

ABSTRAK

Penerapan Simple Multi Attribute Rating Technique Method (Smart Method) Dan Fuzzy Service Quality Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Terhadap Kualitas Pelayanan

(Studi Kasus : Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan)

Muhammad Reza Romahdoni

Program Studi S2 Magister Teknik Informatika

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Lampung, Indonesia

Email : m.rezarhomadoni@gmail.com

Abstrak. Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan belum memiliki perhitungan sistematis yang dapat menjadi parameter tingkat kualitas pada setiap pelayanan, maka perlu dilakukan pengembangan sistem yang dapat mengatasi terjadinya masalah kesenjangan perhitungan antara persepsi dan harapan dalam menentukan tingkat kualitas pada setiap pelayanan. Pengembangan teknologi informasi diharapkan dapat mengoptimalkan proses dalam menentukan tingkat kualitas pada setiap pelayanan yang ada. Pengembangan teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan adalah dengan Sistem Pendukung Keputusan diantaranya dengan menggunakan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality*. Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan pengukuran terhadap dua metode yaitu *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality* dapat dilihat bahwa kedua metode memiliki tingkat *performance* yang berbeda yaitu pada *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) mendapatkan tingkat *Accuracy* 85.71 %, *Precision* 75.00%, *Recall* 100% dan *Specificity* 100%, sedangkan pada *Fuzzy Service Quality* mendapatkan tingkat *Accuracy* 71.43 %, *Precision* 66.67 %, *Recall* 66.67 % dan *Specificity* 75.00%. Kesimpulan yang didapat dalam mengatasi permasalahan pengambilan keputusan tingkat kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) memiliki akurasi lebih tinggi dibandingkan *Fuzzy Service Quality*.

Kata kunci : *Sistem Pendukung Keputusan, SMART Method, Fuzzy Service Quality.*