

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik menjadi aspek strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena secara langsung berdampak pada kehidupan masyarakat. Meskipun berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah permasalahan yang mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan publik (Dwiyanto, 2021). Salah satu permasalahan utama dalam pelayanan publik adalah belum adanya sistem evaluasi yang objektif dan terintegrasi. Penilaian kualitas pelayanan seringkali masih dilakukan secara konvensional dan bersifat subjektif, bergantung pada persepsi individu atau penilaian manual tanpa dukungan metode analitis yang terstruktur. Kondisi ini berpotensi menghasilkan keputusan yang kurang akurat dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

Permasalahan lain yang sering muncul adalah tidak adanya mekanisme pembobotan kriteria yang sistematis. Setiap dimensi pelayanan publik seperti persyaratan layanan, prosedur, kecepatan, biaya, kompetensi petugas, serta sarana dan prasarana memiliki kontribusi yang berbeda terhadap persepsi masyarakat. Tanpa metode pembobotan yang jelas, evaluasi pelayanan berpotensi menghasilkan kesimpulan yang tidak proporsional dan kurang mencerminkan kondisi pelayanan yang sesungguhnya (Ishizaka & Nemery, 2021). Selain itu, penggunaan satu metode evaluasi secara tunggal sering menghasilkan hasil penilaian yang tidak stabil. Perbedaan teknik perhitungan dan pendekatan analisis dapat menyebabkan perbedaan peringkat pelayanan, sehingga menyulitkan pengambil keputusan dalam menentukan prioritas perbaikan layanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya pendekatan evaluasi yang mampu mengintegrasikan beberapa metode pengambilan keputusan untuk meningkatkan keandalan hasil penilaian (Govindan & Jepsen, 2021).

Pemanfaatan data kuesioner pelayanan publik yang belum optimal menjadi permasalahan tersendiri dalam pelaksanaan penilaian. Data yang telah dikumpulkan

dalam jumlah besar sering kali belum diolah menggunakan pendekatan analitis yang memadai, sehingga potensi data sebagai sumber informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan belum dimanfaatkan secara maksimal (Sharma et al., 2022).

Metode Modified Simple Additive Weighting merupakan alat pengambilan keputusan multi-kriteria yang mempertimbangkan berbagai faktor dalam evaluasi pelayanan publik. Metode ini digunakan untuk menentukan peringkat dan prioritas dari berbagai alternatif yang berbeda, yang dalam konteks evaluasi pelayanan publik, dapat berupa aspek atau dimensi pelayanan yang berbeda. Di sisi lain, Analytical Hierarchy Process adalah kerangka kerja pengambilan keputusan yang melibatkan penguraian masalah yang kompleks ke dalam struktur hirarki dan kemudian memberikan bobot pada kriteria yang berbeda berdasarkan kepentingan relatifnya.

Kombinasi dari kedua metode ini dapat memberikan evaluasi yang komprehensif dan kuat terhadap pelayanan publik. Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, pengambilan keputusan yang efektif dan efisien menjadi semakin penting di berbagai industri. Dengan berkembangnya teknologi informasi, banyak organisasi menghadapi tantangan untuk membuat keputusan yang kompleks dengan mempertimbangkan berbagai faktor dan kriteria. Untuk itu, metode-metode pengambilan keputusan yang sistematis dan terstruktur menjadi sangat diperlukan.

Evaluasi pelayanan publik harus mempertimbangkan tidak hanya aspek teknis pemberian layanan tetapi juga tujuan sosial-ekonomi dan sosial-politik yang lebih luas yang menjadi ciri pemberian layanan dalam konteks e-Government (Saaty, 2022). Hal ini mencakup faktor-faktor seperti kualitas informasi dan layanan publik, kuantitas informasi dan layanan publik, penyediaan layanan publik yang lebih inklusif, dan peningkatan efisiensi administrasi.

Penilaian terhadap pelayanan publik memiliki standarisasi yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap capaian kinerja dari suatu pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Penilaian pelayanan publik seringkali sulit dilakukan karena kurangnya data yang terstruktur dan mudah diakses. Ini dapat menghambat kemampuan lembaga pemerintah untuk mengukur kinerja mereka

secara objektif. Berkembangnya teknologi informasi, ada peluang besar untuk meningkatkan proses penilaian pelayanan publik melalui sistem pendukung keputusan yang canggih. Namun, menerapkan teknologi ini secara efektif dan memastikan kesesuaian dengan kebutuhan dan konteks lokal merupakan tantangan tersendiri. Penilaian pelayanan publik melibatkan banyak dimensi, seperti ketersediaan, aksesibilitas, responsivitas, dan kualitas. Menggabungkan semua faktor ini secara efektif dalam proses penilaian dapat menjadi rumit. Penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk dapat mengambil keputusan yang terinformasi berdasarkan data yang relevan. Namun, seringkali keputusan diambil berdasarkan asumsi atau pengalaman, bukan data yang valid.

Semakin meningkatnya permintaan akan pelayanan publik yang berkualitas, baik dari masyarakat maupun regulator, lembaga pemerintah dan organisasi lainnya harus beradaptasi dengan pendekatan yang lebih ilmiah dan terukur dalam peningkatan kualitas layanan. Sistem pendukung keputusan yang menggunakan metode seperti M-SAW dan AHP dapat membantu dalam proses ini dengan memberikan kerangka kerja yang terstruktur dan analisis yang mendalam untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan peningkatan kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. akan terkait erat dengan meningkatnya tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia. Konteks ini mencakup berbagai sektor, mulai dari layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, hingga administrasi publik.

Tantangan utama yang dihadapi dalam pelayanan publik yaitu kompleksitas penilaian dimana sebuah penilai kualitas pelayanan publik melibatkan berbagai faktor, seperti waktu tunggu, kepuasan pengguna, keandalan sistem, dan responsif terhadap masukan pengguna. Menggabungkan faktor-faktor ini dalam sebuah sistem penilaian membutuhkan pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Adanya keterbatasan data suatu lembaga pemerintah dan organisasi pelayanan publik masih menghadapi kendala dalam mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data. Pengambilan keputusan yang terinformasi menjadikan penilaian yang baik harus mampu memberikan wawasan yang berharga bagi para pengambil keputusan.

Namun, seringkali keputusan masih diambil berdasarkan asumsi atau pengalaman, bukan pada data yang terukur dan terstruktur.

Meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat, pemerintah dan organisasi lainnya semakin berfokus pada upaya meningkatkan kualitas layanan. Sistem pendukung keputusan yang menggunakan metode AHP dan MSAW dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dengan adanya analisis dan kerangka kinerja terstruktur. Dua metode yang sering digunakan dalam pengambilan keputusan adalah Simple Additive Weighting (SAW) dan AHP. Metode SAW dikenal karena kesederhanaannya dalam menghitung nilai alternatif berdasarkan bobot dan nilai kriteria. Sedangkan AHP menawarkan pendekatan yang lebih kompleks dengan membandingkan kriteria secara berpasangan untuk menentukan bobot relatifnya. Kedua metode tersebut terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan dalam penentuan bobot dengan metode SAW seringkali kesulitan dalam menentukan bobot yang tepat untuk setiap kriteria karena penentuan bobot yang subjektif. Adanya kompleksitas pengolahan data metode AHP, meskipun memberikan hasil yang lebih terperinci, dapat menjadi sangat kompleks dan memerlukan banyak data serta perhitungan. Kedua metode tersebut terdapat perbedaan hasil berbeda tergantung pada bagaimana bobot dan nilai kriteria ditetapkan, yang dapat mempengaruhi keputusan akhir. Dalam upaya untuk mengatasi tantangan ini, penelitian ini mengusulkan penggunaan metode Modified Simple Additive Weighting (Modified SAW) yang dikombinasikan dengan AHP Modifikasi ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan dari metode MSAW tradisional, memanfaatkan keunggulan AHP dalam menentukan bobot kriteria secara lebih objektif sistematis.

Pelayanan publik yang kurang baik memberikan penilaian buruk terhadap penilaian suatu lembaga. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi terhadap suatu pelayanan yang kurang memberikan kepuasan untuk pengunjung. Beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian pelayanan publik adalah waktu pelayanan, kesediaan pegawai yang akan ditemui pengunjung, sikap dari penerima tamu. Perlu adanya penanganan khusus serta pendataan penilaian pelayanan publik secara menyeluruh untuk memberikan kelangsungan suatu lembaga dalam melakukan pelayanan

publik. Selain itu, pengolahan data dapat dilakukan dengan melakukan survei terhadap pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja suatu lembaga pelayanan publik yang memadai dengan melakukan pengolahan data. Berdasarkan penjabaran diatas, maka akan dilakukan penelitian tesis berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Pelayanan Publik menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* dan *Modified Simple Additive Weighting*”. Tujuan penelitian tugas akhir ini untuk mengetahui hasil dari penilaian pelayanan publik. Dimana metode AHP yang akan digunakan dalam pembobotan kriteria menggunakan AHP, menguji konsistensi penilaian, penyusunan dalam bentuk matriks keputusan, menghitung nilai preferensi alternatif dengan metode MSAW dengan cara melakukan normalisasi data sesuai jenis kriteria (*benefit* atau *cost*) perhitungan nilai preferensi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan evaluasi berbasis Sistem Pendukung Keputusan yang mampu mengintegrasikan metode pengambilan keputusan multikriteria, seperti AHP untuk pembobotan kriteria, MSAW untuk perhitungan nilai preferensi. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan evaluasi pelayanan publik yang lebih objektif, terstruktur, dan mendukung pengambilan keputusan secara tepat dan berkelanjutan (Behzadian et al., 2023).

## 1.2 Tujuan Penelitian

Melakukan perancangan dan pembangunan sebuah sistem pendukung keputusan berbasis website untuk menentukan evaluasi penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* dan *Modified Simple Additive Weighting* untuk pemberian penilaian yang berdasarkan kriteria dalam penilaian suatu pelayanan publik yang ada secara menyeluruh.

### 1.3 Manfaat Penelitian

Perpaduan metode *analytical hierarchy process* dan *modified simple additive weighting* akan menghasilkan sebuah sistem pendukung keputusan berbasis website yang dapat digunakan dalam proses evaluasi penilaian pelayanan publik dengan perhitungan setiap metode untuk menghasilkan penilaian terhadap pelayanan publik secara kompleks dan memberikan evaluasi terbaik untuk pelayanan publik yang mendapat penilaian kurang.



SEKOLAH PASCASARJANA