

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memastikan semua kebutuhan masyarakat terpenuhi. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan harus diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal [1].

Upaya untuk mempercepat penyelenggaraan pelayanan publik yang sederhana seperti dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, salah satu tujuan peraturan desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa sebagaimana yang diinginkan masyarakat [2]. Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah desa yaitu pembuatan surat keterangan tidak mampu.

Pembuatan surat keterangan tidak mampu merupakan upaya pemerintah untuk membantu masyarakat yang berada dalam kondisi ekonomi kurang mampu. Proses penentuan siapa yang berhak mendapatkan surat keterangan tidak mampu ini harus akurat, adil dan tepat sasaran, untuk memastikan bantuan sampai kepada mereka yang benar-benar membutuhkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013, tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu terdapat 14 kriteria kemiskinan yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik

sebagai acuan untuk menentukan keluarga miskin yang berhak menerima bantuan dari pemerintah. [3].

Namun, dalam praktiknya, di Desa Joresan penentuan status keluarga tidak mampu hanya ditentukan oleh perangkat Desa sehingga sering menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya data yang akurat, penilaian yang subjektif, dan prosedur yang berbelit-belit. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa masih banyak penerima surat keterangan tidak mampu yang tidak tepat sasaran karena penilaian hanya didasarkan pada keputusan pemerintah Desa. Hal ini menyebabkan pemberian surat keterangan tidak mampu menjadi tidak efisien karena berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah Desa Joresan, terdapat empat kriteria utama yang selama ini menjadi acuan dalam menentukan status ketidakmampuan ekonomi warga, yaitu: luas bangunan perkapita yang menunjukkan kondisi tempat tinggal keluarga, penghasilan bulanan yang mencerminkan kemampuan ekonomi baik dari pekerjaan tetap maupun sampingan, intensitas konsumsi protein hewani (ayam, daging, dan susu) yang mengindikasikan kualitas nutrisi dan pola konsumsi keluarga dalam seminggu, serta kepemilikan aset berharga seperti kendaraan bermotor, tanah, peralatan elektronik, atau harta benda lainnya yang memiliki nilai ekonomis.

Meski kriteria ini sudah menjadi pertimbangan dalam penilaian, namun belum ada standarisasi dan nilai yang jelas untuk masing-masing kriteria tersebut. Akibatnya, berdasarkan wawancara kepada perangkat desa dan didukung dengan observasi kepada masyarakat, adanya rasa ketidakadilan dalam pelayanan penilaian masih sangat bergantung pada subjektivitas petugas dan seringkali dipengaruhi oleh faktor kedekatan personal. Hal ini yang sering terjadi karena adanya ikatan emosional antara petugas pelayanan desa dengan masyarakat sehingga pemberian surat keterangan tidak mampu ini kurang tepat sasaran.

Tabel 1. 1 Data hasil wawancara permasalahan SKTM di Desa Joresan

No	Jenis Keluhan	Jumlah	Persentase
1	Presedur pengajuan yang rumit dan memakan waktu lama	3	42,86%
2	Penerima SKTM yang sebenarnya mampu secara ekonomi	2	28,57%
3	Tidak ada standart baku penilaian kelayakan	2	28,57%
4	Kurangnya transparansi dalam proses seleksi	1	14,29%

Total: 8 orang

Periode Wawancara: Juni 2024

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa sistem administrasi dan mekanisme seleksi SKTM perlu diperbaiki dengan memperjelas standar kelayakan, meningkatkan transparansi, serta menyederhanakan proses agar lebih efisien dan tepat sasaran dalam membantu warga yang benar-benar membutuhkan.

Tabel 1. 2 Data Penerima SKTM yang tidak sesuai Kriteria

No	Indikator Ketidaksesuaian	Jumlah	Persentase
1	Memiliki kendaraan lebih dari satu	2	40%
2	Penghasilan di atas UMR	2	40%
3	Memiliki usaha/toko	1	20%

Total Kasus: 5 SKTM

Periode: April – Juli 2024

Data hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian penerima SKTM memiliki indikator ekonomi yang tidak sesuai, seperti 40% penerima memiliki kendaraan lebih dari satu dan 40% memiliki penghasilan di atas UMR, yang mengindikasikan bahwa mereka seharusnya tidak masuk kategori penerima SKTM. Selain itu, 20% penerima memiliki usaha atau toko, yang menunjukkan adanya sumber pendapatan tetap.

Di Desa Joresan surat keterangan tidak mampu merupakan salah satu syarat penting yang digunakan untuk kebutuhan administrasi, seperti mendapatkan keringanan biaya sekolah atau beasiswa dari sekolah, bantuan pembayaran UKT, pelayanan di rumah sakit serta sebagai salah satu persyaratan KIP (kartu Indonesia Pintar).

Dalam upaya memperbaiki sistem seleksi SKTM agar lebih objektif dan tepat sasaran, salah satu solusi yang diusulkan adalah penerapan metode berbasis sistem pendukung keputusan (SPK) dengan pendekatan *Fuzzy Tsukamoto*. Metode ini dipilih karena kemampuannya menangani data yang bersifat tidak pasti melalui aturan *if-then* yang logis dan transparan, serta menghasilkan *output* berupa nilai crisp setelah proses defuzzifikasi. Keunggulan metode ini juga terletak pada fleksibilitas dalam penyusunan aturan, sehingga sistem dapat disesuaikan dengan kebijakan atau kriteria yang ditetapkan.[4].

Untuk memastikan keakuratan data input yang akan diproses oleh sistem, penginputan variabel luas bangunan perkapita diwajibkan untuk menyertakan bukti pembayaran pajak rumah dan bangunan. Selain itu, variabel penghasilan harus disertai dengan bukti berupa slip gaji atau surat keterangan penghasilan, sedangkan variabel kepemilikan aset harus dilengkapi dengan bukti foto kepemilikan, seperti sertifikat tanah, kendaraan bermotor, atau aset berharga lainnya. Dengan adanya verifikasi dokumen tersebut, diharapkan sistem rekomendasi SKTM yang dikembangkan dapat memberikan hasil yang

lebih akurat, objektif, dan tepat sasaran, sehingga pelayanan publik di Desa Joresan dapat ditingkatkan secara signifikan.

Dalam penerapannya, setiap variabel dalam sistem ini dinyatakan sebagai himpunan *fuzzy* dengan fungsi keanggotaan monoton, dan keputusan diambil berdasarkan aturan *if-then*. Aturan tersebut memungkinkan pembagian kriteria ke dalam beberapa pengelompokan yang dapat diproses oleh sistem *fuzzy*. Oleh karena dibangun sistem dengan judul **“Implementasi Metode Fuzzy Tsukamoto pada Sistem Pendukung Keputusan Rekomendasi Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada dua pertanyaan utama yaitu:

1. Bagaimana memberikan rekomendasi pemberian surat keterangan tidak mampu di Desa Joresan, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo menggunakan *Fuzzy Inference* sistem metode Tsukamoto?
2. Bagaimana implementasikan metode *fuzzy* Tsukamoto pada sistem rekomendasi pemberian surat keterangan tidak mampu di Desa Joresan, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo berbasis web?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menghasilkan rekomendasi pemberian surat keterangan tidak mampu di Desa Joresan, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo menggunakan metode Fuzzy Inference System Tsukamoto.

2. Untuk mengimplementasikan metode *Fuzzy Tsukamoto* pada sistem pendukung keputusan untuk rekomendasi pemberian surat keterangan tidak mampu berbasis *website* di Desa Joresan, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo.

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini membahas tentang penentuan Keluarga Tidak Mampu sebagai rekomendasi pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Joresan.
2. Sistem Pendukung Keputusan dalam penelitian ini menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto*.
3. Data yang diperoleh dan lokasi penelitian ini hanya di Desa Joresan, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo.
4. Variabel yang digunakan luas bangunan per kapita, penghasilan, intensitas konsumsi daging/susu/ayam dan kepemilikan aset diperoleh berdasarkan data prioritas yang sesuai dengan Keputusan Menteri sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 yang digunakan BPS. Pada saat penginputan variabel luas bangunan per kapita, penghasilan, dan kepemilikan aset, wajib disertai dengan bukti, yaitu:
 - Untuk variabel luas bangunan per kapita, harus menyertakan bukti pembayaran pajak rumah dan bangunan;
 - Untuk variabel penghasilan, harus menyertakan bukti berupa slip gaji atau surat keterangan penghasilan;
 - Untuk variabel kepemilikan aset, harus menyertakan bukti berupa foto atau dokumen kepemilikan, seperti sertifikat tanah, kendaraan bermotor, atau aset berharga lainnya.
5. Sistem dibangun berbasis Web.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah Desa dalam meningkatkan mutu pelayanan penentuan Keluarga Tidak Mampu agar pemberian surat keterangan tidak mampu lebih akurat dan tepat sasaran.
2. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi metode *Fuzzy Tsukamoto* pada sistem pendukung keputusan untuk penentuan keluarga tidak mampu sebagai syarat pemberian surat keterangan tidak mampu.
3. Sistem yang menggunakan Metode *Fuzzy* dapat membantu meningkatkan objektivitas dalam penentuan penerima surat keterangan tidak mampu dengan mengurangi subjektivitas dari penilaian manusia.