

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pemerintah mempunyai tugas penting untuk memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat sebagai organisasi non-profit. (Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004)

Isu yang berkembang saat ini adalah sulitnya bagi masyarakat untuk memperoleh informasi atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi/unit layanan pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan dari berbagai aspek guna menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang memenuhi asas kepastian, kecepatan dan kemudahan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah dapat dinilai dengan mengadakan survey penilaian kepuasan masyarakat yang dapat menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik serta SE Men-PAN Nomor:4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (Surahman Andi, 2016)

(Pergub DIY No.59 Tahun 2008) Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat DIY memiliki empat bidang dengan tugas dan fungsi yang berbeda dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya Indeks kepuasan masyarakat diharapkan menjadi pemicu setiap bidang di BPPM DIY untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat bukan sebagai bahan untuk

menjatuhkan atau memperburuk bidang lainnya tetapi menjadi bahan masukan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur pelayanan tertentu. Penggunaan teknologi informasi dapat membantu memudahkan permasalahan yang dihadapi. Salah satunya dengan menggunakan sistem pendukung keputusan dengan gabungan antara metode *AHP* dan metode *TOPSIS*. Metode *AHP-TOPSIS* pada penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh masing-masing bidang di Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat DIY dengan mengacu pada unsur-unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Gubernur No 68 Tahun 2016. Unsur pelayanan tersebut direpresentasikan sebagai kriteria penilaian sehingga didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang mampu mengalisis kinerja dari Bidang di BPPM DIY.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil rumusan masalah yaitu “Membuat Sistem Pendukung Keputusan Pelayanan Terbaik menggunakan metode *AHP-TOPSIS* di Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat DIY untuk membantu pejabat/pimpinan dalam mengevaluasi kinerja pelayanan”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengimplementasikan metode survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 untuk membantu pimpinan dalam mengevaluasi layanan yang telah diberikan di Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat DIY

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Membantu BPPM DIY dalam menghitung IKM dengan sistem yang mudah dan cepat
2. Sebagai evaluasi bagi para pejabat di lingkungan BPPM DIY terdapat pelayanan yang telah diberikan