahkan masalah yang ada di kantor Camat Kisaran Barat. Selanjutnya ujicoba atau testing dilakkan untuk mengetahui kesalahan yang terjadi pada sistem dimulai dengan melakukan input data ke dalam sistem dengan menggunakan black-box. Selanjutnya pada tahapan terakhir dari pembuatan sistem ini adalah mengevaluasi seluruh program dengan mengetahui data-data fungsional.



**Gambar 1.** Model SDLC

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Analisis kebutuhan meliputi analisa terhadap segala kebutuhan yang terkait dengan perangkat lunak yang akan dikembangkan, termasuk di dalamnya kegunaan dan batasan perangkat lunak agar dapat bertanggungjawab dengan kebutuhan dari pengguna (admin). Proses analisis kebutuhan dilaksanakan dengan cara wawancara kepada Sekertaris Kantor Camat Kota Kisaran Barat. Selain itu, analisa kebutuhan juga dilakukan dengan mencari informasi dengan studi literatur mengenai perangkat keras maupun perangkat lunak yang dapat menjalankan aplikasi. Data yang digunakan pada penelitian terdiri dari lima alternatif sub bagian umum dan kepegawaiaan, seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan sosial, seksi pembangunan masyarakat (PMK), dan seksi pelayanan. Hasil analisis menggunakan metode

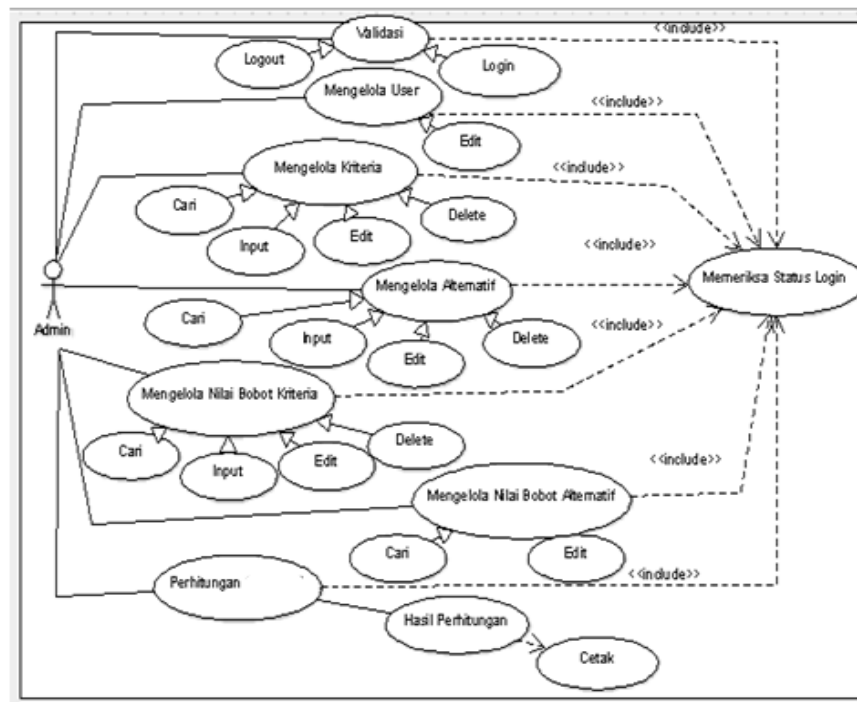
MFEP pada tabel 1 menunjukkan bahwa ada lima kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian yaitu kepastian waktu (C1), keamanan (C2), loyalitas (C3), tanggungjawab (C4), penyelesaian tugas (C5). Selanjutnya pada tabel 2 adalah hasil valuasi dan perankingan setelah dilakukan pemberian nilai bobot pada masing-masing kriteria penilaian. Hasil pada tabel 2 menunjukkan bahwa hasil prefensi paling tinggi di dapatkan oleh alternatif pada seksi pelayanan dengan nilai sebesar 3,765. Dimana nilai ini paling tinggi dibandingkan dengan nilai alternatif lainnya.

**Tabel 1.** Nilai bobot kriteria setiap penilaian

No	Nama Pelayanan Publik	Kriteria				
		C1	C2	C3	C4	C5
1	Sub Bagian Umum Dan Kepegawaiaan	2	2	3	2	4
2	Seksi Pemerintahan	2	3	3	2	5
3	Seksi Kesejahteraan Sosial	4	3	3	3	4
4	Seksi Pembangunan Masyarakat (PMK)	5	4	3	2	3
5	Seksi Pelayanan	4	4	3	4	4

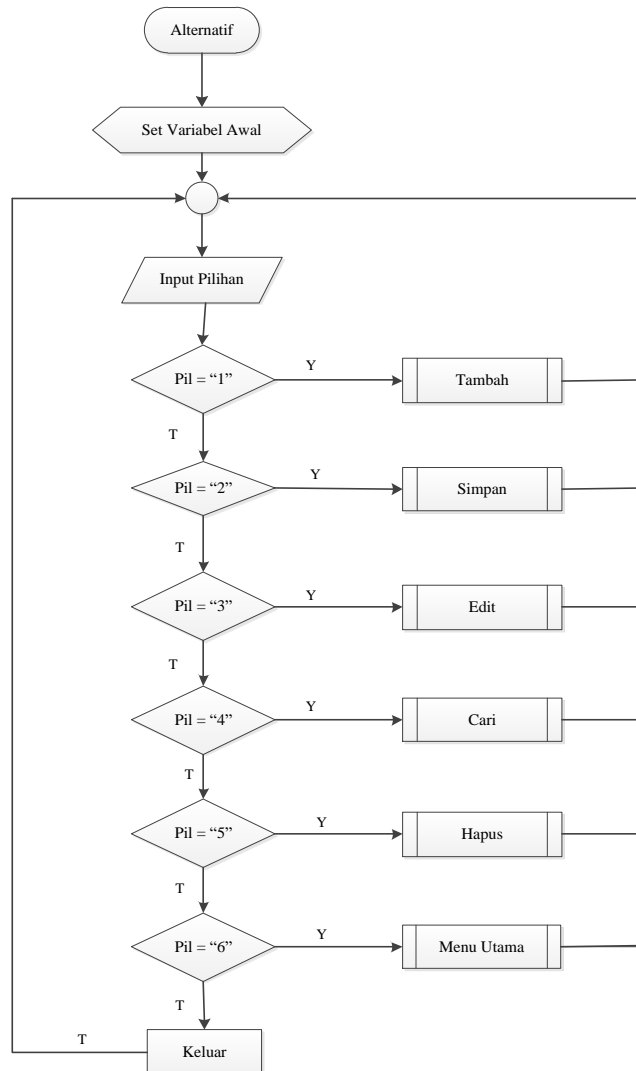
**Tabel 2.** Hasil evaluasi dan perankingan

No	Nama Alternatif	Prefensi	Rangking
1	Sub Bagian Umum Dan Kepegawaiaan	2,588	5
2	Seksi Pemerintahan	2,941	4
3	Seksi Kesejahteraan Sosial	3,412	3
4	Seksi Pembangunan Masyarakat (PMK)	3,471	2
5	<b>Seksi Pelayanan</b>	<b>3,765</b>	<b>1</b>



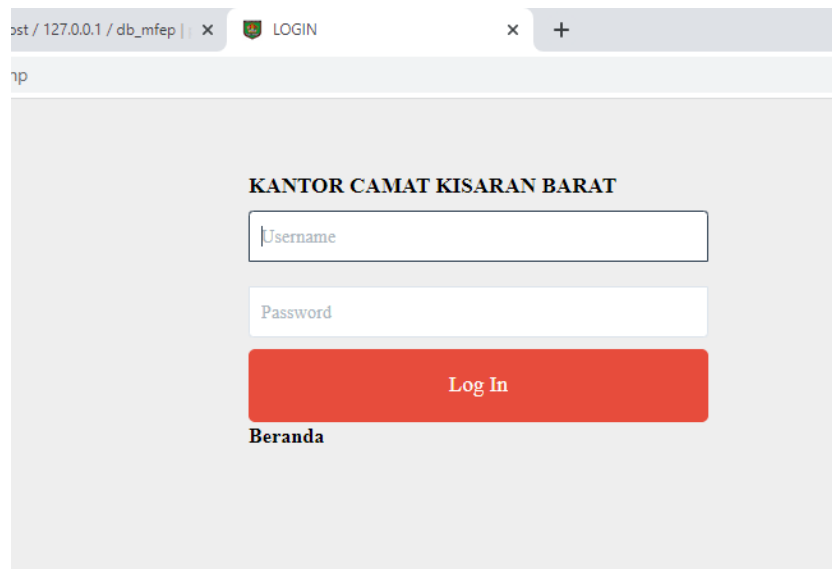
**Gambar 2.** Use case diagram

Selanjutnya, adalah tahapan desain. Pada tahapan ini perlu adanya *use case diagram* yang dapat dilihat pada gambar 2. *Use case diagram* ini menjelaskan bahwa terdapat beberapa Peduliitas yang terjadi pada saat menjalankan sistem ini, yaitu login untuk admin, mengolah data kriteria dan alternatif, mengolah nilai kriteria dan alternatif, lihat hasil, cetak hasil ubah *password* dan *logout*. Desain selanjutnya adalah *flowchart* yang terdiri dari flowchart login password, home, kriteria, nilai bobot kriteria, alternatif, dan hasil perhitungan. Pada gambar 3 adalah *flowchart* untuk menu alternatif yang memberikan gambaran mengenai penggunaan sistem dalam melakukan pemilihan alternatif seperti melakukan set variabel awal sampai menentukan alternatif pilihan dari alternatif input 1 sampai 6, seperti tambah, simpan, edit, cari, hapus, dan menu utama.

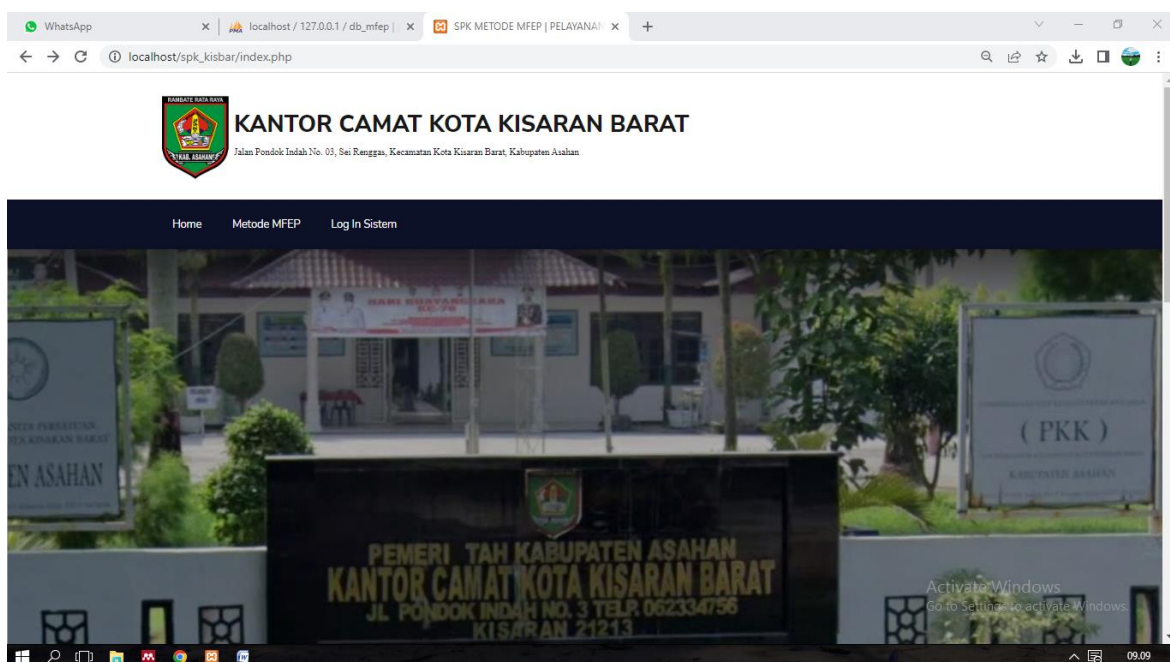


**Gambar 3.** *Flowchart* alternatif

Hasil implementasi dari sistem kami berupa sistem pendukung keputusan untuk menentukan kepuasan layanan publik di kantor caman kisaran barat. Sitem kami terdiri dari bebepa menu yang user friendly adalah menu login, menu utama, menu home, kriteria, alternatif, perhitungan, password, dan logout. Pada gambar 4 adalah form menu login ketika pertama kali membuka sistem ini yang bertujuan untuk memasukkan akun terlebih dahulu agar bisa mengakses sistem ini.



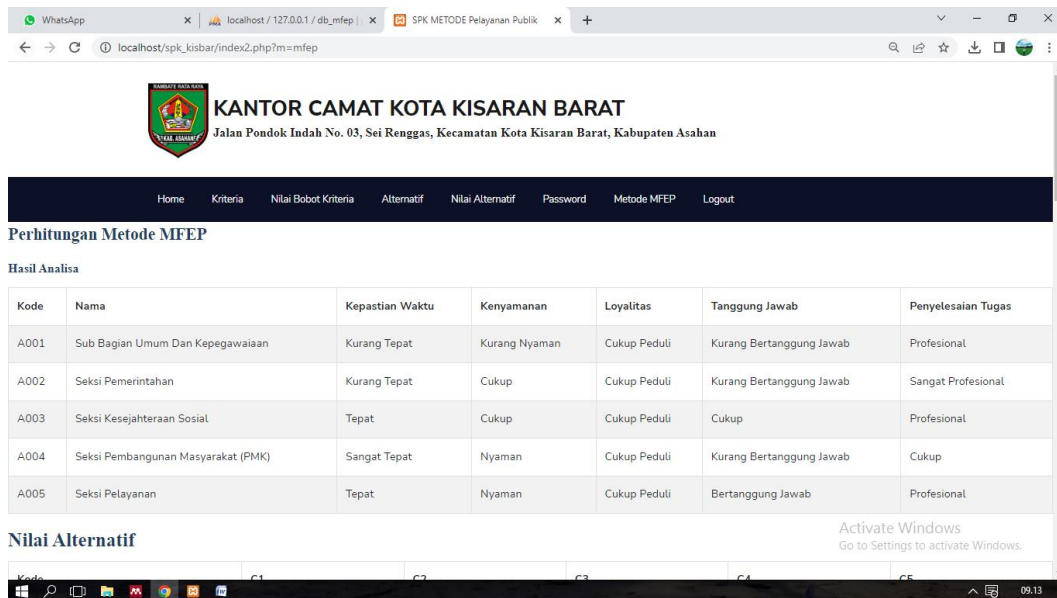
Gambar 4. Menu login



Gambar 5. Menu utama

Selanjutnya pada gambar 5 adalah menu utama sistem pendukung keputusan. Dimana menu ini beerisikan menu-menu dan sub menu yang terdapat pada sistem admin yang telah dirancang sebelumnya, *user* dapat memilih menu-menu yang disediakan oleh sistem yang telah dibuat. Sementara itu pada gambar 6 adalah menu perhitungan dengan menggunakan metode MFEP. Dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa alternatif nama hasil penyelesaian tugas dan nilai alternatif yang diberikan berdasarkan metode MFEP yang telah diterapkan di sistem ini.

Hasil pengujian sisem yang menggunakan *black-box* yang disajikan pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua kegiatan atau aktifitas pada sistem dapat berjalan dengan baik. Dari proses input data, login proses *Create*, *Read*, *Update* dan *Delete* (CRUD) sudah berfungsi dengan baik.



Gambar 6. Menu perhitungan

Tabel 3. Pengujian sistem

Data	Skenario	Hasil	Kesimpulan
Login	Input Username dan Password	Dapat berjalan dan masuk halaman utama	Berhasil
Halaman alternatif	Input data alternatif (CRUD)	Dapat berjalan dengan baik	Berhasil
Halaman bobot & kriteria	Input data kriteria dan bobot faktor	Dapat berjalan dengan baik dan responsive	Berhasil
Halaman penilaian	Input data nilai alternatif (CRUD)	Dapat berjalan dengan baik	Berhasil
Halaman Analisa dan hasil	Memproses hasil dari inputaninputan dengan metode WP dan menampilkan hasil alternatif terbaik yaitu dengan nilai Prefensi = 3.765	Dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan perhitungan manual di excel	Berhasil

### Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode *Multi Factor Evaluation Process* (MFEP) sebagai metode yang digunakan untuk membangun sistem pendukung keputusan untuk menentukan kepuasan layanan public di kantor camat kisanan barat. MFEP adalah salah satu metode yang digunakan untuk penyelesaian sistem pendukung keputusan dengan mempertimbangkan kriteria dan bobot serta berfungsi untuk menentukan rangking alternatif. Dalam penelitian ini terdapat data informasi yang harus di masukkan kesistem seperti; data kriteria yakni kepastian waktu kenyamanan, loyalitas, tanggung jawab dan penyelesaian tugas. Setelah proses perhitungan maka didapat hasil berupa nilai prefensi dan dilanjutkan dengan proses perankingan. Dari hasil total nilai prefensi dari semua alternatif terdapat 1 alternatif yang nilainya paling tinggi dinyatakan kinerja yang paling baik. Hal ini membuktikan bahwa dengan metode MFEP dapat memberikan alternatif dengan memberikan bobot dari masing-

masing kriteria. Sehingga mampu dijadikan sebagai pengukur kinerja alternatif dan juga alternatif keputusan dalam sebuah bentuk output komputasi yang sederhana seperti kepuasan layanan publik.

Hasil ini juga relevan dengan temuan yang dilakukan oleh Marsella et al., (2023). Dimana hasil temuan mereka dapat menyeleksi murid tahfidz jenjang SMP dengan memiliki empat kriteria yaitu hapalan, tajwid, adab, dan mahroj, serta memiliki 10 alternatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada 1 alternatif yang dapat dinomnasi sebagai siswa tahfidz untuk masuk di sekolah ini. Namun hasil temuan mereka hanya menerapkan metode MFEP saja, dan belum diterapkan pada sistem atau aplikasi. Sementara pada penelitian kami menerapkan metode MFEP ini di dalam sebuah sistem atau aplikasi pendukung keputusan

Selanjutnya, hasil aplikasi yang telah kami buat berupa sistem pendukung keputusan berbasis web yang bertujuan untuk menganalisa kepuasan layanan publik di kantor camat kisanan barat. Sistem ini terdiri dari beberapa menu login menu utama, menu kriteria, alternatif, perhitungan, password, dan menu logout. Pada menu login adalah menu dimana user memasukkan akun yakni user dan password agar bisa masuk di sistem tersebut. Selanjutnya pada menu utama terdiri dari beberapa menu seperti menu kriteria, alternatif, perhitungan, password dan log out. Pada menu output, akan menampilkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode MFEP yang terdiri dari alternatif dan kriteria yang telah ditentukan. Sehingga dapat memberikan keputusan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan layanan publik di kantor camat kisanan barat ini.

Setelah dilakukannya implementasi, selanjutnya sistem ini dilakukan uji coba atau testing dengan menggunakan *black-box*. Hasil temuan kami menunjukkan bahwa sistem secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Dari proses input data, login, logout dan lain sebagainya sudah berfungsi dengan baik dan tanpa adanya *error* atau kesalahan. Sehingga hasil kami sesuai atau relevan dengan temuan yang dilakukan oleh (Fitria et al., 2022). Hasil temuan mereka menunjukkan bahwa sistem yang dibangun sudah sesuai dengan perencanaan yang matang. Selain itu, sistem ini dapat memberikan keputusan mengenai kemampuan soft skill pegawai yang terdiri dari 4 kriteria yaitu kejujuran, komunikasi, kerjasama dan interpersonal. Namun hasil temuan mereka berupa aplikasi berbasis desktop, sehingga ada keterbatasan dalam mengakses aplikasi tersebut. Pada penelitian kami, menghasilkan aplikasi atau sistem pendukung keputusan berbasis web. Sistem ini bisa diakses dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung koneksi internet. Karena database pada sistem kami sudah terintegrasi secara online, dan mudah diakses dimanapun dan kapan pun.

## **SIMPULAN**

Hasil temuan kami berupa sistem penunjang keputusan memastikan penilaian mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik di kantor camat kota kisanan barat. Sistem penunjang keputusan memastikan penilaian mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik memberikan kemudahan bagi kantor camat dalam mengukur pelayanan yang telah diberikan serta memudahkan dalam menentukan pelayanan yang harus ditingkatkan. Dengan adanya sistem ini mempermudah pegawai dan camat dalam menentukan siapa saja yang layak menjadi calon desa mandiri yang sebelumnya bersifat manual, mendapatkan calon menentukan penilaian mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik di kantor camat kota kisanan barat.

## **REFERENSI**

Aslamiyah, N., Supriyanto, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Kebijakan Pengambilan Keputusan Pimpinan Dilingkungan Pondok Pesantren Untuk Meningkatkan Kualitas Manajerial Pendidikan Formal. *Attractive: Innovative Education Journal*, 4(3), 154–165. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v6i2.6259>



- Cahyo, M. N. (2022). Implementation of Search Engine Optimalization (SEO) on the Village-Owned Enterprises Luhur Sembada Website. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 6(2), 186–194. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Djunaedi, A., Subiyakto, A., & Fetrina, E. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai (Studi Kasus : PT . PLN (Persero Distribusi Jakarta Raya Area Pondok Gede)). *Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 37–44.
- Fikri, I., Siregar, I. K., & Nehe, N. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Eco Office Award Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Asahan Dengan Metode MFEP. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(2), 384–394. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i2.1851>
- Fitria, M. E., Siddik, M., & Suparmadi, S. (2022). Penerapan Metode MFEP Berbasis Web Pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kompetensi Soft Skill Pegawai. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(2), 684–693. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i2.2060>
- Harmayani, H., & Dwina, V. (2020). Analisis Metode Multi Factor Evaluation Process pada Pemilihan Produk Perbankan yang sesuai Kebutuhan Nasabah. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 4(2), 711–720.
- Herlinda, H., Ramliyana, R., & Ambarsari, E. W. (2021). Pengejawantahan Pendekatan Storytelling dalam Pemahaman Membangun Diagram Alir Data. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 5(2), 223–232. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v5i2.4060>
- Ikhlis, M., & Jafnihirda, L. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Lokasi Usaha Strategis Bagi Pelaku UMKM di Kota Padang Menggunakan Metode Multi Factor Evaluation Process (MFEP). *CogITO Smart Journal*, 7(2), 240–253. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.318.240-253>
- Kunta, H. A., & Hartono, R. S. (2021). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi. *Governance*, 9(2), 1–21. <https://doi.org/10.33558/governance.v9i2.3162>
- Mandasari, I. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Berita Headline Menggunakan Metode Multifactor Evaluation Process (MFEP) Pada Media Sekilas Dunia. *Journal Global Technology Computer*, 1(3), 84–91.
- Marsella, D., Ndruru, E., & Fadlina, F. (2023). Penerapan Metode Multifactor Evaluation Process (MFED) Dengan Pembobotan Metode Rangka Dalam Penyeleksian Murid Masuk Kelas Tahfizd SMP Swasta Muhammadiyah-24 Aek Kanopan. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer)*, 6(1), 70–74.
- Nuraini, E., & Eriyanto, I. S. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 123–130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Prayugo, R. A. (2021). Implementasi Teknik Kompresi Dengan Algoritma Sequitur Pada Pesan Teks. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sains Dan Tekhnologi*, 2(2), 91.
- Pujiastuti, L., Wahyudi, M., & Larasati, F. B. (2021). Method Implementation Multifactor Evaluation Process (MFEP) in Recommending the Best Types of Cattle for Beef Cattle Farming. *Jurnal Mantik*, 5(1), 147–152.
- Ramadhani, W. A., Irawati, N., & Maulana, C. (2022). Penerapan Metode Multifactor Evaluation Process (MFEP) Untuk Menentukan Kelayakan Penerima Bantuan Pinjaman Modal Usaha Kecil Menengah. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(1), 50–59. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i1.1490>
- Ristian, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten

- Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Rozy, A. F., & Purnama, R. (2022). ViMoIS: The Student Violation Point Monitoring Information System. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 6(2), 160–166. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v6i2.5813>
- Rustan, H. A., Ruslianto, I., & Nirmala, I. (2022). Determine the Eligibility Level of Village Fund Direct Cash Assistance Recipients using Fuzzy Mamdani Method. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 7(2), 526–536. <https://doi.org/10.24114/cess.v7i2.36136>
- Sambudi, E. A. (2022). Analisa Pemilihan Supplier dengan Metode Analytic Hierarchy Process: Kasus Perusahaan Otomotif di Sunter. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(3), 322–329. <https://doi.org/10.22441/oe.v11.3.2019.040>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Siregar, B. H., Helmiyah, F., & Kifti, W. M. (2022). Implementasi Metode Multi Factor Evaluation Process (MFEP) Pada Sistem Penilaian Kinerja Kelurahan di Kecamatan. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(1), 28–37. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i1.1479>
- Sriyanto, S., Buchori, A., Handayani, A., Nguyen, P. T., & Usman, H. (2020). Implementation multi factor evaluation process (MFEP) decision support system for choosing the best elementary school teacher. *Int. J. Control Autom*, 13(2), 97–102.
- Susanti, N. (2021). Implementation of the Multi Factor Evaluation Process (MFEP) Method in Making Decisions on Providing Assistance to Underprivileged Students. *The IJICS (International Journal of Informatics and Computer Science)*, 5(3), 336–343. <https://doi.org/10.30865/ijics.v5i3.3453>
- Tino, P., & Anas, A. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Lomba Pelayanan Publik Dan Adminstrasi Desa Menggunakan Metode Additive Ratio Assessment (ARAS). *Simtek: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 5(1), 21–25. <https://doi.org/10.51876/simtek.v5i1.67>
- Uska, M. Z., Kholisho, Y. N., & Wirasasmita, R. H. (2023). Web-Based Online Queuing Information System at the Lendang Nangka Health Center. *Journal of Informatics And Telecommunication Engineering*, 6(2), 515–525. <https://doi.org/10.31289/jite.v6i2.8471>