

**SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN PENILAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK**

**MILIK PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

**Studi Kasus: Kantor Kecamatan Gedongtengen Kota Yogyakarta**

**SKRIPSI**



disusun oleh

**Retno Wulandari**

**13.22.1523**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2015**

**SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN PENILAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK**

**MILIK PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

**Studi Kasus: Kantor Kecamatan Gedongtengen Kota Yogyakarta**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S1  
pada jurusan Sistem Informasi



disusun oleh

**Retno Wulandari**

**13.22.1523**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2015**



**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN PENILAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
MILIK PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
**Studi Kasus: Kantor Kecamatan Gedongtengen Kota Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Retno Wulandari**

**13.22.1523**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 26 September 2014

**Dosen Pembimbing**

**Armadyah Amborowati, S.Kom M.Eng**  
**NIK. 190302063**

**PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN PENILAIAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
MILIK PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

**Studi Kasus: Kantor Kecamatan Gedongtengen Kota Yogyakarta**

yang disusun oleh

**Retno Wulandari**

**13.22.1523**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 16 Desember 2015

**Susunan Dewan Penguji**

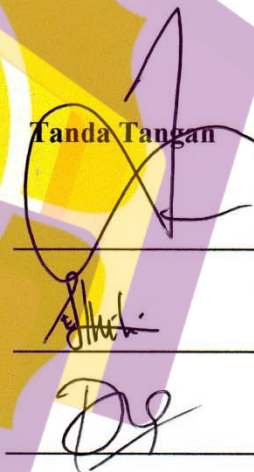
**Nama Penguji**

**Armadyah Amborowati, S.Kom M.Eng**  
**NIK. 190302063**

**Erni Seniwati, M.Cs**  
**NIK. 190302231**

**Dina Maulina, M.Kom**  
**NIK. 190302250**

**Tanda Tangan**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
tanggal 29 Desember 2015

**KETUA STMIK AMIKOM YOGYAKARTA**



**Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.**  
**NIK. 190302001**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

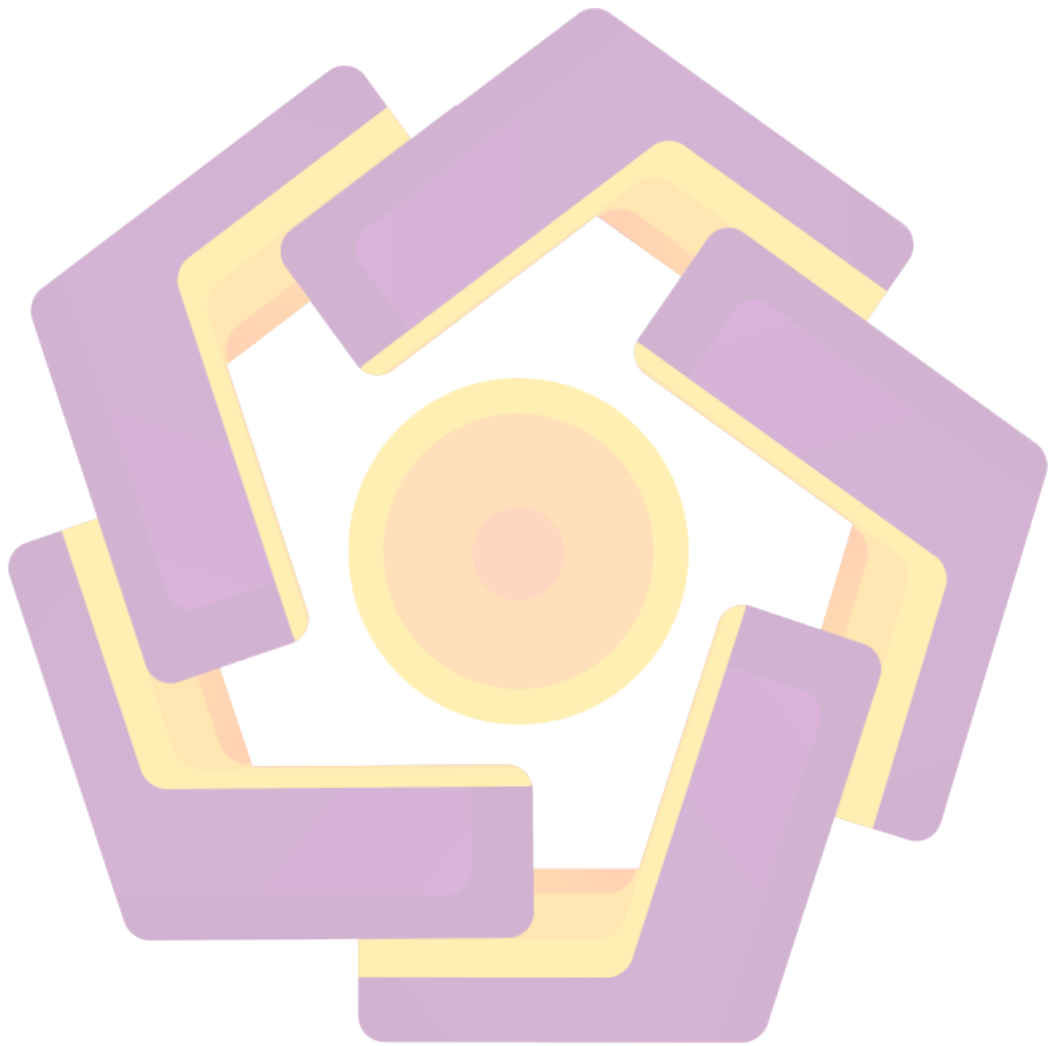
Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, Desember 2015



Retno Wulandari

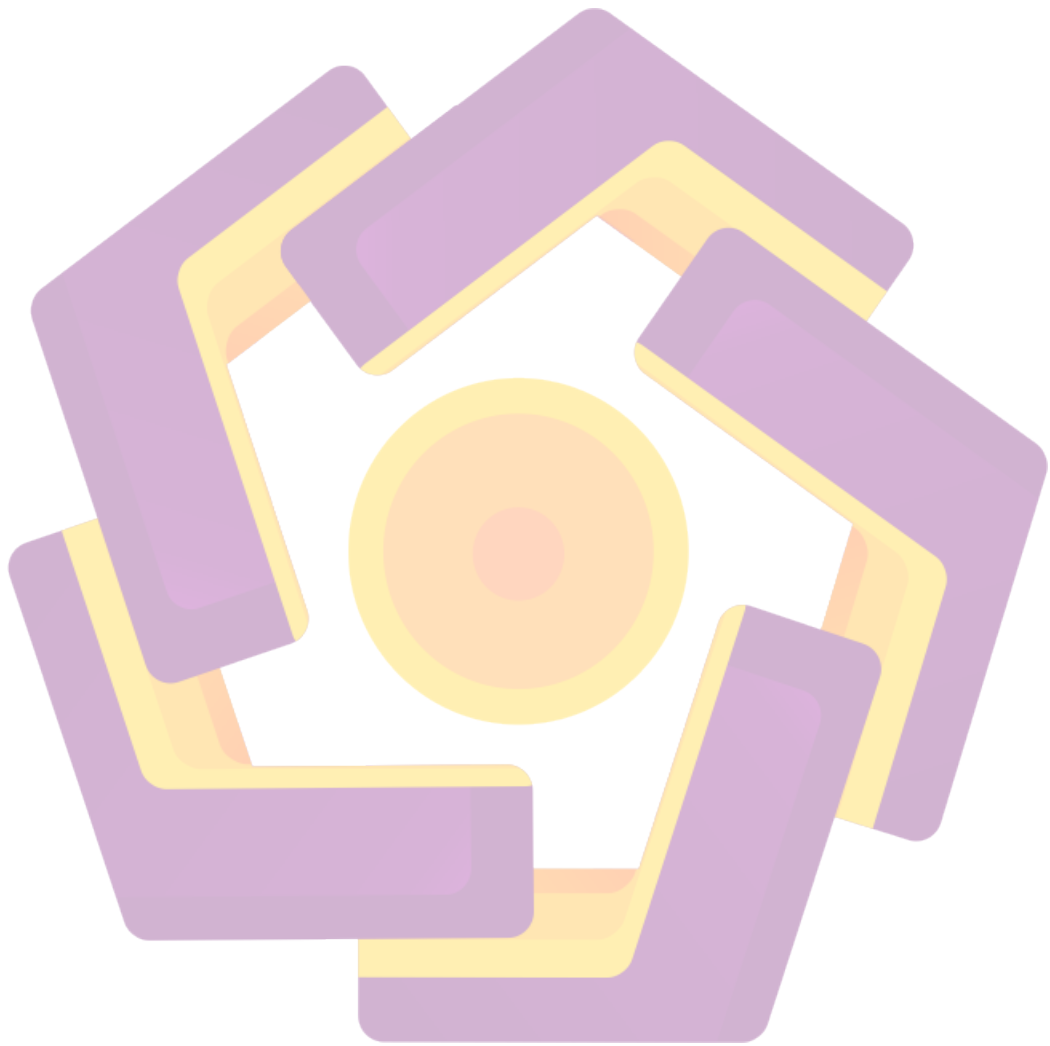
13.22.1523











## MOTTO

Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan, dan hati agar kamu bersyukur. (Q.S An Nahl, 16 : 78)

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan.” (Q.S At Taubah, 9 : 105)

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (Q.S Al Insyirah, 94 : 6-8)

Dan kami perintahkan kepada manusia agar berbuat baik kepada kedua orang tuanya. Ibunya telah mengandungnya dengan susah payah, dan melahirkannya dengan susah payah (pula). Masa mengandung sampai menyapilnya selama tiga puluh bulan, sehingga apabila dia telah dewasa dan umurnya mencapai empat puluh tahun, dia berdoa, “Ya Tuhanku, berilah aku petunjuk agar aku dapat mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau limpahkan kepadaku dan kepada kedua orang tuaku, dan agar aku dapat berbuat kebajikan yang Engkau ridai, dan berilah aku kebaikan yang akan mengalir sampai anak cucuku. Sungguh aku bertobat kepada Engkau, dan sungguh, aku termasuk orang muslimi” (Q.S Al Ahqaf, 46 : 15)

“DREAM IT, WISH IT, DO IT”

“IF YOU CAN DREAM IT, SURE YOU CAN ACHIEVE IT!”

“BERMIMPI BESAR, BEKERJA KERAS, BERDO'A PANJANG”



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan keikhlasan hati, tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT atas segala karunia Nya, semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk ibadah saya yang dapat bermanfaat bagi orang lain.
- Orang tua saya yaitu Bapak H. Sugiman dan (almh) Hj. Wastini yang dengan dukungan serta do'a keduanya saya dapat menjadi seperti sekarang ini. Semoga almh ibu yang sewaktu saya kuliah dalam keadaan sakit, mendapatkan tempat yang terindah di sisi-Nya, dan bapak selalu dalam ridho dan lindungan-Nya.
- Suami saya, Rudy Mulyono yang dengan sabar dan setia menemani saya melewati semuanya.
- Dua jagoan saya, Khairul Hibban Athallah (Hibban) dan Maulana Rizqi Habibie (Abie) yang selalu menjadi penghibur di saat bunda merasa lelah.
- Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah memberikan beasiswa kepada saya untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Kata Pengantar

Bismillahirrohmanirrohiim.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Sistem Penunjang Keputusan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik Milik Pemerintah Kota Yogyakarta” ini.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umatnya hingga akhir zaman. Tak lupa ridho dan keselamatan dunia akhirat semoga selalu terlimpah kepada Bapak Ibu dan keluarga penulis. Aamiin.

Banyak sekali pihak yang telah membantu penulis. Tanpa mereka, amanah ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan maaf yang setulusnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. M. Suyanto, M.M selaku Ketua STMIK AMIKOM Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Bambang Sudaryatno, M.M selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta.
3. Ibu Armadyah Amborowati, S.Kom, M.Eng selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan dan kemudahan kepada penulis.
4. Ibu Erni Seniwati, M.Cs dan Ibu Dina Maulina, M.Kom selaku dosen penguji.
5. Seluruh dosen dan staf STMIK AMIKOM Yogyakarta.

6. Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
  7. Bapak Antariksa Agus Purnama selaku Camat Gedongtengen, Ibu L. Daning Krisnawati selaku Sekretaris Camat Gedongtengen, dan teman-teman di Kantor Kecamatan Gedongtengen yang selalu mendukung dan memberi semangat supaya penulis segera lulus dan kembali bekerja.
  8. Bapak, (almh) mamak, mbak Rini, mbak Rita, Riska, Pipit.
  9. Keluarga kecil penulis, Rudy Mulyono, mas Hibban, dek Abie.
  10. Teman-teman seperjuangan peserta tugas belajar Pemkot Yogyakarta, M. Farid Lutfi, Candra Aji, Iwan Kurniawan, Thomas Ari Kurniawan dan mas R. Amin Patmiyogo yang banyak membantu memberikan dukungan dan juga tenaga serta pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
  11. Teman-teman, sahabat serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Yogyakarta, Desember 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	2
1.3.Batasan Masalah.....	3
1.4.Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.5.Manfaat Penelitian.....	4
1.6.Metodologi Penelitian.....	4
1.7.Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1.Tinjauan Pustaka.....	9

2.2. Definisi Sistem, Informasi, Sistem Informasi .....	11
2.2.1 Definisi Sistem .....	11
2.2.2 Definisi Informasi .....	12
2.2.3 Definisi Sistem Informasi .....	13
2.3. Konsep Pengambilan Keputusan .....	15
2.3.1 Masalah dan Keputusan .....	15
2.3.2 Konsep Sistem Pendukung Keputusan .....	17
2.3.3 Tujuan Sistem Pendukung Keputusan .....	18
2.3.4 Karakteristik Sistem Pendukung Keputusan .....	18
2.3.5 Komponen Sistem Pendukung Keputusan .....	20
2.4. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	22
2.4.1 Maksud dan Tujuan IKM .....	22
2.4.2 Sasaran IKM .....	23
2.4.3 Ruang Lingkup IKM .....	23
2.4.4 Manfaat IKM .....	23
2.4.5 Unsur-unsur IKM .....	24
2.5. Konsep Daur Hidup Pengembangan Sistem ( <i>System Development Life Cycle</i> ) .....	26
2.5.1 Analisis Sistem .....	28
2.5.1.1 Analisis Studi Kelayakan Sistem .....	28
2.5.1.2 Analisis PIECES .....	29
2.5.1.3 Analisis Kebutuhan Sistem .....	30
2.5.2 Perancangan Pemodelan Sistem .....	31
2.5.2.1 Diagram Konteks ( <i>Context Diagram</i> ) .....	31



2.5.2.2 Diagram Arus Data ( <i>Data Flow Diagram / DFD</i> ) .....	32
2.5.2.3 Bagan Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	34
2.5.2.4 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	35
2.5.2.5 Basis Data .....	35
2.5.2.6 Normalisasi Database .....	36
2.6.Konsep Implementasi Sistem .....	37
2.7.Perangkat Lunak Yang Digunakan.....	40
2.7.1 XAMPP dan PHP .....	40
2.7.2 Mengenal PhpMyAdmin .....	42
2.7.3 MySQL .....	42
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM</b> .....	<b>44</b>
3.1.Tinjauan Umum Kecamatan Gedongtengen.....	44
3.1.1 Profil.....	44
3.1.2 Visi dan Misi .....	46
3.1.3 Struktur Organisasi.....	47
3.2.Analisis Sistem .....	48
3.2.1. Analisis Kelemahan Sistem.....	49
3.2.2. Analisis Pieces .....	50
3.2.3. Hasil Analisis .....	52
3.3.Analisis Kebutuhan Sistem.....	52
3.3.1. Kebutuhan Fungsional .....	52
3.3.2. Kebutuhan Non Fungsional.....	53
3.4.Analisis Kelayakan Sistem .....	55
3.4.1 Kelayakan Teknis .....	55
3.4.2 Kelayakan Hukum.....	56

3.4.3	Kelayakan Operasional.....	56
3.5.	Analisis Data .....	56
3.5.1	Data Input.....	56
3.5.2	Data Output .....	59
3.6.	Analisis Model.....	59
3.6.1	Alur Penilaian IKM.....	60
3.6.2	Contoh Perhitungan .....	64
3.7.	Perancangan Sistem.....	75
3.7.1	Data Flow Diagram .....	75
3.7.2	Perancangan Database .....	80
3.7.3	ERD Normalisasi.....	89
3.7.4	Relasi Antar Tabel.....	90
3.7.5	Perancangan Antar Muka ( <i>User Interface</i> ).....	91
<b>BAB IV</b>	<b>IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>94</b>
4.1.	Implementasi Sistem .....	94
4.2.	Pembahasan .....	94
4.2.1	Pembahasan Tabel .....	94
4.2.2	Pembahasan Antarmuka ( <i>User Interface</i> ).....	101
4.2.3	Pembahasan Listing Program.....	112
4.3.	Uji Coba Sistem.....	116
4.3.1	White Box Testing.....	117
4.3.2	Black Box Testing .....	117
4.4.	Manual Instalasi Program SPK Penilaian IKM .....	118

4.4.1 Instalasi XAMPP .....	120
4.4.2 Import Database .....	125
4.5.Manual Program.....	127
4.6.Pemeliharaan Sistem .....	128
BAB V PENUTUP .....	130
5.1.Kesimpulan.....	130
5.2.Saran .....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN.....	133
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 .....	1
Surat Ijin Penelitian.....	23
Surat Perintah Tugas Belajar .....	24

Daftar Tabel

<b>Tabel 3.1</b>	Analisis PIECES .....	50
<b>Tabel 3.2</b>	Scoring Jawaban Kuesioner .....	58
<b>Tabel 3.3</b>	Range Konversi Nilai Persepsi.....	60
<b>Tabel 3.4</b>	Bobot per Unsur .....	61
<b>Tabel 3.5</b>	Contoh Hasil Input Nilai Persepsi Responden .....	64
<b>Tabel 3.6</b>	Contoh Hasil Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan .....	69
<b>Tabel 3.7</b>	Contoh Hasil Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan .....	70
<b>Tabel 3.8</b>	Contoh Hasil Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan .....	72
<b>Tabel 3.9</b>	Contoh Hasil Rekap Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan .....	73
<b>Tabel 3.10</b>	Contoh Hasil Perangkingan Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan ....	74
<b>Tabel 4.1</b>	Black Box Testing.....	117

Daftar Gambar

<b>Gambar 2.1</b>	Tipe Keputusan Manajemen.....	17
<b>Gambar 2.2</b>	Komponen Sistem Pendukung Keputusan .....	21
<b>Gambar 2.3</b>	System Development Life Cycle Model Waterfall .....	27
<b>Gambar 2.4</b>	Simbol-simbol Diagram Konteks.....	32
<b>Gambar 2.5</b>	Simbol Kesatuan Luar .....	33
<b>Gambar 2.7</b>	Simbol Proses.....	34
<b>Gambar 2.8</b>	Simbol Simpanan Data.....	34
<b>Gambar 2.9</b>	Teknik Pengujian Program.....	38
<b>Gambar 3.1</b>	Struktur Organisasi Kecamatan.....	48
<b>Gambar 3.2</b>	Alur Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	63
<b>Gambar 3.3</b>	Diagram Konteks.....	75
<b>Gambar 3.4</b>	DFD Level 0.....	76
<b>Gambar 3.5</b>	DFD Level 1 Proses Login.....	76
<b>Gambar 3.6</b>	DFD Level 1 Proses Perhitungan Nilai IKM .....	77
<b>Gambar 3.7</b>	DFD Level 2 Proses Perhitungan Nilai IKM .....	78
<b>Gambar 3.8</b>	DFD Level 2 Proses Pelaporan Hasil IKM .....	79
<b>Gambar 3.9</b>	ERD Normalisasi Tabel Database.....	89
<b>Gambar 3.10</b>	Relasi Antar Tabel Database .....	90
<b>Gambar 3.11</b>	Rancangan Form Responden.....	91
<b>Gambar 3.12</b>	Rancangan Form Kuesioner .....	92
<b>Gambar 3.13</b>	Rancangan Form Login .....	93
<b>Gambar 3.14</b>	Rancangan Form Laporan .....	93
<b>Gambar 4.1</b>	Tabel User .....	95
<b>Gambar 4.2</b>	Tabel Responden .....	95

<b>Gambar 4.3</b>	Tabel Unsur .....	95
<b>Gambar 4.4</b>	Tabel Daftar Pertanyaan.....	96
<b>Gambar 4.5</b>	Tabel Nilai Persepsi Responden.....	96
<b>Gambar 4.6</b>	Tabel Jumlah Nilai Persepsi Responden .....	97
<b>Gambar 4.7</b>	Tabel rata Nilai Persepsi Responden.....	98
<b>Gambar 4.8</b>	Tabel Nilai Indeks Unsur Pelayanan.....	98
<b>Gambar 4.9</b>	Tabel Bobot Unsur Pelayanan.....	99
<b>Gambar 4.10</b>	Tabel Range Konversi.....	100
<b>Gambar 4.11</b>	Tabel Nilai IKM .....	100
<b>Gambar 4.12</b>	Tabel Instansi .....	101
<b>Gambar 4.13</b>	Form Login.....	102
<b>Gambar 4.14</b>	Form Menu Utama Responden.....	102
<b>Gambar 4.15</b>	Form Pengisian Kuesioner .....	103
<b>Gambar 4.16</b>	Form Lihat Nilai Indeks IKM .....	104
<b>Gambar 4.17</b>	Form Pertolongan ( <i>Help</i> ).....	104
<b>Gambar 4.18</b>	Form Setting Daftar User .....	105
<b>Gambar 4.19</b>	Tambah Data User.....	105
<b>Gambar 4.20</b>	Edit Data User .....	106
<b>Gambar 4.21</b>	Jendela Konfirmasi Hapus Data User .....	106
<b>Gambar 4.22</b>	Form Setting Daftar Pertanyaan.....	107
<b>Gambar 4.23</b>	Form Setting Daftar Bobot Nilai .....	107
<b>Gambar 4.24</b>	Form Setting Range Konversi .....	108
<b>Gambar 4.25</b>	Form Laporan Data Responden.....	109
<b>Gambar 4.26</b>	Form Laporan Nilai IKM .....	109
<b>Gambar 4.27</b>	Form Laporan Nilai Per Unsur.....	110

<b>Gambar 4.28</b> Jendela Preview Pencetakan Laporan .....	111
<b>Gambar 4.29</b> Form Laporan Rekap Per Unsur.....	112
<b>Gambar 4.30</b> Script Koneksi Database .....	112
<b>Gambar 4.31</b> Script Proses Login .....	113
<b>Gambar 4.32</b> Script Proses Login Benar.....	114
<b>Gambar 4.33</b> Informasi Login Berhasil.....	114
<b>Gambar 4.34</b> Informasi Login Gagal .....	115
<b>Gambar 4.35</b> Script Proses Login Gagal.....	115
<b>Gambar 4.36</b> Script Proses Tambah Data User.....	116
<b>Gambar 4.37</b> Script Hapus Data User .....	116
<b>Gambar 4.38</b> Validasi Input Data Responden.....	117
<b>Gambar 4.39</b> Komputer Kiosk Kecamatan Gedongtengen.....	119
<b>Gambar 4.40</b> Pilihan Bahasa dalam Proses Menginstal XAMPP .....	120
<b>Gambar 4.41</b> Memulai Proses Instalasi XAMPP .....	121
<b>Gambar 4.42</b> Lisensi Instalasi XAMPP .....	121
<b>Gambar 4.43</b> Memilih Lokasi Folder Penyimpanan File XAMPP .....	122
<b>Gambar 4.44</b> Proses Instalasi XAMPP sedang Berjalan.....	122
<b>Gambar 4.45</b> XAMPP Selesai Diinstal .....	123
<b>Gambar 4.46</b> Menjalankan XAMPP Control .....	124
<b>Gambar 4.47</b> Tampilan XAMPP pada Browser.....	124
<b>Gambar 4.48</b> File SPK Penilaian IKM yang Telah Dikompres .....	125
<b>Gambar 4.49</b> Tampilan PhpMyAdmin.....	125
<b>Gambar 4.50</b> Menu pada PhpMyAdmin .....	126
<b>Gambar 4.51</b> Proses Import Database SPK Penilaian IKM.....	126

## INTISARI



Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai salah satu instansi pemerintah melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan kuesioner yang harus diisi oleh warga masyarakat sebagai responden. Penilaian ini masih dilakukan secara manual sehingga cukup memakan waktu dan biaya.

Sistem Penunjang Keputusan ini dibuat dengan tujuan membantu pemerintah dalam mengambil keputusan mengenai penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian dapat diketahui mutu dan kinerja unit pelayanan suatu instansi untuk kemudian dapat dilakukan perbaikan. Sistem ini menggunakan metode *scoring* dengan bobot nilai dan range konversi yang sudah diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pada sistem ini digunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

Sistem Penunjang Keputusan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dibuat bisa memenuhi tujuan dalam mendapatkan penilaian indeks atas kualitas pelayanan publik. Dengan metode yang tidak rumit dan fleksibel untuk diaplikasikan pada berbagai karakteristik dan kondisi Unit Pelayanan bisa menghasilkan Penilaian yang cukup detail dan menyeluruh. Sistem dengan prosedur yang simple membuat mudah dipahami dan digunakan terutama bagi masyarakat awam sebagai responden.

**Kata Kunci :** Sistem penunjang keputusan, pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat, mutu dan kinerja.

## **ABSTRACT**

*Public service by the government officials still found many weaknesses that can not meet the expected quality of the public. The main function of government is to serve the public, therefore the government needs to continue to improve quality of service. One effort to improve the quality of public services need to be developed Public Satisfaction Index as benchmarks to assess the level of service quality. Yogyakarta City Government as one of the government agencies evaluate the level of service to the public by providing questionnaires to be filled out by citizens as respondents. This assessment is still done manually so it is quite time consuming and costly.*

*This Decision Support System was created with the aim of helping the government in making decisions regarding Community Satisfaction Index ratings. In order to know the quality and performance of an agency's service unit can then be repaired. This system uses a scoring method with the weight value and range conversion is set out in Ministerial Decree PAN Number: KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 on General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Services Unit Government Agencies. This system is used on the PHP programming language and MySQL database.*

*Decision Support System Assessment of Public Satisfaction Index, which was created to meet the goal in getting an index of the quality assessment of public services. With the method uncomplicated and flexible enough to be applied to a wide range of characteristics and conditions Assessment Services Unit can produce enough detailed and thorough. System with a simple procedure makes it easy to understand and use, especially for the general public as a respondent.*

**Keywords:** *decision support system, public service, public satisfaction index, quality and performance.*