

ABSTRAK

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan.

Sistem ini merupakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang dibangun dengan menggunakan penggabungan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) membantu penentuan sub seksi layanan yang terbaik. Perpaduan AHP dan Topsis memiliki peranan masing-masing dalam rangka menghasilkan nilai optimal. AHP digunakan untuk pembobotan kriteria, sedangkan TOPSIS berperan dalam menentukan perangkingan prioritas. Kriteria yang digunakan berdasarkan Peraturan Gubernur No 68 tahun 2016 meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan. Kuesioner diberikan kepada masyarakat atau Lembaga terkait untuk dilakukan pembobotan kriteria kemudian nilainya akan digunakan pada metode TOPSIS sehingga didapatkan hasil perangkingan dari bidang yang melakukan layanan terbaik.

Dengan adanya metode AHP-TOPSIS dalam pengambilan keputusan untuk menyelesaikan masalah dalam penentuan bidang layanan terbaik di Badan Pemberdayaan Masyarakat DIY berdasarkan hasil kuesioner dari masyarakat. Metode AHP-TOPSIS memiliki hasil yang lebih akurat dibandingkan perhitungan manual dengan akurasi 60%.

Kata kunci: AHP, AHP-TOPSIS, Sistem Penunjang Keputusan, TOPSIS

ABSTRACT

Public services carried out by government agencies in various services sectors that is related to fulfilling the needs of civil rights and fundamental needs which is felt to be inappropriate with demands and expectations of inhabitant. It is can be known on the amount of complaint, the complaints that submitted by people through media or directly to service unit.

This system is Sistem Pendukung Keputusan (SPK) which bulit using the merge methods of Analytical Hierarchy Process (AHP) and Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) assist to decide the best sub section services. The combination AHP and Topsis has their own part to generate optimal value. AHP using for criterion weighting, while TOPSIS taken part to determine priority ranking. The criteria used are based on governor's regulation number 68 year 2016 which involve requirements, procedure, time services, cost, kind of service, implementer competency, implementer behavior, information of service and handling of complaints. Questionnaire given to the society or related institutions to do criterion weighting then the value will used on TOPSIS method in order to obtain the result of ranking from the field that doing the best services.

As is AHP-TOPSIS method on decision-making to solve the problem on determining the best service in Badan Pemberdayaan Masyarakat DIY based on the result of questionnaire from community. AHP-TOPSIS method has the accurate result than manual calculation with 60% accuration.

Keywords : *AHP, AHP-TOPSIS, Decision Support System, TOPSIS*