

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem Pendukung Keputusan atau disingkat dengan SPK berkaitan dengan Sistem Informasi. Pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi komputer akan mendorong sebuah institusi untuk memanfaatkan teknologi tersebut dalam segala bidang, salah satunya sistem pengolahan data yang sangat cepat dan akurat (Vhallah, 2018). Penerapan SPK dapat diterapkan pada berbagai aspek. Konsep SPK sangat dibutuhkan dalam mendukung tahapan-tahapan dalam mengambil suatu keputusan, yang dimulai dari identifikasi masalah, pemilihan data, penentuan-penentuan pendekatan dan mengevaluasi pemilihan alternatif dalam proses pengambilan keputusan (Na'am, 2018). Penelitian lainnya mengenai SPK dengan menggunakan metode *Genetic Algorithms* yang mampu mengatur lalu lintas dengan memprediksi skenario ketidakpastian melalui pembuatan skema manajemen lalu lintas yang akurat sehingga mampu mengurangi tingkat kemacetan (Abdelghany, *et al.* 2018). Penelitian lainnya mengenai SPK dengan menggunakan metode AHP menghasilkan keputusan berupa pemilihan pelatih bulu tangkis yang jujur, adil, dan transparan (Polmetra, *et al.* 2018).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Multifactor Evaluation Process* (MFEP), hubungan antara SPK dengan Metode MFEP (HUBUNGAN SPK DENGAN MFEP) yaitu metode ini merupakan metode pendekatan kuantitatif (Turaina, *et al.* 2017) yang merupakan salah satu metode yang digunakan dalam SPK. Metode MFEP sudah banyak diterapkan dalam pengambilan keputusan dikarenakan (Sejauh mana MFEP) terdapat penelitian terdahulu menggunakan metode MFEP ini yang diterapkan untuk pemilihan anggota Penyidik Polisi Investigasi Kriminal yang menghasilkan siapa saja anggota yang sesuai memenuhi kriteria penyidik (Widjaja dan Mujito, 2017).

Masyarakat merupakan istilah yang sangat lazim digunakan untuk menyebut suatu kesatuan-kesatuan manusia yang berasal dari bahasa Arab yaitu Syaraka yang berarti ikut serta, berpartisipasi, yang kemudian mengalami perubahan dalam bahasa Indonesia menjadi masyarakat. Masyarakat adalah suatu kesatuan manusia yang saling berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinu dan saling terikat oleh suatu rasa dan identitas yang sama dalam dirinya. Masyarakat adalah sekumpulan orang dengan berbagai ragam kualitas diri mulai dari yang tidak berpendidikan sampai pada yang berpendidikan tinggi. Kualitas suatu masyarakat ditentukan oleh kualitas pendidikan para anggotanya, makin baik pendidikan anggotanya, semakin baik pula kualitas masyarakat secara keseluruhan (Sada, H. J. : 2017).

Evaluasi yang sering dipahami selama ini dalam dunia pelayanan adalah terbatas pada penilaian saja. Penilaian ini dilakukan secara formatif dan sumatif. Ketika sudah dilakukan penilaian, dianggap sudah melakukan evaluasi. Pemahaman demikian tidaklah terlalu tepat. Pelaksanaan penilaian cenderung hanya melihat capaian tujuan saja. Pada hal, dalam proses pelayanan tersebut bukan hanya nilai yang dilihat, tetapi ada banyak faktor yang membuat berhasil atau tidaknya sebuah program. Penilaian hanya bagian kecil dari evaluasi. Evaluasi juga harus dipahami sebagai bagian dari supervisi. Dalam memudahkan penilaian terhadap evaluasi tingkat pelayanan masyarakat dapat menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK).

Biasanya dalam penilaian tingkat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pelepat Ilir Kabupaten Muara Bungo masih jarang dilakukan dan tanpa melibatkan pendapat dari masyarakat secara langsung. Sistem yang digunakan dalam

menilai tingkat pelayanan juga belum ada yang terkomputerisasi sehingga tidak dapat didokumentasikan.

Berdasarkan berbagai hal di atas, maka Kantor Camat Pelepat Ilir Kabupaten Muara Bungo membutuhkan sebuah sistem pengambil keputusan untuk mempermudah dalam melakukan evaluasi tingkat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pelepat Ilir Kabupaten Muara Bungo sehingga mampu menjadi nilai tolak ukur kualitas pelayanan pada kantor camat tersebut. Jika menghasilkan nilai yang kurang maka akan dapat dibenahi lagi pelayanan yang diberikan, sedangkan jika nilai bagus dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, maka penulis mengangkat judul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE MULTI FACTOR EVALUATION PROCESS (STUDI KASUS DI KANTOR CAMAT PELEPAT ILIR KABUPATEN MUARA BUNGO)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan segala permasalahan yang akan dijadikan pokok pembahasan di dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana SPK sebagai bahan evaluasi tingkat pelayanan yang dibangun dapat membantu pihak Kantor Camat Pelepat Ilir Kabupaten Muara Bungo?
2. Bagaimana SPK untuk evaluasi tingkat pelayanan yang dibangun dapat membantu mengolah data-data yang didapatkan berupa nilai kriteria dari setiap pegawai yang diperoleh dari pihak Kantor Camat Pelepat Ilir Kabupaten Muara Bungo?
3. Bagaimana metode Metode MFEP dapat menghasilkan keputusan berupa nilai evaluasi tingkat pelayanan dengan kategori bagus dan tidak bagus di Kantor Camat Pelepat Ilir Kabupaten Muara Bungo?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka penulis menetapkan batasan-batasan terhadap masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Kriteria yang digunakan dalam penilaian evaluasi tingkat pelayanan kepada masyarakat ini didapatkan dari pihak Kantor Camat Pelepat Iilir Kabupaten Muara Bungo.
2. Jumlah Sampel yang didapatkan dari pihak Kantor Camat Pelepat Iilir Kabupaten Muara Bungo.
3. Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan MFEP serta diuji menggunakan aplikasi yang dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Memahami konsep dan penerapan dari metode MFEP pada SPK untuk penilaian evaluasi tingkat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pelepat Iilir Kabupaten Muara Bungo.
2. Menganalisa seberapa besar pengaruh metode MFEP terhadap pengambilan keputusan.
3. Merancang SPK penilaian evaluasi tingkat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pelepat Iilir Kabupaten Muara Bungo.
4. Membangun SPK penilaian evaluasi tingkat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pelepat Iilir Kabupaten Muara Bungo berdasarkan rancangan yang telah dibuat.
5. Menguji penerapan metode MFEP untuk menghasilkan kategori nilai evaluasi tingkat pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pelepat Iilir Kabupaten Muara Bungo berdasarkan nilai yang didapat.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1. Pihak Kantor Camat Pelepat Ilir Kabupaten Muara Bungo akan dipermudah dalam melakukan pendataan terhadap nilai para pegawai yang melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sebagai bahan referensi bagi penelitian lainnya yang membutuhkan informasi dalam perhitungan dengan metode MFEP.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar penelitian ini terarah dan sistematis, penulis membuat kerangka tulisan yang dituangkan dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab Pendahuluan ini berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II akan dibahas tentang konsep-konsep dan penerapan metode dari literatur jurnal, artikel, makalah, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini dijelaskan kerangka kerja (*framework*) yang dipakai dalam penelitian ini.

### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada Bab ini diperlihatkan tahapan analisa dan pengolahan data sehingga didapat metode simulasi prediksi yang cepat, tepat, akurat dan mudah dalam penggunaannya.

## **BAB V IMPLEMENTASI DAN HASIL**

Pada bab ini menguraikan cara implementasi dan hasil pengujian sistem yang dibangun.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh tahapan penelitian yang dilakukan.