

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan publik adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Maka dilakukan survei kepuasan masyarakat ini yang dilakukan secara periodik untuk mengetahui nilai riil yang dimiliki maupun perihal apa saja yang ingin diperoleh masyarakat atas pelayanannya. Hal tersebut yang kemudian menjadi salah satu bentuk komitmen Kantor Regional I BKN Yogyakarta yang nyata dalam menjalankan kebijakan mutu maupun standar pelayanan yang sudah ditetapkan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu diperlukan upaya tambahan dalam mengolah data hasil laporan survei kepuasan masyarakat guna menindaklanjutinya sesuai dengan kebutuhan riil yang diharapkan masyarakat dalam melakukan pengambilan keputusan sehingga dapat tepat sasaran.

Maka dalam penelitian ini, Peneliti bertujuan untuk membuat prototipe sistem penunjang keputusan yang memberi gambaran tingkat kepuasan pelayanan masyarakat menggunakan metode *Topsis* yang menggunakan data parameter kriteria kepuasan berserta data survei dan rentang nilai survei kepuasan pelayanan masyarakat periode Januari-Maret 2019.

Berdasarkan data uji kepuasan pelayanan masyarakat selama 3 bulan, baik hasil perhitungan prototipe sistem dan perhitungan manual diperoleh kesesuaian sebanyak 3 periode dengan presentase sebesar 100%.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelayanan, Masyarakat, TOPSIS, Sistem Penunjang Keputusan*

ABSTRACT

Public service satisfaction is the result of public opinion and assessment for the service performance provided by public service organizer apparatus. Therefore, this public satisfaction survey is conducted periodically to discover the real value owned, and anything that public wants to get for its services. This then becomes one of the commitments of the Yogyakarta BKN Regional I Office in implementing the predetermined quality policies and service standards which are useful for improving the service quality for the public. Hence, additional efforts are needed in processing the data obtained from the public satisfaction survey report results in order to follow up according to the real requirements expected by the public in making decisions, so that they can be right on target.

Consequently, researchers aim to make a decision support system prototype that gives an overview about the public service satisfaction rate, using the TOPSIS Method with the parameter data of satisfaction criteria and the survey data as well as the value range of the public service satisfaction survey in January to March 2019.

Based on the data of the public service satisfaction test for 3 months, either the results of the system prototype calculation or the manual calculation, a 3-period compatibility with 100% percentage was obtained.

Keywords: *Service Satisfaction, Public, TOPSIS, Decision Support System*