

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 UPTD PSLU “TRESNA WERDHA” Natar Lampung Selatan

Dinas Sosial Tresna Werdha Lampung sebelum tahun 1979 dikelola oleh dinas sosial Tk. I Lampung yang merupakan satlak yang berlokasi di Gunung Sulah Kedaton Tanjung Karang. Tahun 1979 - 1980 melalui proyek Departemen Sosial RI. Yang dilaksanakan Kanwil.1 Departemen provinsi Lampung, dibangunlah “Dinas Sosial Tresna Werdha Lampung yang berlokasi dikecamatan Natar Lampung Selatan.

2.1.1 Tugas Pokok

Dalam melaksanakan programnya Dinas Sosial Tresna Werdha Lampung selatan mempunyai tugas pokok dan fungsi berdasarkan keputusan Gubernur Lampung No. 27 tahun 2010, Tanggal 06 Agustus 2010 tentang pembentukan, organisasi dan Tata Kerja UPTD pada Dinas Daerah Provinsi Lampung.

1. Tugas Pokok

Memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada para lansia meliputi bimbingan fisik, mental dan sosial, latihan keterampilan dan resosialisasi serta pembinaan lanjut bagi lanjut usia terlantar.

2. Fungsi

- a. Pelayanan dan penyantunan bagi lanjut usia terlantar.
- b. Pelayanan informasi dan konsultasi bagi lanjut usia.
- c. Perawatan kebutuhan jasmani dan rohani lanjut usia terlantar.
- d. Pelaksanaan bimbingan keterampilan dan pemberdayaan lansia.

2.1.2 Sasaran dan Kebijakan

1. lanjut usia (jomplo) yang telah berusia 60 tahun keatas, tidak mempunyai bekal hidup, pekerjaan, penghasilan, bahkan tidak mempunyai anak keluarga yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

2. Lanjut usia pada umumnya yaitu mereka yang berumur 60 tahun keatas bukan tergolong tidak mampu, tetapi memiliki masalah yang menyangkut beberapa segi kehidupan seperti: kesehatan kerja, perumahan, jaminan hidup/jaminan sosial dan lain sebagainya.
3. Keluarga dan masyarakat, terutama keluarga yang mempunyai orang tua yang telah berusia lanjut, dan masyarakat yang mau dan mampu berpartisipasi dalam penanganan lanjut usia.
4. Berbadan sehat dan tidak mempunyai penyakit yang menular, syaraf/gila dengan surat keterangan dokter.
5. Surat keterangan Lurah/Kepala desa setempat.
6. Kebijakan: Penanggulangan masalah kesejahteraan sosial kepada lanjut usia/jompo terlantar dalam panti dengan memberikan pelayanan:
7. Strategi
 - a. Profesionalisme. Yaitu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta kinerja sumber daya manusia (Pegawai/Petugas).
 - b. Peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh sarana dan prasarana, tenaga yang professional serta tersediannya sumber dana yang memadai.
 - c. Melaksanakan pelayanan terpadu yaitu melibatkan instansi yang terkait seperti: Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum, Puskesmas dan Lembaga masyarakat lainnya.
 - d. Kemitraan yaitu menjalin kerjasama dengan pihak-pihak terkait yang memiliki kemampuan sebagai sistem sumber.
8. Program dan Kegiatan
Program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Tresna Werdha Selain melaksanakan tugas pokoknya memberikan pelayanan lanjut usia dalam panti, sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan lansia terhadap pelayanan soaial, maka program dan kegiatan mengalami pengembangan. Program dan kegiatan yang dilaksanakan secara terperinci sebagai berikut:

a. Program pelayanan sosial Lanjut usia dalam panti Program ini merupakan program pokok dan utama yang menjadi tugas pokok Dinas Sosial Tresna Werdha, yakni memberikan pelayanan terhadap lanjut usia yang ada dalam panti .kegiatan yang dilaksanakan terdiri dari:

1. Penerimaan

Penerimaan merupakan tahap pendekatan awal dalam pelaksanaan pelayanan meliputi kegiatan: identifikasi, seleksi, registrasi, pelaksanaan dan pengungkapan masalah, penempatan dalam wisma dan program.

2. Bimbingan

Bimbingan dimaksud yakni sebagai proses memberikan informasi, mengajak, mendampingi dan memfasilitasi lanjut usia. Beberapa bimbingan yang dilaksanakan diantaranya:

- a. Bimbingan fisik dan mental (Olahraga lansia).
- b. Bimbingan Sosial dan Keterampilan.
- c. Bimbingan Rohani (Mental keagamaan).

3. Pelayanan

Kegiatan pelayanan merupakan proses pemberian tindak atau jasa yang dilaksanakan secara langsung. Beberapa tindakan pelayanan yang diberikan antara lain:

- a. Pelayanan sosial
- b. Pelayanan fisik.
- c. Pelayanan psikososial
- d. Pelayanan ketrampilan
- e. Pelayanan keagamaan
- f. Pelayanan pendampingan
- g. Pelayanan bantuan hukum

2.2 Sistem Pendukung Keputusan

Decision Support System (DSS) atau Sistem Pendukung Keputusan (SPK) adalah sistem yang dimaksudkan untuk mendukung pembuat keputusan manajerial dalam situasi keputusan semiterstruktur dan terstruktur. SPK berfungsi sebagai tambahan atau pendukung bagi pembuat keputusan, dapat memperluas pengetahuan dan kemungkinan, namun tidak menggantikan penilaian. Sistem ini ditujukan untuk keputusan yang membutuhkan penilaian dan keputusan yang dapat diolah dengan algoritma atau secara teknis. (Turban dan Aronson 2011: 75).

2.3 *Simple Multi Attribute Rating Technique Method* (SMART Method)

Metode SMART merupakan metode pengambilan keputusan multi kriteria yang dikembangkan oleh Edward pada tahun 1977. SMART merupakan teknik pengambilan keputusan multi kriteria ini didasarkan pada teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting ia dibandingkan dengan kriteria lain. Pembobotan ini digunakan untuk menilai setiap alternatif agar diperoleh alternatif terbaik. (Andani, 2019).

2.3.1 Tahapan *Simple Multi Attribute Rating Technique Method* (SMART Method)

Langkah – langkah penyelesaian metode SMART secara umum adalah sebagai berikut:

2.3.1.1 Menentukan Kriteria

Menentukan banyaknya kriteria digunakan berdasarkan kebutuhan sistem

2.3.1.2 Menentukan Bobot Kriteria

Menentukan bobot kriteria pada masing-masing kriteria dengan menggunakan interval 1-100 untuk masing - masing kriteria dengan prioritas terpenting.

2.3.1.3 Menentukan Normalisasi Bobot

Hitung normalisasi dari setiap kriteria dengan membandingkan nilai bobot kriteria dengan jumlah bobot kriteria. Proses normalisasi bobot menggunakan persamaan 1 :

$$Normalisasi = \frac{w_j}{\sum w_j} \quad (1)$$

Keterangan :

w_j : Bobot dari suatu kriteria

$\sum w_j$: Total jumlah bobot dari semua kriteria

2.3.1.4 Menentukan Nilai Setiap Kriteria

Memberikan nilai kriteria pada setiap alternatif sesuai dengan data yang dibutuhkan

2.3.1.5 Menentukan Nilai *Utility*

Menentukan nilai *utility* dengan mengonversikan nilai kriteria pada masing-masing kriteria menjadi nilai kriteria data baku. Proses menentukan nilai *utility* menggunakan persamaan 2 :

$$U_i(a_i) = \frac{(C_{out} - C_{min})}{(C_{max} - C_{min})} \quad (2)$$

Keterangan :

$U_i(a_i)$: Nilai *utility* kriteria ke-j untuk alternatif ke-i

C_{max} : Nilai kriteria maksimal

C_{min} : Nilai kriteria minimal

C_{out} : Nilai kriteria alternatif ke-i

2.3.1.6 Menentukan Nilai Akhir

Menentukan nilai akhir dari masing-masing kriteria dengan mengalihkan nilai yang didapat dari normalisasi nilai kriteria data baku dengan nilai normalisasi bobot kriteria. Kemudian jumlahkan nilai dari perkalian tersebut. Proses menentukan nilai akhir menggunakan persamaan 3 :

$$U_i(a_i) = \sum_{j=1}^m W_j * U_j(a_i) \quad (3)$$

Keterangan :

$U_i(a_i)$: nilai total untuk alternatif ke-i

W_j : nilai bobot kriteria ke-j yang sudah ternormalisasi

$U_j(a_i)$: nilai *utility* kriteria ke-j untuk alternatif ke-i

2.3.1.7 Perangkingan

Hasil dari perhitungan nilai akhir kemudian diurutkan dari nilai yang terbesar hingga yang terkecil, alternatif dengan nilai akhir yang terbesar menunjukkan alternatif yang terbaik

2.4 *Fuzzy Logic*

Fuzzy atau logika fuzzy adalah suatu cara yang tepat untuk memetakan suatu ruang input ke dalam suatu ruang output. Antara input dan output terdapat satu kotak hitam yang harus memetakan input ke output yang sesuai. (Kusumadewi dan Purnomo, 2010).

2.4.1 Tahapan Fuzzy

Tahapan konsep pemodelan dalam *fuzzy* secara umum adalah sebagai berikut:

2.4.1.1 Himpunan Fuzzy

Himpunan fuzzy merupakan suatu pengembangan lebih lanjut tentang konsep himpunan dalam matematika. Himpunan fuzzy adalah rentang nilai - nilai. Masing - masing nilai mempunyai derajat keanggotaan (membership) antara 0 sampai dengan 1. Ungkapan logika boolean menggambarkan nilai - nilai “benar” atau “salah”. Logika fuzzy menggunakan ungkapan misalnya : “sangat lambat”, ”agak sedang”, “sangat cepat” dan lain - lain untuk mengungkapkan derajat intensitasnya (Kusumadewi dan Purnomo, 2010).

2.4.1.2 *Fuzzifikasi*

Proses *fuzzifikasi* merupakan proses untuk mengubah variabel *non fuzzy* (variabel numerik) menjadi variabel fuzzy (variabel linguistik). Nilai masukan - masukan yang masih dalam bentuk variabel numerik yang telah dikuantisasi sebelum diolah oleh pengendali *fuzzy* harus diubah terlebih dahulu ke dalam variabel fuzzy. Melalui fungsi keanggotaan yang telah disusun maka nilai - nilai masukan tersebut menjadi informasi *fuzzy* yang berguna nantinya untuk proses pengolahan secara *fuzzy* pula. (Kusumadewi dan Purnomo, 2010).

2.4.1.3 *Inferencing (Rule Base)*

Pada umumnya, aturan-aturan fuzzy dinyatakan dalam bentuk “IF...THEN” yang merupakan inti dari relasi fuzzy. Relasi fuzzy, dinyatakan dengan R, juga disebut implikasi *fuzzy* (Kusumadewi dan Purnomo, 2010). Untuk mendapatkan aturan “IF.....THEN” ada dua cara utama :

1. Menanyakan ke operator manusia yang dengan cara manual telah mampu mengendalikan sistem tersebut, dikenal dengan “ *human expert* ”.
2. Dengan menggunakan algoritma pelatihan berdasarkan data-data masukan dan keluaran.

2.4.1.4 *Defuzzifikasi*

Keputusan yang dihasilkan dari proses penalaran masih dalam bentuk fuzzy, yaitu berupa derajat keanggotaan keluaran. Hasil ini harus diubah kembali menjadi variabel numerik *non fuzzy* melalui proses *defuzzifikasi* (Kusumadewi dan Purnomo, 2010).

2.5 *Fuzzy Service Quality*

Fuzzy Service Quality adalah suatu teori himpunan fuzzy yang dijadikan sarana dalam mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat untuk memodelkan ketidakpastian yang berkaitan dengan kesamaran,

ketidakpastian serta kekurangan mengenai informasi yang berkaitan dengan elemen tertentu dan permasalahan yang dihadapi. (Kusumadewi & Purnomo, 2010)

2.5.1 Dimensi *Fuzzy Service Quality*

Metode *Fuzzy Service Quality* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut :

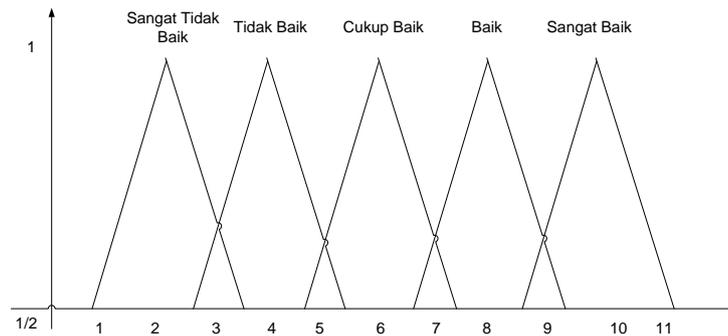
1. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal
2. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
3. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
4. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

2.5.2 Tahapan *Fuzzy Service Quality*

Tahapan tahapan pengolahan data menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* yaitu:

2.5.2.1 Menentukan *Fuzzy Set*

Penentuan *Fuzzy Set* dilakukan untuk menentukan skor dari jawaban responden berdasarkan beberapa kriteria, yaitu Sangat Tidak Baik, Tidak Baik, Cukup Baik, Baik, Sangat Baik. Fuzzy set dapat dilihat pada gambar 2.1 :

Gambar 2.1 *Fuzzy Set*

Sumber : (Suharyanta & A`yunin, 2011)

2.5.2.2 *Fuzzyfikasi*

Pada tahap ini perhitungan fuzzyfikasi dilakukan untuk mendapatkan nilai batas bawah (c), batas tengah (a), dan batas atas (b) yang merupakan nilai dari *Triangular Fuzzy Number* (TFN). Proses menghitung nilai *fuzzyfikasi* menggunakan persamaan 4:

$$\begin{aligned} \text{Batas Bawah (c)} &= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\ \text{Batas Bawah (a)} &= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\ \text{Batas Bawah (b)} &= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \end{aligned} \quad (4)$$

Keterangan:

b_i : rata-rata nilai *fuzzy set* per tingkat kepentingan

n : jumlah responden per tingkat kepentingan

2.5.2.3 *Defuzzyfikasi*

Tahap selanjutnya adalah menghitung nilai *Defuzzyfikasi* dari persepsi dan harapan. *Defuzzyfikasi* ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif. Proses perhitungan *defuzzyfikasi* untuk tingkat persepsi dengan menggunakan persamaan 5 :

$$\mu_A \cap B = (\mu_A [x] + \mu_B [y]) / 2 \quad (5)$$

2.6 Validitas dan Realibilitas

Menurut (Echdar, 2017). Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian pengukuran apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarnya. Validitas berhubungan dengan kenyataan dan tujuan dari pengukuran itu sendiri. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Alat ukur yang tidak valid adalah yang memberikan hasil ukuran menyimpang dari tujuannya. Penyimpangan pengukuran ini disebut dengan kesalahan (*error*) atau varian.

Menurut (Echdar, 2017). Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati nilai 1. Kesepekatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian berbentuk angket dan skala bertingkat

2.7 Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.” (Sugiyono 2017 : 93)

2.8 *Confusion Matrix*

Menurut Han dan Kamber (2011:365) *Confusion matrix* merupakan alat yang digunakan untuk menganalisa seberapa baik klasifikasi mengenali *tuple* dari kelas yang berbeda. *True Positif* dan *True Negatif* memberikan informasi ketika klasifikasi benar, sedangkan *False Positif* dan *False Negatif* memberikan informasi ketika klasifikasi salah, (Said, 2019). Rumus *confusion matrix* dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1 Tabel Confusion Matrix

	Yes	No
Yes	<i>TP</i>	<i>FN</i>
No	<i>FP</i>	<i>TN</i>

2.9 Studi Literatur Terdahulu

Studi literatur terdahulu di dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2 Studi Literatur terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Pembahasan
1	Mohammad Guntur, Robi Yanto	2019	Penerapan Metode SMART untuk Seleksi Kelayakan Penerima Bantuan Pengembangan Usaha Pangan Masyarakat	Metode Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)	Hasil dari analisa menggunakan metode SMART dapat disimpulkan bahwa rekomendasi layak dan dipertimbangkan adalah kelompok tani karya bersama dan kelompok tani usaha mandiri dengan bobot nilai masing masing yaitu 82,75 dan 74. Sehingga dari hasil analisa menggunakan metode SMART dapat membantu pihak pengambil keputusan dalam memilih keompok

Tabel 2.2 Studi Literatur terdahulu (Lanjutan)

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Pembahasan
					tani yang layak menerima bantuan pengembangan usaha pangan masyarakat dengan tepat dan objektif.
2	Sundari Retno Andani	2019	Penerapan Metode SMART Dalam Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Yayasan AMIK Tunas Bangsa	Metode Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART),	Metode ini mampu menyelesaikan masalah pengambilan keputusan multikriteria berdasarkan teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting kriteria tersebut dengan kriteria lain. Kriteria yang digunakan dalam menentukan penerima beasiswa yayasan pada penelitian ini adalah IPK, penghasilan

Tabel 2.2 Studi Literatur terdahulu (Lanjutan)

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Pembahasan
					orang tua dan jumlah tanggungan. Hasil dari penelitian ini adalah rekomendasi penerima beasiswa. Dengan menggunakan metode SMART, maka rekomendasi yang dihasilkan lebih akurat.
3	Tisa Magrisa, Kartina Diah Kusuma Wardhani dan Maksum Ro'is Adin Saf	2018	Implementasi Metode SMART Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kegiatan Ekstrakurikuler Untuk Siswa SMA	Metode Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART),	Metode SMART yang digunakan pada pembuatan sistem pendukung keputusan kegiatan ekstrakurikuler ini telah mampu menjawab masalah yang ada dengan adanya respon dari responden sebesar 83,415% sangat setuju bahwa sistem ini mampu membantu siswa dalam memilih kegiatan ekstrakurikuler.

Tabel 2.2 Studi Literatur terdahulu (Lanjutan)

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Pembahasan
4	Nanny Fajar Kartika, Suprayogi	2017	Implementasi Fuzzy Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa	Fuzzy Service Quality	Hasil perhitungan secara keseluruhan menunjukkan bahwa layanan yang diterima mahasiswa tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.
5	Entin Sutinah, Odilia Rosdiana Simamora	2018	Metode <i>Fuzzy</i> <i>Servqual</i> Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan	Fuzzy Service Quality	Kualitas pelayanan di dapatkan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien BPJS Kesehatan. Nilai gap tertinggi adalah dimensi <i>emphaty</i> dengan nilai gap sebesar 0.15 dan nilai gap terendah adalah dimensi <i>tangibles</i> dengan nilai gap 0.49, dengan demikian dapat diketahui bahwa dimensi <i>tangibles</i> (bukti fisik) ini yang menjadi perhatian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 2.2 Studi Literatur terdahulu (Lanjutan)

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Pembahasan
6	Frieyadie, Dewi Alramuri	2017	Implementasi Metode <i>Fuzzy</i> <i>Servqual</i> Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Telkom	Fuzzy Service Quality	Dalam hal ini terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dalam dimensi <i>Tangible</i> (0,00), <i>Reliability</i> (0,05), <i>Responsiveness</i> (0,00), <i>Empathy</i> (0,03) terhadap kepuasan pelayanan di PT. Telkom. Dimensi <i>Assurance</i> tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dikarenakan hasilnya: -0,01 maka hasil tersebut belum mampu memuaskan keinginan pelanggan dan perlu adanya perbaikan kualitas terhadap pelayanan customer service di PT. Telkom.
7	Muhammad Reza Romahdoni	2019	Penerapan <i>Simple Multi</i> <i>Attribute</i> <i>Rating</i>	<i>Technique</i> <i>dan</i> <i>Method</i> (Smart	Metode yang dapat dimanfaatkan dalam menganalisa suatu kualitas pelayanan

Tabel 2.2 Studi Literatur terdahulu (Lanjutan)

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Pembahasan
			<i>Technique Method (SMART Method) Dan Fuzzy Service Quality Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Terhadap Kualitas Pelayanan.</i>	Method) Dan <i>Fuzzy Service Quality</i>	diantaranya dengan membandingkan dua metode yaitu <i>Simple Multi Attribute Rating Technique Method (SMART Method)</i> dan <i>Fuzzy Service Quality</i> yang diharapkan dapat menghasilkan akurasi yang lebih optimal.

2.10 Hasil Kesimpulan Penelitian Terdahulu

1. Mohammad Guntur, Robi Yanto. 2019 “Penerapan Metode SMART untuk Seleksi Kelayakan Penerima Bantuan Pengembangan Usaha Pangan Masyarakat” Hasil dari analisa menggunakan metode SMART dengan memperhatikan kriteria yang dipilih diketahui bahwa kelompok tani yang sangat layak untuk menerima bantuan pengembangan usaha pangan adalah kelompok tani rukun tani dengan bobot nilai 94, sedangkan rekomendasi layak dan dipertimbangkan adalah kelompok tani karya bersama dan kelompok tani usaha mandiri dengan bobot nilai masing masing yaitu 82,75 dan 74. Sehingga dari hasil analisa menggunakan metode SMART dapat membantu pihak pengambil keputusan dalam memilih keompok tani yang layak menerima bantuan pengembangan usaha pangan masyarakat dengan tepat dan objektif. Untuk dapat memperoleh hasil yang lebih akurat maka perlu dilakukan uji validitas terhadap kriteria untuk memperoleh kriteria yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan seleksi kelayakan penerima bantuan pengembangan usaha pangan masyarakat.

2. Sundari Retno Andani.Sesnika, Desi. 2019 “Penerapan Metode SMART Dalam Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Yayasan AMIK Tunas Bangsa” Metode penelitian yang diterapkan dalam menentukan penerima beasiswa yayasan AMIK Tunas Bangsa adalah metode SMART (Simple Multi Attribute rating Technique), karena metode ini mampu menyelesaikan masalah pengambilan keputusan multikriteria berdasarkan teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting kriteria tersebut dengan kriteria lain. Kriteria yang digunakan dalam menentukan penerima beasiswa yayasan pada penelitian ini adalah IPK, penghasilan orang tua dan jumlah tanggungan. Hasil dari penelitian ini adalah rekomendasi penerima beasiswa. Dengan menggunakan metode SMART, maka rekomendasi yang dihasilkan lebih akurat.
3. Tisa Magrisa, Kartina Diah Kusuma Wardhani dan Maksum Ro'is Adin Saf. 2018 “Implementasi Metode Smart Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kegiatan Ekstrakurikuler Untuk Siswa SMA” Metode SMART yang digunakan pada pembuatan sistem pendukung keputusan kegiatan ekstrakurikuler ini telah mampu menjawab masalah yang ada dengan adanya respon dari responden sebesar 83,415% sangat setuju bahwa sistem ini mampu membantu siswa dalam memilih kegiatan ekstrakurikuler. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal perlu dibuat perbandingan dengan menambahkan metode lain sebagai pembanding hasil dari metode SMART.
4. Nanny Fajar Kartika , Suprayogi. 2017 “Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa” Dari hasil pengolahan data menggunakan metode fuzzy-servqual (service quality) diperoleh hasil yang memiliki gap terbesar dan perlunya ada perhatian khusus dan perbaikan dari pihak universitas yaitu gap dengan nilai terbesar adalah atribut kenyamanan, kebersihan dan ketersediaan lahan parkir dengan nilai gap sebesar (-2.55), kemudian peringkat kedua yaitu pada atribut ketersediaan bandwidth hotspot

dengan nilai gap (-2.523), selanjutnya atribut ketersediaan green area dengan nilai gap (-2.521). Dari hasil perhitungan Gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negative dengan arti yaitu persepsi atau layanan yang diterima mahasiswa tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.

5. Friyadie, Dewi Alramuri. 2017 “Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Telkom” Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu dalam hal ini terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangible* (0,00), *Reliability* (0,05), *Responsiveness* (0,00), *Empathy* (0,03) terhadap kepuasan pelayanan di PT. Telkom. Dimensi *Assurance* tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dikarenakan hasilnya: -0,01 maka hasil tersebut belum mampu memuaskan keinginan pelanggan dan perlu adanya perbaikan kualitas terhadap pelayanan customer service di PT. Telkom. Adapun saran yang terkait dalam penelitian ini adalah agar responden selanjutnya mempunyai penilaian sendiri dalam proses penilaian ini agar dapat memberikan penilaian yang bersifat konsisten dan tidak mengikuti responden yang lain serta untuk pengembangan selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan perbaikan untuk dimensi Assurance (Jaminan).
6. Entin Sutinah , Odilia Rosdiana Simamora. 2018 “Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai gap dari kelima dimensi memiliki nilai negatif. Yang artinya kualitas pelayanan di dapatkan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien BPJS Kesehatan. Nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty* (empati) dengan nilai gap sebesar 0.15 dan nilai gap terendah adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai gap 0.49. dengan demikian dapat diketahui bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) ini yang menjadi perhatian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Saran untuk penelitian selanjutnya dapat mengkonfersi antara metode fuzzy servqual dengan metode yang lainnya agar di dapatkan hasil yang lebih baik dan penulis selanjutnya dapat menemukan kekurangan dan kelebihan dari masingmasing metode yang digunakan.

7. Muhammad Reza Romahdoni. 2019 “Penerapan *Simple Multi Attribute Rating Technique Method* (Smart Method) Dan *Fuzzy Service Quality* Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Terhadap Kualitas Pelayanan” Dengan membandingkan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality* diharapkan dapat memecahkan masalah pandangan individu yang tidak pasti atau (samar) terhadap penilaian persepsi dan harapan yang diinginkan dan membantu proses pengambilan keputusan yang akurat pada kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan.