

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pelayanan publik adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Konsep tersebut telah terdapat dalam KEPMENPAN NO.KEP/25/M PAN/2/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kepuasan pelayanan masyarakat ini diukur melalui pendekatan survei oleh pengelola Kantor Regional I BKN Yogyakarta (Rahmawan, 2019).

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat ini yang dilakukan secara periodik untuk mengetahui nilai riil yang dimiliki maupun perihal apa saja yang ingin diperoleh masyarakat atas pelayanannya, 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. Tentu dalam prosesnya membutuhkan sebuah *tools* indeks kepuasan masyarakat yang berguna untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan sebagai representasi amanat yang terdapat dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 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.

Dalam pengambilan keputusan mengenai tingkat kepuasan pelayanan menggunakan suatu metode dapat dibantu dengan menggunakan sistem penunjang keputusan. Sistem penunjang keputusan secara umum merupakan sistem yang interaktif, yang mampu membantu pengambil keputusan melalui penggunaan data dan model - model keputusan untuk memecahkan masalah-masalah yang semi terstruktur dan tidak terstruktur. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan prototipe sistem penunjang keputusan dari banyak kriteria untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kanreg Regional

BKN I Yogyakarta untuk setiap pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu digunakanlah metode *Fuzzy Multiple Attribute Decision Making Technique for Order Prefence by Similarity to Ideal Solution* atau disebut Fuzzy MADM TOPSIS.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian sistem penunjang keputusan kepuasan pelayanan masyarakat metode topsis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat desain *user interface* prototipe sistem penunjang keputusan kepuasan pelayanan masyarakat Kantor Regional I BKN Yogyakarta agar mudah digunakan?
2. Bagaimana mengimplementasikan prototipe sistem penunjang keputusan dengan metode topsis untuk prototipe sistem penunjang keputusan kepuasan pelayanan masyarakat Kantor Regional I BKN Yogyakarta?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Merancang prototipe sistem penunjang keputusan kepuasan pelayanan masyarakat Kantor Regional I BKN Yogyakarta agar mudah digunakan.
2. Dapat mengimplementasikan prototipe sistem penunjang keputusan dengan metode topsis untuk prototipe sistem penunjang keputusan kepuasan pelayanan masyarakat Kantor Regional I BKN Yogyakarta.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan sebelumnya dalam mengetahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Regional I BKN Yogyakarta, maka penelitian ini memberikan manfaat antara lain yaitu :

1. Dapat memberikan gambaran prototipe sistem penunjang keputusan kepuasan pelayanan masyarakat Kantor Regional I BKN Yogyakarta sehingga mudah digunakan.
2. Memberikan kemudahan dalam penilaian setiap periode mengenai pelayanan kepuasan masyarakat yang telah dilakukan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Adapun batasan - batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam analisis data peneliti membatasi penyelesaiannya dengan menggunakan metode Fuzzy MADM Topsis dalam pengambilan keputusan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat Kantor Regional I BKN Yogyakarta.