

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang pesat, bergerak secara menyeluruh dengan sangat cepat pada segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan itu tidak hanya lagi pada bidang ilmu teknis saja tetapi sudah merambah ke hal-hal yang sudah umum pada dasarnya dalam kehidupan. Pergeseran tersebut membawa manusia menjadi sangat butuh teknologi informasi dan komunikasi yang bisa membantu kebutuhan secara *mobile* hanya dengan sebuah perangkat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat merupakan instansi pemerintah dibawah Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat yang melaksanakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat terbagi atas 4 kelompok bidang, yakni Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil, Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk, dan Sekretariat. Salah satu tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui Dinas Dukcapil Kabupaten/ Kota se Provinsi Sumatera Barat, untuk mengacu semangat para Pegawai Negeri Sipil dalam menjalankan tugas nya yang sebagai mana yang telah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat mempunyai wewenang dalam melakukan pembinaan dalam meningkatkan kinerja urusan Admindukcapil Pemerintah Kab/Kota sesuai dengan undang-undang

Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan tanggapan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan” semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (Samosir dkk, 2021). Lembaga pemerintahan dalam memberi layanan tidak dapat dilepaskan upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat hal ini sudah diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Rahayu, 2023).

Bidang pelayanan publik ini perlu mendapat perhatian dan pembenahan dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya sebuah pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yaitu memberikan suatu pelayanan yang professional dan berkualitas bagi memenuhi kebutuhan masyarakat, maka untuk mendapat sebuah pelayanan yang baik dilakukan sebuah penilaian karena akan dapat mendukung dan meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan (Mila Alfionita, 2020).

Salah satu upaya Dukcapil Provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan kinerja serta memberi Reward kepada Dukcapil Kab/Kota. Dalam upaya agar karyawan menjadi semangat dalam meningkatkan kualitas pelayanan urusan Adminduk dengan melakukan kegiatan Penilaian Dinas Dukcapil Terbaik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan se-Sumatera Barat. Penilaian Dinas Dukcapil Terbaik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan se-Sumatera Barat telah dilakukan yaitu pada tahun 2022

Penentuan Dinas Dukcapil terbaik se Sumatera Barat saat ini masih membutuhkan waktu relatif lama mulai dari melakukan penilaian yang masih menggunakan cara manual tidak pungkiri kemungkinan terjadinya salah perhitungan dalam penentuannya bisa saja terjadi walaupun itu kecil kemungkinannya. Upaya penilaian tetap secara objektif berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu adanya solusi dengan membuat sistem pendukung keputusan (SPK) untuk mempercepat dan mempermudah dalam penentuan keputusan maka dengan menggunakan sistem pendukung keputusan dengan metode Simple Additive Weighting dalam proses penilaian. (Oliver, J. 2021).

Sistem pendukung keputusan (SPK) merupakan suatu sistem yang interaktif yang dapat memberikan sebuah informasi, visualisasi serta dapat memanipulasi data (Fathoni, dkk, 2021). SPK secara umum didefinisikan sebagai sistem yang mampu memberikan kemampuan baik dalam pemecahan masalah (Kristiani Zega, dkk 2021). Dalam menggunakan sistem pendukung keputusan ini peneliti menggunakan metode SAW (Hutahaean, dkk, 2020).

*Simple Additive Weighting* (SAW) merupakan pengambilan keputusan yang menggunakan metode penjumlahan terbobot (Prabowo, dkk, 2021). Konsep dasar metode ini adalah mencari penjumlahan terbobot dari reting kinerja pada tiap-tiap alternatif yang ada di semua atribut (Heriawan, 2019). Kelebihan dari metode SAW yaitu komputasi dapat dilakukan dengan cepat (Sari, W. dkk, 2021).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dengan judul sistem pendukung keputusan pemilihan kelurahan terbaik tertib administrasi kependudukan tingkat kotamadya sibolga menggunakan metode SAW. Penelitian ini membahas penilaian dalam menciptakan pelayanan publik yang nyaman dan sejahtera dengan tertib administrasi yang menggerakkan pemerintah kelurahan yang di bawah naungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kotamadya sibolga agar dapat berjalan secara merata dan saling terkontrol, pada penelitian ini memiliki 10 kriteria dan 8 alternatif, dari hasil perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa alternatif A8 memiliki nilai  $V_i$  yang tertinggi yaitu  $V_8 = 38,4$  maka alternatif A8 merupakan kelurahan terbaik tertib administrasi kependudukan tingkat kotamadya sibolga (Tondang, dkk, 2021).

Penelitian selanjutnya dengan judul SPK penilaian kepuasan pengunjung terhadap pelayanan publik di kantor pertanahan (ATR/BPN) pamekasan menggunakan metode *analytical hierarchy proses* (AHP) dan *simple additive weighting* (SAW). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur yang diukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat, pada penelitian ini terdapat 9 kriteria yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Kesimpulan dari penelitian ini

pelayanan publik paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pengukuran bidang tanah dengan hasil pertama dengan persentase 98%, tingkat ke dua pengelolaan pengaduan nilai 97%, dan pendaftaran informasi 96%, maka metode AHP dan SAW dapat digunakan dalam proses penilaian kepuasan pengunjung terhadap pelayanan publik (Rahayu. 2023).

Penelitian selanjutnya dengan judul sistem pendukung keputusan penentuan desa terbaik dalam pengelolaan dana desa pada kecamatan merdeka kabupaten karo menggunakan *Simple Additive Weighting* (SAW), pada bertujuan untuk pemilihan desa terbaik dalam pengelolaan dana desa yang dilaksanakan kecamatan merdeka untuk meningkatkan pengawasan penggunaan anggaran yang dialokasikan dengan bantuan sistem pendukung keputusan, terdapat 7 kriteria penilaian yaitu akuntabilitas dan transparansi, penggunaan anggaran, infrastruktur, pembinaan pemberdayaan, pembiayaan, dampak dana desa, berdasarkan hasil analisis penerapan sistem dapat membantu dalam penentuan pengelolaan anggaran dana desa terbaik dengan melakukan perengkingan berdasarkan perhitungan dari beberapa kriteria maka di dapatkan hasil desa merdeka memperoleh nilai total tertinggi 4,875 dengan penilaian ini maka dapat kualitas desa-desa lainnya (Gurusinga, dkk, 2020).

Penelitian selanjutnya dalam memilih program studi dengan menggunakan delapan kriteria dan dan lima sub kriteria dengan melakukan pengujian kepuasan pengguna kepada 35 responden dengan hasil tingkat kepuasan responden mencapai nilai 77,22% dengan hasil ini berarti sudah baik, penelitian ini sangat membantu bagi calon mahasiswa untuk memilih program studi yang tepat bagi mahasiswa (Marbun, dkk, 2019).

Penelitian selanjutnya sistem pendukung keputusan program kerja pengawasan tahunan menggunakan metode SAW pada penelitian ini mencari jumlah bobot dari reting kinerja setiap alternatif hasil akhir dari proses perhitungan dengan menggunakan pengujian 10 data yang dilakukan dengan sistem, dari hasil pengujian terdapat 8 instansi yang valid dari 10 instansi yang telah diolah. Maka tingkat akurasi sistem ini adalah 80% , sehingga sistem pengujian dapat menjadi rujukan untuk instansi lainnya (Gunawan, dkk, 2020).

Berdasarkan uraian masalah di atas maka membutuhkan sebuah Sistem Pendukung Keputusan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* untuk mempermudah mencapai tujuan maka penulis mengangkat sebuah judul “**Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Dinas Dukcapil Terbaik Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Menggunakan Metode SAW ( Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat )**”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya dapat diambil pokok permasalahan yang akan dijadikan poin-poin dalam perumusan masalah, maka didapatkan perumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dapat menilai Dinas Dukcapil terbaik se Sumatera Barat ?
2. Bagaimana cara membangun sistem pendukung keputusan dengan metode SAW berbasis website untuk menentukan penilaian Dinas Dukcapil terbaik se Sumatera Barat.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah, diperlukan sebuah batasan dalam penelitian yang dilakukan, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem pendukung keputusan untuk proses perhitungan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).
2. Sistem pendukung keputusan berbasis web dengan menggunakan Bahasa *PHP* dan database *MySQL*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan prumusan masalah yang dan batasan masalah yang tsudah disampaikan, maka adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dapat menilai Dinas Dukcapil terbaik se Sumatera Barat.
2. Membangun sistem pendukung keputusan dengan metode SAW berbasis website untuk menentukan penilaian Dinas Dukcapil terbaik se Sumatera Barat.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara langsung dan tidak langsung. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Memberikan masukan bagi institusi pemerintah dalam pengembangan sistem pendukung keputusan yang lebih baik dalam penentuan penilaian institusi pemerintah yang terbaik.
2. Menambah literatur dan pengetahuan tentang penggunaan metode SAW dalam sistem pendukung keputusan untuk penentuan penilaian institusi pemerintah yang terbaik.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan agar lebih mudah untuk dibaca dan dimengerti, maka penulis berusaha membuat pembahasan lebih rinci dalam penulisan tesis ini dibagi atas beberapa bab sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas pendahuluan yang mencakup latar belakang permasalahan, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori dan penerapan metode yang digunakan untuk melakukan penelitian, yaitu dengan menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja, perangkat penelitian yang digunakan, menguraikan tahap-tahap analisis dalam proses pembuatan sistem dan penerapan metode yang digunakan.

**BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini akan diperlihatkan tentang hasil tahapan analisa dan perancangan sehingga didapat hasil pengolahan data dengan penerapan metode yang digunakan secara cepat, tepat, akurat dan mudah dalam penggunaannya.

**BAB V : IMPLEMENTASI DAN HASIL**

Pada bab ini akan menguraikan tentang tahap implementasi dan pembahasan hasil yang didapat dari analisis berdasarkan penerapan metode yang digunakan, pengujian sistem serta pembahasan dalam proses pembuatan sistem

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil akhir yang diperoleh dari penerapan sistem pendukung keputusan berdasarkan penerapan metode yang digunakan.