

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat agar mencapai suatu tujuan tertentu yang dilakukan oleh suatu kelompok atau birokrasi, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pada hakekatnya dalam suatu birokrasi dalam hal ini adalah negara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Selain untuk meningkatkan kesejahteraan dan melayani kebutuhan masyarakat, pelayanan publik juga menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pengukuran kinerja pemerintah dan keberhasilan pelaksanaan tugas (Neneng Siti Maryam 2016)

Dalam rangka mempercepat pelayanan publik yang mudah maka di bentuklah dalam undang-undang no 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang membawa konsekuensi luas di tingkat daerah, dan pemerintah daerah di tuntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan murah sebagaimana yang selalu diinginkan masyarakat. Masalah nyata mengenai pelayanan umum dalam hal ini pelayanan desa, terutama dalam kepengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu. Di dalam pembuatan SKTM harus adanya pengawasan dari kepala dinas maupun kelurahan yang bertugas menjalankan tugasnya dimana yang telah di atur dalam peraturan tentang pemberian SKTM kepada masyarakat tidak mampu seperti dalam peraturan perundang-undangan no 52 tahun 2009 tentang Kependudukan dan pembangunan Keluarga, khususnya pada pasal 41, ayat 2 yang menyatakan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria penduduk miskin dan tata cara perlindungan diatur dengan peraturan pemerintah, menentukan penduduk miskin, pelaksana pendataan, dan kriteria penduduk miskin menjadi sangat

penting untuk memperoleh data yang akurat, valid, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Di Desa Sukorejo penentuan masyarakat miskin masih bersifat objektif yang di tentukan oleh pihak RT hingga tingginya data kemiskinan di akibatkan tidak ada suatu sistem pendataan yang dapat membedakan masyarakat mampu, sedang dan masyarakat miskin, dan pada pelaksanaan pembuatan SKTM ini masih dikatakan tidak efisien dan belum tepat sasaran karena regulasi didalamnya atau persyaratanya harus melampirkan surat pengantar dari RT dan setelah itu Surat Keterangan Tidak Mampu bisa di berikan kepada siapa saja tanpa adanya pengawasan dari pihak terkait, kepengurusan SKTM di Desa Sukorejo paling banyak digunakan untuk mendapatkan keringanan biaya sekolah maupun untuk mendapatkan beasiswa dari sekolah, hingga sebagai salah satu persyaratan KIP (kartu indonesia pintar).Jika masyarakat membuat SKTM tanpa pengawasan lebih lanjut maka akan menimbulkan peningkatan anggaran negara yang di keluarkan untuk kebutuhan jaminan sosial tersebut .

Dalam permasalahan tersebut untuk membantu mempercepat pengambilan keputusan yang akan membantu Pemerintahan Desa dalam menentukan masyarakat miskin sebagai acuan pemberian SKTM kepada warganya, Perlu diberikan rekomendasi pemberian surat keterangan tidak mampu yang dapat membedakan masyarakat mampu, sedang dan miskin maka salah satu metode yang dipilih adalah menggunakan Metode SMART atau (Simple Multi Attribute Rating Technique) metode ini dipilih karena memiliki nilai alternatif terbaik untuk menangani permasalahan multi kriteria berdasarkan perhitungan bobot kriteria untuk setiap alternatif. (Sibyan 2020), Oleh karena itu peneliti merancang sistem dengan judul “**Penerapan Metode SMART Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Keluarga Miskin Untuk Acuan Pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana memberikan rekomendasi dalam pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu di tingkat Desa menggunakan sistem pendukung keputusan dengan metode SMART sesuai prioritas kriteria yang di tentukan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam memberikan fokus terhadap penelitian maka batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini membahas tentang penentuan keluarga miskin sebagai acuan pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu untuk pendidikan dan bantuan sosial di Desa Sukorejo.
2. Kriteria dan Pembobotan melalui wawancara dengan sekertaris Desa Sukorejo.
3. Sistem pendukung keputusan menggunakan metode SMART karena metode ini dapat mengklasifikasikan masyarakat mampu, Sedang dan miskin.
4. Output dari penelitan ini adalah rekomendasi pemberian SKTM
5. Sistem berbasis web.

## **1.4 Tujuan Penelitian.**

Tujuan dari penelitian ini adalah membantu memberikan rekomendasi kepada pemerintahan Desa dalam pembuatan SKTM menggunakan perhitungan metode SMART agar proses pemberian SKTM tepat sasaran sehingga tidak menimbulkan kecurigaan terhadap instansi terkait.

## **1.5 Manfaat Penelitian.**

Adapun manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, Penelitian ini diharapkan dapat berbartisipasi dalam perkembangan pelayanan publik yang bersifat terkomputerisasi sehinga memudahkan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan perhitungan Metode SMART dan Sebagai sumber informasi bagi

akademika yang ingin mengembangkan penelitian dengan permasalahan yang sama

2. Bagi instansi, Sebagai masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik yang terkomputerisasi dalam pemberian SKTM dengan kriteria yang dibutuhkan .
3. Bagi Penulis, berguna untuk meningkatkan skil dan problem solving dengan menerapkan teori-teori yang ada di perkuliahan.

