

ABSTRAK

**JUDUL : SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN
PENENTUAN TINGKAT KEPUASAN YANG DIDAPKANKAN OLEH
PEGAWAI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
2X11 KAYUTANAM DARI MASYARAKAT DENGAN METODE *PROFIL
MATCHING***

NAMA : SALSABILUL HASIM

NOBP : 18101152600053

FAKULTAS : ILMU KOMPUTER

JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA III (D3)

DOSEN PEMBIMBING : SILFIA ANDINI, S.KOM, M.KOM

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis intensitas kebutuhan masyarakat. Di kantor Camat 2x11 Kayutanam terdapat beberapa layanan administrasi terhadap masyarakat. Terkadang petugas pelayanan tidak memberikan layanan yang maksimal sesuai dengan SOP yang ada kepada masyarakat dikarenakan beberapa faktor misalnya kedekatan petugas pelayanan kepada seseorang sehingga mendahulukan orang terdekat, kemudian lama waktu menyelesaikan masalah setiap petugas yang berbeda-beda. Sehingga untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu sangat sulit. Untuk menentukan dan melihat tingkat kepuasan yang didapatkan oleh setiap pegawai dari masyarakat digunakan sistem pendukung keputusan dengan metode *profile matching*. Dalam proses *profile matching* secara garis besar merupakan proses membandingkan antara kompetensi individu dalam kompetisi jabatan sehingga dapat diketahui perbedaan kompetensinya (disebut juga *gap*). Semakin kecil *gap* yang dihasilkan maka bobot nilainya akan semakin besar, dalam hal ini berarti kualitas pelayanan / tingkat kepuasan semakin baik. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sistem terkomputerisasi untuk menentukan kepuasan masyarakat terhadap petugas pelayanan Kantor Camat 2x11 Kayutanam dengan metode *profile matching* sebagai salah satu metode pengambilan keputusan. Hasil akhir pengujian sistem pendukung keputusan ini tidak didapatkan selisih antara hasil sistem dengan hasil perhitungan manual dan membantu dalam mengevaluasi petugas pelayanan serta memudahkan dalam menginput data dan pengolahan *database* dengan sistem yang sudah terkomputerisasi.

Kata Kunci : Sistem Pendukung Keputusan, *Profile Matching*, Petugas Pelayanan.