

LEGAL SERVICE SATISFACTION ASSESSMENT INFORMATION SYSTEM AT THE TAPAKTUAN DISTRICT ATTORNEY'S OFFICE USING THE RATING SCALE AND MAUT METHODS

SISTEM INFORMASI PENILAIAN KEPUASAN LAYANAN HUKUM KEJAKSAAN NEGERI TAPAKTUAN MENGGUNAKAN METODE RATING SCALE DAN MAUT

Laura Melsya¹, Muhammad Dedi Irawan²

^{1,2}Sains Dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
Jl. Lapangan Golf, Desa Durian Jangak, Pancur Baru, Deli Serdang, Sumatera Utara 20352

¹lauramelsya25@gmail.com, ²muhammaddediirawan@uinsu.ac.id

Abstract - Public satisfaction assessment of legal services is an important indicator for improving the quality of public service. The Tapaktuan District Attorney's Office requires a system that can measure public satisfaction objectively and systematically. This study aims to design and develop an information system for evaluating legal service satisfaction using the Rating Scale and Multi-Attribute Utility Theory (MAUT) methods. The Rating Scale is used to assign scores to five criteria: service speed, service friendliness, staff competency, report handling process, and facility comfort. The assessment results are then analyzed using MAUT to obtain overall satisfaction rankings. The system is developed as a web-based application for easy access by staff and the public. Respondent samples are selected proportionally and representatively, including the general public, complainants/defendants, witnesses, lawyers, and employees who have received legal services, using accidental sampling during the survey period, with 30 respondents to ensure data representativeness. From five criteria, three alternatives, and 30 respondent samples, the final score obtained is 4.51, indicating a "very satisfied" level for Case Reporting Services. This system is expected to assist the Tapaktuan District Attorney's Office in evaluating and improving the quality of legal services consistently.

Keywords - Information System, Service Satisfaction, Assessment Scale, MAUT, Prosecutor's Office

Abstrak - Penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum merupakan indikator penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kejaksaan Negeri Tapaktuan memerlukan sistem yang dapat mengukur kepuasan masyarakat secara objektif dan terstruktur. Penelitian ini bertujuan merancang dan membangun sistem informasi penilaian kepuasan layanan hukum menggunakan metode Rating Scale dan Multi-Attribute Utility Theory (MAUT). Rating Scale digunakan untuk memberikan skor pada lima kriteria: kecepatan pelayanan, keramahan pelayanan, kemampuan petugas, proses penanganan laporan, dan kenyamanan fasilitas. Hasil penilaian dianalisis menggunakan MAUT untuk memperoleh peringkat kepuasan secara keseluruhan. Sistem dikembangkan sebagai aplikasi web agar mudah diakses oleh petugas dan masyarakat. Sampel responden dipilih secara proporsional dan beragam, mencakup masyarakat umum, pelapor/terlapor, saksi, pengacara, dan pegawai yang pernah menerima layanan hukum, dengan metode accidental sampling selama periode survei, melibatkan 30 responden untuk memastikan representativitas. Dari lima kriteria, tiga alternatif, dan 30 sampel, diperoleh skor akhir 4,51, menunjukkan tingkat kepuasan "sangat puas" pada Pelayanan Pelaporan Kasus. Sistem ini diharapkan membantu Kejaksaan Negeri Tapaktuan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan hukum secara konsisten.

Kata Kunci - Sistem Informasi, Kepuasan Layanan, Rating Scale, MAUT, Kejaksaan

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang kian pesat menjadikan setiap orang tidak dapat terlepas dari pengaruhnya. Hampir seluruh negara di dunia turut merasakan dampak dari laju perkembangan teknologi yang begitu cepat[1][2]. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang seperti pemerintahan, untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik[3][4]. Seiring dengan era globalisasi yang kini telah menjangkau hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan pemerintahan. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Kejaksaan Negeri diharapkan mampu merespons kebutuhan tersebut dengan memberikan pelayanan yang profesional dan transparan. Munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa maupun media daring dapat menimbulkan citra negatif terhadap pemerintah serta berpotensi menurunkan kepercayaan publik[5]. Pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik[6]. Di era digital sekarang, berbagai lembaga pelayanan mulai memanfaatkan teknologi informasi dan aplikasi guna meningkatkan efisiensi serta mutu layanan yang mereka berikan[7].

Kejaksaan Negeri Tapaktuan merupakan salah satu institusi penegak hukum yang memiliki peran penting di wilayah Kabupaten Aceh Selatan. Sebagai bagian dari Kejaksaan Republik Indonesia, lembaga ini bertanggung jawab untuk memperbaiki permasalahan tersebut yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik[8]. Penelitian ini berfokus pada keterkaitan antara kualitas layanan, persepsi nilai konsumen, serta tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan [9]. Ketika memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik, maka, tingkat kepuasan pengguna pun cenderung meningkat [10]. Konsistensi yang terjaga memiliki peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan antara instansi pemerintah dan pihak penyedia layanan[11][12]. Layanan hukum memerlukan perhatian khusus, termasuk terhadap pelaksanaannya di Kejaksaan Negeri Tapaktuan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, sistem penilaian kepuasan layanan hukum di instansi tersebut masih dilakukan secara manual. Proses penilaian dilakukan dengan membagikan lembar survei kepada masyarakat, kemudian hasilnya diinput satu per satu oleh petugas administrasi ke dalam Microsoft Excel[13]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi penilaian kepuasan layanan hukum pada Kejaksaan Negeri Tapaktuan dengan menggunakan metode Rating Scale dan MAUT. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pengumpulan dan pengolahan data penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, proses laporan, dan kenyamanan fasilitas. Hasil dari sistem ini diharapkan dapat memberikan informasi penilaian dalam bentuk yang terstruktur dan mudah dipahami, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan hukum di Kejaksaan Negeri Tapaktuan.

II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibangun berdasarkan temuan pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Dosen dengan Menggunakan Metode MAUT” dan “Implementasi metode MAUT dalam menentukan kelayakan keluarga prasejahtera untuk menerima bantuan program keluarga harapan di desa sampali” Penelitian ini mengisi kekosongan studi sebelumnya yang hanya menerapkan metode MAUT pada penilaian kinerja pegawai dan kelayakan bantuan sosial. Dengan memadukan Rating Scale dan MAUT, penelitian ini menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum di Kejaksaan Negeri Tapaktuan secara lebih objektif dan terukur.

Maka dari itu peneliti membangun sebuah Sistem Informasi berbasis Web dengan menggunakan Metode Rating Scale dan MAUT dalam membantu pihak Kejaksaan mengukur nilai kepuasan layanan hukum yang jauh lebih tepat. Dalam melakukan penilaian, dibutuhkan sebuah sistem yang mampu mengukur tingkat kepuasan layanan secara terstruktur dan terstandar. Pendekatan yang sistematis digunakan karena dinilai mampu memberikan hasil evaluasi yang lebih baik. [16] [17]. Untuk mengatasi kelemahan pada penelitian sebelumnya oleh karena itu penulis akan meningkatkan efektivitas dalam menentukan nilai kepuasan.

Sistem Pendukung Keputusan diterapkan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sistem ini berfungsi membantu proses pemecahan masalah dan mempermudah prosedur evaluasi dengan menyediakan landasan yang objektif dalam pengambilan keputusan[18]. Oleh karena itu, sistem pendukung keputusan dikembangkan untuk menjadi tujuan pada penelitian ini.

Metode Rating Scale digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum berdasarkan beberapa kriteria, seperti kecepatan layanan, akurasi informasi, sikap petugas, dan kenyamanan fasilitas. Penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada setiap kriteria, biasanya menggunakan skala tertentu, misalnya 1–5.

Tahapan Metode Rating Scale

- Identifikasi Indikator Layananl Pertama tentukan dulu indikator kepuasan yang akan dinilai oleh Masyarakat seperti, Kecepatan pelayanan, Keramahan layanan, Kemampuan petugas pelayanan, proses laporan dan kenyamanan fasilitas.
- Penentuan Skala Penilaian, Setelah indikator ditentukan, langkah selanjutnya adalah menetapkan skala penilaian yang akan digunakan.
- Penyusunan Kuesioner Digital, Setiap indikator kemudian dituangkan ke dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dalam sistem, yang bisa di isi langsung oleh pengguna (masyarakat) secara digital (melalui web). Pengguna cukup memilih skor 1–5 sesuai persepsi mereka.
- Pengumpulan Data Penilaian, Pengguna atau masyarakat memberikan penilaian dengan memilih angka/skor sesuai dengan pengalaman mereka terhadap tiap indikator layanan.
- Pengumpulan Data Penilaian, Data dikumpulkan secara digital melalui aplikasi yang di isi oleh masyarakat setelah menerima layanan.
- Perhitungan Nilai Rata-rata per Indikator Setelah data terkumpul Sistem secara otomatis menghitung nilai rata-rata tiap indikator dan total nilai kepuasan

Rumus sederhana yang digunakan :

$$\text{Nilai Skala} = \frac{\sum \text{Total Skor Yang Diberikan Responden}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (1)$$

Nilai skala di dapat dari jumlah nilai yang diberikan oleh semua responden pada satu kriteria untuk satu alternatif lalu baru dibagi dengan jumlah responden (n). Jika 3 responden

menilai kecepatan pelayanan (K1) untuk alternatif A1 masing-masing dengan skor: 4, 5, 4, maka :

$$\text{Nilai Rata - rata} = \frac{4+5+4}{3} = \frac{13}{3} = 4.3 \quad (2)$$

Misalkan alternatif (A1) mendapat nilai rating scale:

$$K1 = 4.2, K2 = 4.3, K3 = 4.0, K4 = 3.9, K5 = 4.1 \quad (3)$$

Dengan bobot :

$$w1 = 0.20, w2 = 0.20, w3 = 0.20, w4 = 0.20, w5 = 1 \quad (4)$$

Maka nilai maut :

$$(4.2 \times 0.20) + (4.3 \times 0.20) + (4.0 \times 0.20) + (3.9 \times 0.20) + (4.1 \times 0.20) = 0.84 + 0.86 + 0.8 + 0.78 + 0.82 = 4.1 \quad (5)$$

- g. Kategorisasi Tingkat Kepuasan, Hasil rata-rata dari masing-masing indikator dikategorikan, Berikut adalah keterangan dari patokan nilai kepuasan yang di rancang oleh sistem agar mudah untuk di lihat dan juga untuk di pahami.

Keterangan:

1= Sangat Tidak Puas	=0.80 – 1.00 :
2= Tidak Puas	=0.60 – 0.79 :
3= Cukup Puas	=0.40 – 0.59 :
4= Puas	=0.20 – 0.39 :
5= Sangat Puas	=0.00 – 0.19 :

- h. Visualisasi Hasil Penilaian, Sistem menampilkan hasil penilaian dalam bentuk tabel, agar mudah dipahami oleh pihak internal Kejaksaan untuk keperluan evaluasi dan pengambilan keputusan.

1. Metode MAUT diterapkan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan sejumlah kriteria yang masing-masing memiliki bobot dan nilai tertentu.[19]. Metode MAUT juga berfungsi untuk mengonversi berbagai tingkat kepentingan menjadi nilai numerik dalam rentang 0 hingga 1, di mana angka 0 menunjukkan alternatif terendah dan angka 1 menggambarkan alternatif terbaik [20]. MAUT merupakan metode yang digunakan untuk menghitung total nilai tertimbang dari setiap utilitas pada masing-masing atribut. Cara kerja metode ini adalah dengan memecah permasalahan yang rumit, tidak terstruktur, bersifat strategis, serta dinamis menjadi komponen-komponen yang lebih sederhana dan disusun secara bertingkat [21].

Tahapan Metode MAUT (Multi Attribute Utility Theory)

- a. Perhitungan dengan MAUT, Hitung nilai utilitas total dengan menjumlahkan hasil perkalian nilai rating tiap kriteria dengan bobotnya :
- b. Penilaian Bobot Kriteria dan Alternatif, Setiap kriteria akan diberikan bobot berdasarkan tingkat kepentingan (0-1), dengan total bobot = 1. Berikut adalah pembobotan kriteria berdasarkan analisis prioritas layanan hukum di Kejaksaan Negeri Tapaktuan.

TABEL I
BOBOT KRITERIA

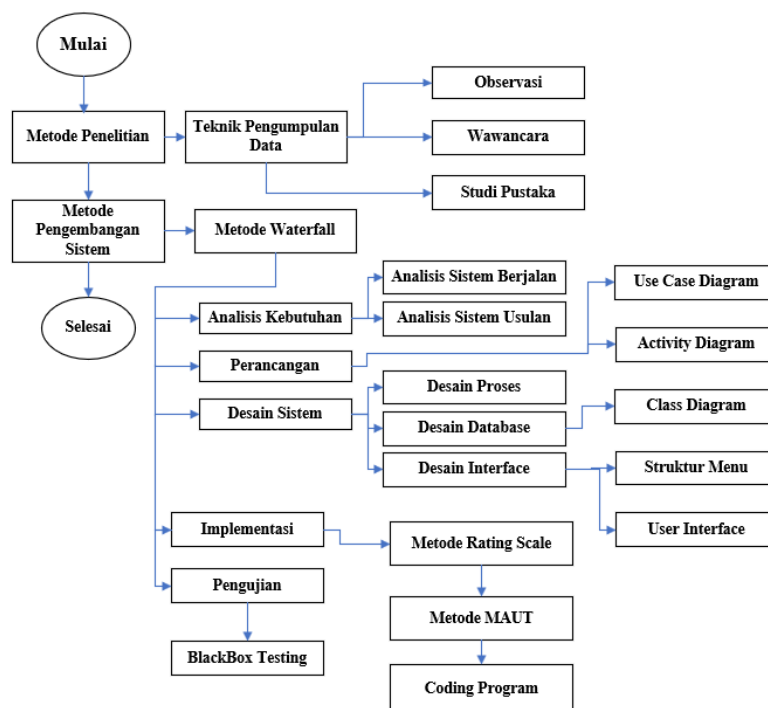
Kriteria	Bobot
Kecepatan Pelayanan (K1)	0.20
Keramahan Pelayanan (K2)	0.20
Kemampuan Petugas (K3)	0.20
Proses Laporan (K4)	0.20
Kenyamanan Fasilitas (K5)	0.20

- c. Nilai Alternatif Berdasarkan Kriteria, Setiap alternatif dinilai dengan skala 1-5, di mana 1 = sangat buruk dan 5 = sangat baik. Nilai ini diambil dari hasil survei atau analisis yang sudah dilakukan.
- d. Hasil Pembobotan MAUT, Dari tabel sebelumnya, skor tiap alternatif dihitung dengan rumus sederhana di bawah ini:

$$Skor\ Akhir = \sum (Nilai\ Kriteria \times Bobot)$$

Setiap alternatif dihitung berdasarkan pembobotan kriteria yang sudah ditetapkan. Setelah di hitung maka akan di dapat hasil akhir pembobotan.

B. Metode Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis dan objektif, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan metode penelitian secara analisis dan objektif, Masyarakat akan sangat diuntungkan dari metode ini karena bisa mengevaluasi langsung dan peneliti dapat mempertimbangkan alasan dari Masyarakat [22]. Pada tahap pertama yang peneliti lakukan yaitu observasi, Observasi adalah teknik penelitian yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berhubungan dengan pengumpulan data seperti dokumentasi, dan wawancara [23]. Evaluasi masalah dilakukan sebagai tahapan dari bagian penelitian pada Kantor

Kejaksanaan untuk menilai apakah sistem informasi yang di teliti berhasil atau tidak. Langkah selanjutnya adalah wawancara, Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung dengan partisipan penelitian, di mana prosesnya berupa percakapan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dari narasumber [24]. Tahap wawancara dilakukan dengan mewawancarai masyarakat guna menilai sejauh mana kinerja pelayanan hukum pada pihak kejaksanaan. Sebagai bagian dari studi pustaka, Penulis juga memperoleh data pendukung dari berbagai sumber lain, termasuk publikasi ilmiah dan hasil penelitian sebelumnya, yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, proses pengumpulan data memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan penelitian [25].

Metode pengembangan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode waterfall. Pendekatan ini dianggap efisien dan ekonomis karena seluruh parameter yang diperlukan serta hasil yang diharapkan dapat langsung dimodelkan dan diuji melalui program komputer dalam bentuk perangkat lunak [26]. Metode waterfall menggunakan pendekatan yang terstruktur dan berurutan dalam proses pengembangan sistem. Setiap tahap dikerjakan secara sistematis satu per satu hingga membentuk keseluruhan sistem. Hasil yang diperoleh pun cenderung lebih berkualitas karena pelaksanaannya dilakukan secara bertahap, tanpa terpusat hanya pada satu tahap tertentu[27].

Analisis Kebutuhan : Tahap awal ini bertujuan untuk menentukan desain sistem yang diperlukan. Pada tahap ini, Analisis kebutuhannya menggunakan2 metode Rating Scale dan MAUT yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif. Desain Sistem : Tahap desain adalah tahap pembuatan desain sistem melibatkan pembuatan diagram UML seperti use case, activity, dan class diagram. Pengkodean : Pada tahap ini, peneliti menulis kode program dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL untuk mengimplementasikan keputusan yang ditentukan oleh metode Rating Scale dan MAUT Pengujian Program : pada tahapan ini pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan black box testing, yang berfokus pada pengujian fungsionalitas sistem berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Metode Rating Scale dan MAUT, Dalam proses rancang bangun penilaian kepuasan layanan pada kejaksanaan negeri tapaktuan, diperlukan sistem yang berguna dalam mendukung proses keputusan untuk mendapatkan penilaian dari pelayanan. Berokut sampel data responden yang telah mengisi kuesioner.

TABEL II
DATA RESPONDEN

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jenis Layanan	Kecepatan	Keramahan	Kemampuan	Proses Laporan	Kenyamanan	Rata-rata
1	Mansur	37	Laki-laki	Masyarakat	Bantuan Hukum	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.4
2	Yanti Nurliana	29	Perempuan	Masyarakat	Pelaporan Kasus	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.8
3	Ismeliana	56	Perempuan	Masyarakat	Pelayanan Konsultasi	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.2
4	M Syahril	63	Laki-laki	Masyarakat	Pelaporan Kasus	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.6
5	Safwa Kamila	22	Perempuan	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.4

Penetapan kriteria merupakan proses identifikasi elemen yang digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi atau membandingkan alternatif dalam pengambilan keputusan. Kriteria tersebut disusun berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, sehingga dapat digunakan untuk menilai opsi mana yang terbaik. Dalam penelitian ini, perhitungan dilakukan berdasarkan kriteria dan bobot yang telah

ditetapkan guna menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum di Kejaksaan Negeri Tapaktuan.

TABEL III
DATA ALTERNATIF

No	Kode Kriteria	Nama Kriteria	Kategori	Bobot	Presentase
1	K1	Kecepatan Pelayanan	Benefit	0.20	20%
2	K2	Keramahan Pelayanan	Benefit	0.20	20%
3	K3	Kemampuan Petugas Pelayanan	Benefit	0.20	20%
4	K4	Proses Laporan	Benefit	0.20	20%
5	K5	Kenyamanan Fasilitas	Benefit	0.20	20%

Setelah menentukan data kriteria dan bobot, tahapan selanjutnya adalah menentukan sub-kriteria beserta bobot penilaiannya

TABEL IV
DATA SUB-KRITERIA

No	Nama Kriteria	Kode Sub-Kriteria	Sub-Kriteria	Bobot Sub-Kriteria
1	Kecepatan Pelayanan	SK001	Sangat tidak puas	1
2	Kecepatan Pelayanan	SK002	Tidak Puas	2
3	Kecepatan Pelayanan	SK003	Cukup Puas	3
4	Kecepatan Pelayanan	SK004	Puas	4
5	Kecepatan Pelayanan	SK005	Sangat Puas	5

Tabel dibawah ini menunjukkan data alternatif yang sudah memberi nilai atau skor setiap opsi pada setiap kriteria penilaiannya

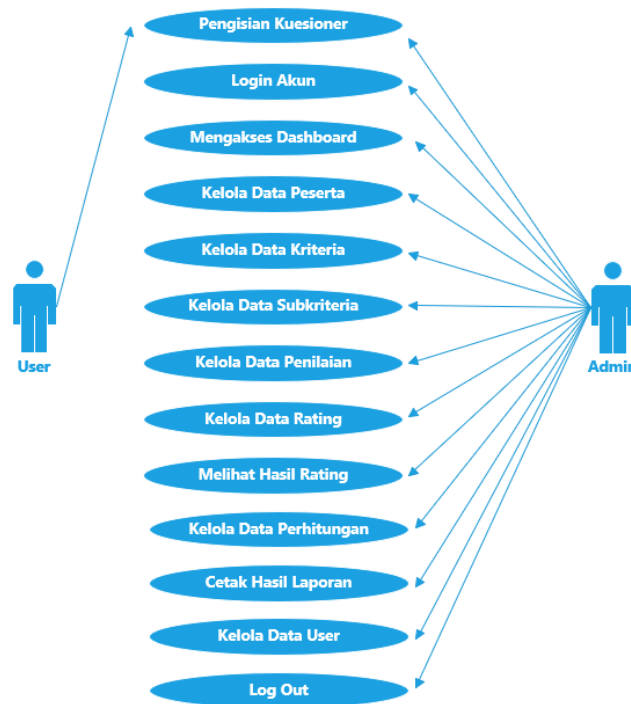
TABEL V
DATA PENILAIAN ALTERNATIF

No	Nama Alternatif	Kecepatan Pelayanan	Keramahan Pelayanan	Kemampuan Petugas Pelayanan	Proses Laporan	Kenyamanan Fasilitas
1	Pelayanan Konsultasi	4.08	4.15	3.92	3.69	3.92
2	Pelaporan Kasus	4.29	4.71	4.43	4.57	4.57
3	Bantuan Hukum	3.88	3.75	4.00	3.50	4.00

TABEL VI
DATA PENILAIAN KRITERIA BERDASARKAN SKOR MAUT

Ranking	Nama Alternatif	Total Skor	Keterangan
1	Pelaporan Kasus	4.51	Sangat Puas
2	Pelayanan Konsultasi	3.95	Sangat Puas
3	Bantuan Hukum	3.83	Sangat Puas

Use Case Diagram berfungsi untuk memvisualisasikan hubungan dan interaksi antara pengguna dengan sistem, baik tindakan yang dilakukan oleh aktor terhadap sistem maupun respon sistem terhadap aktor. Sedangkan Activity Diagram digunakan untuk memperlihatkan alur aktivitas atau proses fungsional yang terjadi di dalam aplikasi. [28].



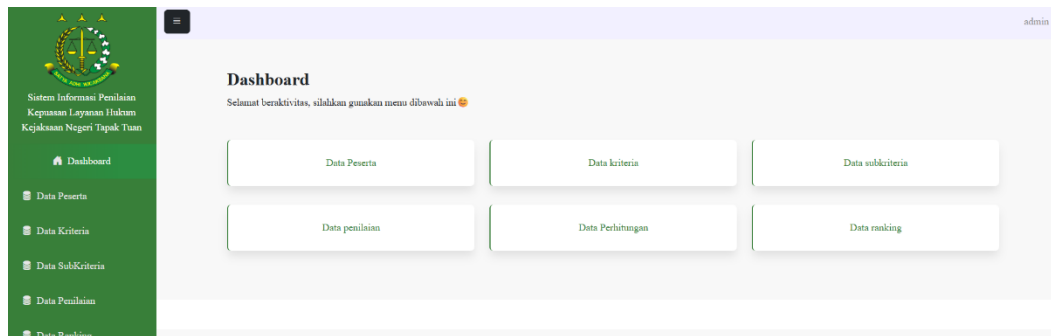
Gambar 2. Use Case

Tampilan Hasil Perancangan

- a. Tampilan Pengisian kuesioner, Tampilan Pengisian Kuesioner merupakan antarmuka yang disediakan untuk masyarakat umum sebagai responden dalam memberikan penilaian terhadap layanan hukum yang mereka terima.

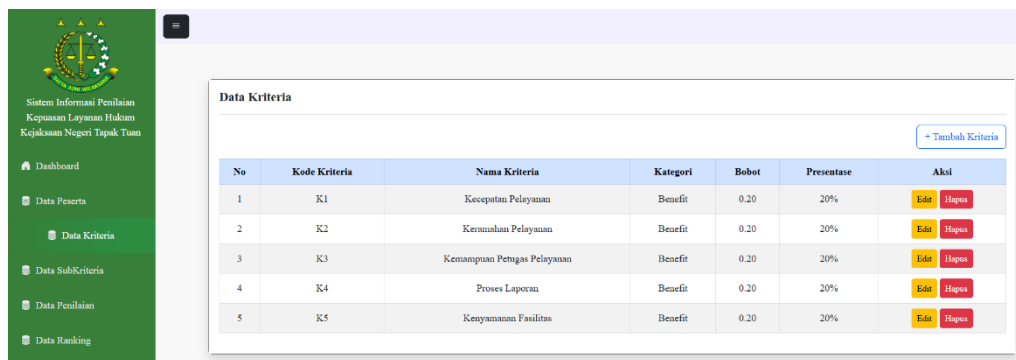
Gambar 3. Tampilan Pengisian kuesioner

- b. Tampilan Dashboard Admin, Dashboard Admin, yaitu tampilan utama yang menyajikan informasi ringkasan secara menyeluruh. Di halaman ini, admin dapat melihat statistik penting seperti jumlah responden, grafik rekapitulasi penilaian, dan shortcut menuju menu-menu utama lainnya seperti data kriteria, penilaian, atau ranking.



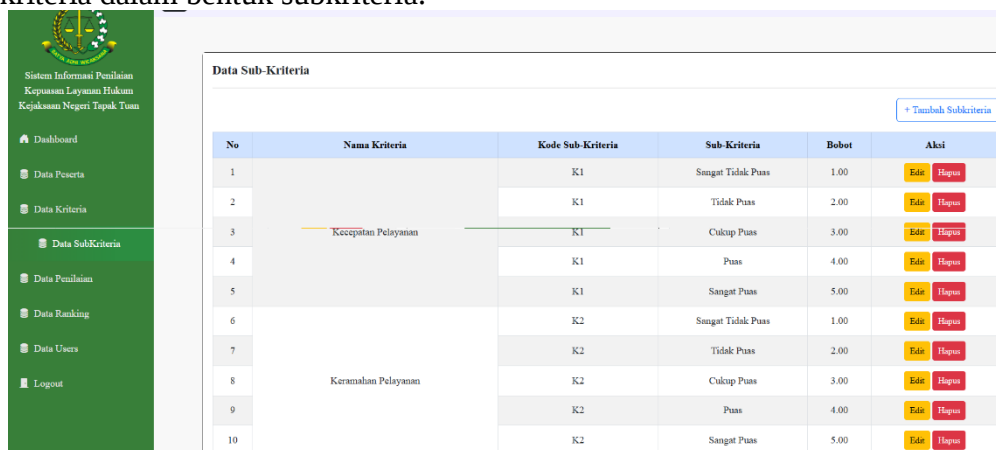
Gambar 4. Tampilan Dashboard Admin

- c. Tampilan Menu Data Kriteria, Tampilan Menu Data Kriteria menampilkan daftar kriteria penilaian yang menjadi acuan dalam kuesioner. Masing-masing kriteria memiliki kode dan nama yang dapat dikelola oleh admin. Di sini admin dapat menambahkan, mengedit, atau menghapus kriteria sesuai kebutuhan evaluasi.



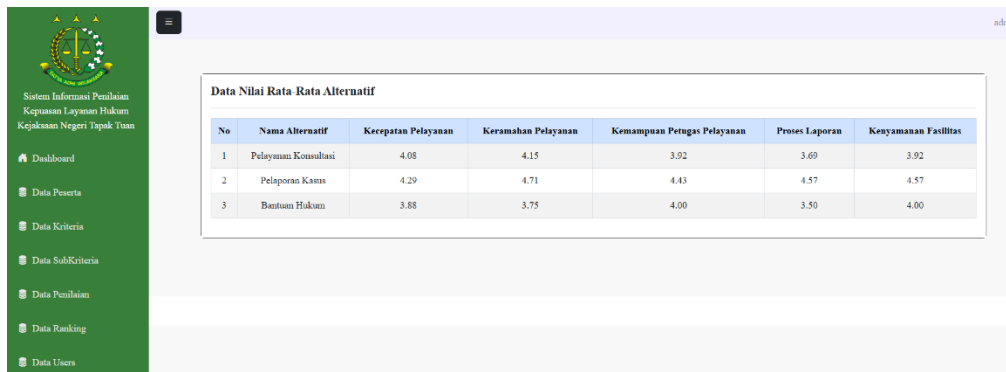
Gambar 5. Tampilan Menu Data Kriteria

- d. Tampilan Menu Data Subkriteria, Tampilan Menu Data Subkriteria memperlihatkan detail dari setiap kriteria dalam bentuk subkriteria.



Gambar 6. Tampilan Menu Data Subkriteria

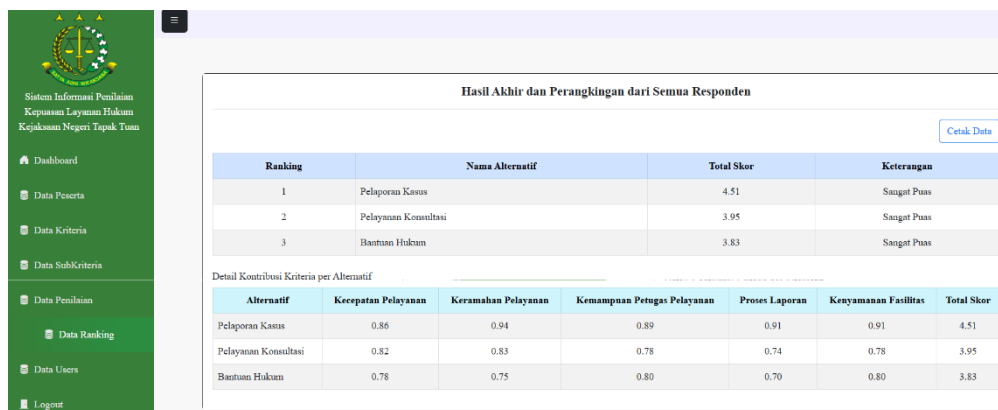
- e. Tampilan Menu Data Penilaian, Tampilan Menu Data Penilaian berisi kumpulan data hasil penilaian yang diberikan oleh responden terhadap setiap subkriteria. Data ini ditampilkan dalam format tabel yang mencerminkan nilai-nilai per responden.



No	Nama Alternatif	Kecepatan Pelayanan	Keramahan Pelayanan	Kemampuan Petugas Pelayanan	Proses Laporan	Kenyamanan Fasilitas
1	Pelayanan Konsultasi	4.08	4.15	3.92	3.69	3.92
2	Pelaporan Kasus	4.29	4.71	4.43	4.57	4.57
3	Bantuan Hukum	3.88	3.75	4.00	3.50	4.00

Gambar 7. Tampilan Menu Data Penilaian

- f. Tampilan Menu Data Ranking, Tampilan Menu Data Ranking menyajikan hasil akhir dari proses evaluasi, di mana peserta atau unit layanan dirangking berdasarkan skor total yang diperoleh dari metode MAUT.



Ranking	Nama Alternatif	Total Skor	Keterangan
1	Pelaporan Kasus	4.51	Sangat Puas
2	Pelayanan Konsultasi	3.95	Sangat Puas
3	Bantuan Hukum	3.83	Sangat Puas

Alternatif	Kecepatan Pelayanan	Keramahan Pelayanan	Kemampuan Petugas Pelayanan	Proses Laporan	Kenyamanan Fasilitas	Total Skor
Pelaporan Kasus	0.86	0.94	0.89	0.91	0.91	4.51
Pelayanan Konsultasi	0.82	0.83	0.78	0.74	0.78	3.95
Bantuan Hukum	0.78	0.75	0.80	0.70	0.80	3.83

Gambar 8. Tampilan Menu Data Ranking

- g. Blackbox Testing, Pendekatan Black Box Testing digunakan untuk menguji, menilai fungsionalitas sistem.

TABEL VII
BLACKBOK TESTING

No	Halaman yang di uji	Hasil yang di harapkan	Hasil Aktual
1.	Halaman Kuesioner	Tampilkan halaman kuesioner agar user dapat mengisi nilai kepuasannya	Valid
2.	Halaman Login Admin	Tampilkan formulir login agar Admin dapat mengakses sistem	Valid
3.	Data Peserta	Melihat halaman data peserta	Valid
4.	Data Kriteria	Tambahkan, hapus, dan edit data kriteria.	Valid
5.	Data Subkriteria	Melihat detail Subkriteria	Valid
6.	Data Penilaian	Melihat hasil nilai inputan peserta	Valid
7.	Data Rangking	Mencetak hasil perangkingan	Valid
8.	Data Users	Menambah, menghapus dan mengedit data user	Valid

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan sistem informasi penilaian kepuasan layanan hukum di Kejaksaan Negeri Tapaktuan menggunakan metode Rating Scale dan MAUT, yang mengukur lima kriteria utama, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan, kemampuan petugas, proses laporan, dan kenyamanan fasilitas. Data dari 30 responden dihitung rata-ratanya per kriteria, kemudian dikalikan bobot 0,20 untuk memperoleh skor total MAUT. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa Pelaporan Kasus memperoleh skor akhir 4,51, Pelayanan Konsultasi 3,95, dan Bantuan Hukum 3,83, sehingga semua dikategorikan “Sangat Puas”. Sistem ini membuktikan kemampuannya dalam menampilkan nilai kepuasan secara kuantitatif, objektif, dan terstruktur, sehingga Kejaksaan dapat melakukan evaluasi layanan berbasis data serta meningkatkan kualitas pelayanan hukum secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Ikhwan and N. Aslami, “Decision Support System Using Simple Multi-Attribute Rating Technique Method in Determining Eligibility of Assistance,” *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 4, pp. 604–609, 2022, doi: 10.47065/bits.v3i4.1370.
- [2] A. P. Mulia, P. R. Piri, and C. Tho, “Usability Analysis of Text Generation by ChatGPT OpenAI Using System Usability Scale Method,” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 227, pp. 381–388, 2023, doi: 10.1016/j.procs.2023.10.537.
- [3] A. Ikhwan and D. A. P. Lubis, “Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT,” *Hello World J. Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–13, 2023, doi: 10.56211/helloworld.v2i1.193.
- [4] H. Ali, P. Candra Susanto, and F. Saputra, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Transportasi Udara: Teknologi Informasi, Infrastruktur dan Kompetensi Sumber Daya Manusia,” ... *Siber Transp. dan Logistik*, vol. 1, no. 4, pp. 121–134, 2024, [Online]. Available: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- [5] R. Ramadhani, F. A. Rezy, O. Herdiyanto, and I. G. Waluyo, “Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Instansi (Systematic Literature Review),” *JUTECH J. Educ. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 140–149, 2023, doi: 10.31932/jutech.v4i2.3014.
- [6] H. R. Tatut Anjani, Sampara Lukman, “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh,” *J. Ilm. Sains, Teknol. Ekon. Sos. dan Budaya*, vol. 2, no. 3, pp. 33–41, 2018, [Online]. Available: <https://doi.org/10.54783/jv.v11i3.203>
- [7] Putri Nini Riau Sari Waruwu and Kurniawan Sarototonafo Zai, “Analisis Implementasi Aplikasi E-Court Dan E-Berpadu dalam Meningkatkan Manajemen Operasi Pelayanan dalam Penanganan Perkara di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 11, no. 4, pp. 173–176, 2023, doi: 10.35794/emba.v11i4.51423.
- [8] E. Nursyah Dani Sumadi and T. Agus Gunawan, “Peran Kejaksaan Negeri Sebagai Lembaga Penegak Hukum Di Indonesia,” *J. Huk. dan Kewarganegaraan*, vol. 3, no. 1, 2024, [Online]. Available: <https://fahum.umsu.ac.id/syarat->
- [9] E. S. Olaya-Escobar, J. Berbegal-Mirabent, and I. Alegre, “Exploring the relationship between service quality of technology transfer offices and researchers’ patenting activity,” *Technol. Forecast. Soc. Change*, vol. 157, no. January, p. 120097, 2020, doi: 10.1016/j.techfore.2020.120097.
- [10] M. U. H. Uzir *et al.*, “The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 63, no. April, p. 102721, 2021, doi: 10.1016/j.jretconser.2021.102721.
- [11] Y. Nugraha and A. Martin, “Towards a framework for trustworthy data security level agreement in cloud procurement”.
- [12] V. Janeček, R. Williams, and E. Keep, “Education for the provision of technologically enhanced legal services,” *Comput. Law Secur. Rev.*, vol. 40, 2021, doi: 10.1016/j.clsr.2020.105519.
- [13] E. A. H. Shoeib, E. Hamin Infield, and H. C. Renski, “Measuring the impacts of wind energy projects on U.S. rural counties’ community services and cost of living,” *Energy Policy*, vol. 153, no. April, p. 112279, 2021, doi: 10.1016/j.enpol.2021.112279.

- [14] A. Y. Yamin, S. Defit, and S. Sumijan, "Metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) Untuk Penilaian Kinerja Guru," *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 3, pp. 706–715, 2024, doi: 10.37859/coscitech.v4i3.5920.
- [15] M. F. Ikhsan and S. Nurmaiti, "Perancangan Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Web dengan Metode Rating Scale.," *J. Rekayasa Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–5, 2020.
- [16] C. Collins, D. Dennehy, K. Conboy, and P. Mikalef, "Artificial intelligence in information systems research: A systematic literature review and research agenda," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 60, no. November 2020, p. 102383, 2021, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2021.102383.
- [17] S. M. Rambe and M. D. Irawan, "E-ULA: Aplikasi Pencatatan Aliran Masuk Dan Keluar Kas Keuangan," *Bigint J. Comput.*, vol. 1, no. 1, pp. 19–31, 2023, [Online]. Available: <https://journal.aira.or.id/index.php/bigint/article/view/587>
- [18] S. Aulansari and M. D. Irawan, "Implementation of the Complex Proportional Assessment Method in Determining the Place of Industrial Work Practice," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 7, no. 2, pp. 101–109, 2024, doi: 10.33387/jiko.v7i2.8393.
- [19] S. F. Pantatu and I. C. R. Drajana, "Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan UMKM Menggunakan Metode MAUT," *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 317–325, 2022, doi: 10.32672/jnkti.v5i2.4207.
- [20] Puspa Ramadhani, S. Suendri, and M. D. Irawan, "Kombinasi Metode WP dan MAUT Dalam Pemilihan Tanaman Anggrek Kualitas Ekspor Berbasis WEB," *Sist. Pendukung Keputusan dengan Apl.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2022, doi: 10.55537/spk.v1i1.35.
- [21] M. D. Irawan, A. Cipta Amandha, and I. Listiani, "Sistem Pendukung Keputusan Pembuatan Properti Kayu Menggunakan Metode AHP-MAUT," *Sist. Pendukung Keputusan dengan Apl.*, vol. 2, no. 2, pp. 106–120, 2023, doi: 10.55537/spk.v2i2.635.
- [22] A. V. Mueller, M. J. Eden, J. M. Oakes, C. Bellini, and L. A. Fernandez, "Quantitative Method for Comparative Assessment of Particle Removal Efficiency of Fabric Masks as Alternatives to Standard Surgical Masks for PPE," *Matter*, vol. 3, no. 3, pp. 950–962, 2020, doi: 10.1016/j.matt.2020.07.006.
- [23] T. Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, "濟無No Title No Title No Title," *J. GEEJ*, vol. 7, no. 2, 2020.
- [24] D. H. Asri and E. Chanada, "Penyusunan Peraturan Kerja pada UMKM dibidang Fashion," *J. Pengabd. Kpd. Masy. Nusantara*, vol. 4, no. 4, pp. 4798–4801, 2023.
- [25] M. D. Irawan, A. Ikhwan, O. Krianto Sulaiman, A. Widarma, Y. Handika Siregar, and R. Aliana A. Raof, "Qur'an tilawatil examination system: A group decisionsupport system," *J. Infotel*, vol. 15, no. 1, pp. 8–16, 2023.
- [26] S. Robo, A. Sah, and A. T. Sidarmawan, "PENERAPAN METODE WATERFALL DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI E-LEARNING (Studi Kasus: SMP NEGERI 5 JAYAPURA)," *JSAI (Journal Sci. Appl. Informatics)*, vol. 4, no. 2, pp. 154–164, 2021, doi: 10.36085/jsai.v4i2.1618.
- [27] R. Hidayat, A. Satriansyah, and M. S. Nurhayati, "Penggunaan Metode Waterfall untuk Rancangan Bangun Aplikasi Penyewaan Lapangan Olahraga," *BIOS J. Teknol. Inf. dan Rekayasa Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 9–16, 2022, doi: 10.37148/bios.v3i1.35.
- [28] R. Maha, P. Umbu, S. M. Nalle, P. A. Saputra, and G. Feoh, "Implementasi Use Case Diagram Dan Activity Diagram Pada Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Berbasis Android Di Sdn 5 Gulingan," vol. 6, pp. 407–418, 2023.