

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan untuk membantu kebutuhan orang lain dengan memberi kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan tersebut. Di bidang pemerintahan masalah pelayanan memegang peran yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Memberikan pelayanan masyarakat merupakan tugas terpenting bagi aparatur pemerintah, bisa dikatakan bahwa tujuan utama pemerintah dalam memberikan pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien (Hardiyansyah, 2018).

Pemerintah kecamatan merupakan pelayan masyarakat yang menyalurkan aspirasi dari desa ke kabupaten dan dipimpin oleh seorang camat. Seorang camat harus mampu untuk mengatur dan mengarahkan para aparatur untuk melaksanakan pelayanan pemerintahan yang bermutu. Salah satu cara yang digunakan oleh camat untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu yaitu dengan menentukan kinerja aparatur pemerintah kecamatan. Cara ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas aparatur di kantor kecamatan tersebut. Penilaian aparatur juga dilakukan oleh kecamatan X Koto Diatas untuk mengetahui tingkat kuliatas aparatur yang ada di kantor kecamatan X Koto Diatas. Namun penilaian yang dilakukan sekarang masih dilakukan secara manual pada lembar penilaian dan masih bersifat subyektif, karena belum ada aspek-aspek penilaian yang digunakan dalam penilaian kinerja aparatur ini

(Kirom & Susilowati, 2017).

Untuk itu, perlu dirancang sebuah sistem pendukung keputusan yang memungkinkan untuk melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan secara rinci dan terukur tepat pada pemerintah kecamatan X Koto Diatas (Febriana & Irawan, 2017). Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) dengan menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL. Metode TOPSIS digunakan dengan alasan konsepnya sederhana dan mudah dipahami, komputasinya efisien dan memiliki kemampuan untuk mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif keputusan dalam bentuk matematis yang sederhana (Mude, 2016), dan juga mengapa bahasa pemograman PHP digunakan karena untuk membuat website dinamis bisa digunakan untuk menyimpan data ke dalam database.

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menentukan tingkat kualitas pelayanan pada pemerintah kecamatan X Koto Diatas secara lebih tepat dan terukur yang nantinya dapat digunakan oleh pemerintah kecamatan sebagai referensi untuk menentukan kebijakan-kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada pemerintah kecamatan X Koto Diatas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat X Koto Diatas Kabupaten Solok Dengan Metode Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL ”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas antara lain :

1. Bagaimana merancang sistem pendukung keputusan penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas dengan menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL.
2. Bagaimana menerapkan metode Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) dalam penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas, agar menghasilkan keputusan yang tepat dan akurat.
3. Bagaimana menghasilkan laporan hasil perhitungan penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari topic yang disampaikan. Pembahasan yang dimaksud adalah :

1. Sistem pendukung keputusan ini dirancang untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas.
2. Sistem pendukung tingkat keputusan ini dibangun menggunakan metode Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS).
3. Penelitian ini berfokus pada penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas.
4. Penelitian ini menggunakan Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan pada rumusan masalah maka dapat hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan system penunjang keputusan yang akan dibangun dapat membantu dalam penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas.
2. Diharapkan dengan menerapkan metode Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS). dalam penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas, dapat membantu menghasilkan keputusan yang tepat.
3. Dengan menerapkan sistem pendukung keputusan yang akan dibangun, diharapkan dapat membantu menghasilkan laporan hasil perhitungan dalam penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Membangun sistem pendukung keputusan penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas. dapat membantu menghasilkan keputusan yang tepat dan akurat.
2. Membangun sistem pendukung keputusan dengan menerapkan metode metode Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS). sehingga membantu instansi dalam proses penentuan tingkat kepuasan pada pelayanan masyarakat.
3. Untuk mengimplementasikan sistem pendukung keputusan dalam penentuan

tingkat kepuasan pada pelayanan masyarakat di kantor camat X Koto Diatas.

1.6 Mamfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang lebih baik dari sebelumnya.
- b. Menambah pengalaman dan wawasan peneliti dalam bidang programming dan tehnologi informasi dalam hal-hal yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

1.6.2 Bagi Pihak Instansi

- a. Memudahkan instansi dalam penentuan tingkat kepuasan pada pelayanan masyarakat.
- b. Dapat menjadi solusi dalam mempermudah pekerjaan dalam penilaian dalam penilaian kinerja pegawai.

1.7 Tinjauan Umum Objek

1.7.1 Profil Kecamatan X Koto Diatas

Secara defacto, kecamatan X Koto Diatas sudah terbentuk semenjak proklasi Kemerdekaan RI 17 Agustus 1945, dan dalam perjalanannya sejarah mencatat telah terjadi 3 kali perpindahan pusat pemerintahan

Menurut sejarah Kecamatan yang terletak pada wilayah paling utara dari Kabupaten Solok ini bernama Kecamatan X Koto Diatas, dilatar belakangi oleh

adanya 10 (sepuluh) Nagari sebagai Unit Pemerintahan terendah yang ada didalamnya yaitu :

1	Nagari Bukik Kanduang	6	Nagari Talago Gunung
2	Nagari Sulit Air	7	Nagari Kajai
3	Nagari Pasilihan	8	Nagari Lumindai
4	Nagari Tanjung Balik	9	Nagari Paninjawan
5	Nagari Sibarambang	10	Nagari Kunci

Tabel 1. 1 Nagari Di Kec. X Koto Diatas

Pada Tahun 1951 Labuah Panjang yang semula merupakan bagian /wilayah administrasi dari Nagari Paninjawan, dan Katialo bagian/wilayah administarsi dari Nagari Tanjung Balit, masing-masing ditetapkan menjadi Jorong yang berstatus istimewa.

Lalu Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 4 Tahun 2000 tentang Pemerintahan Nagari memberi peluang adalah pemekaran nagari, maka tahun 2002 Katialo dan Labuah Panjang yang pernah berstatus sebagai Jorong istimewa sebelum berlakunya UU Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, ditetapkan/disyahkan sebagai nagari baru sehingga berubahlah Kecamatan X Koto Diatas dari 7 (tujuh) Nagari menjadi 9 (sembilan) Nagari dan juga tetap bernama Kecamatan X Koto Diatas.

1.7.2 Visi dan Misi

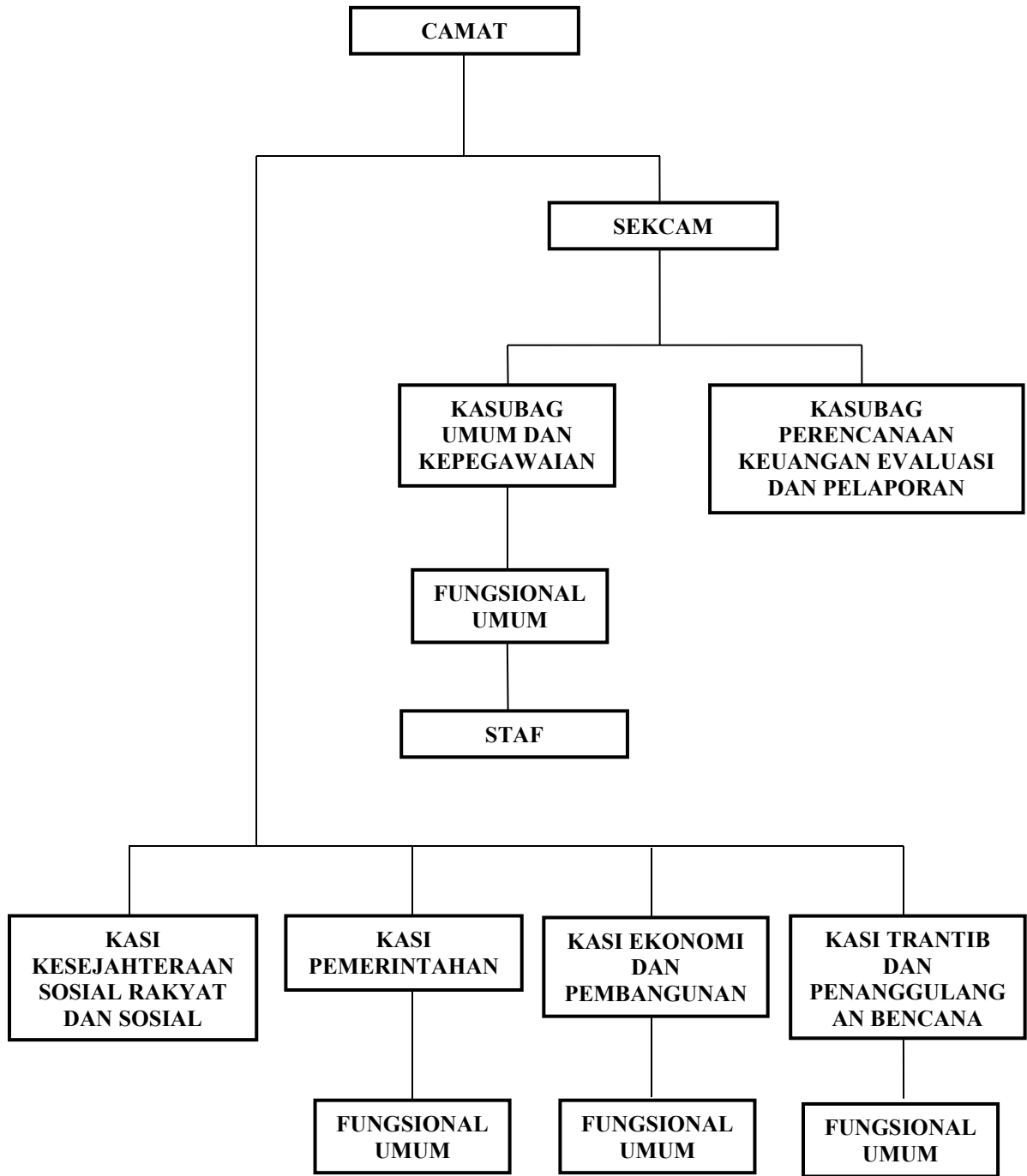
1. Visi

Terwujudnya kecamatan berbudaya luhur untuk membangun pemerintahan yang baik menuju masyarakat sejahtera melalui pelayanan prima terhadap masyarakat nagari yang berlandaskan pada adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah (abs-sbk).

2. Misi

- a. Mewujudkan Tertib Administrasi Pemerintahan
- b. Memberikan Pelayanan berbudaya luhur Kepada Masyarakat dan Pihak Lain Secara Prima
- c. Meningkatkan Taraf Pendidikan, Agama, Kesehatan, dan Sosial Budaya Masyarakat, Adat Istiadat
- d. Menciptakan Koordinasi dan Hubungan Kerja yang Kondusif dengan Pemerintah Kabupaten dan Pihak Terkait di Kecamatan
- e. Menumbuhkan Partisipasi Masyarakat dan Tanggung Jawab Serta Swadaya Masyarakat Dalam Setiap Gerak Pembangunan
- f. Peningkatan Kualitas Hidup dan Kesejahteraan Masyarakat Luas, dengan Menumbuh Kembangkan Kelembagaan Sektor Ekonomi.

1.7.3 Struktur Organisasi Kecamatan X Koto Diatas



Sumber : Struktur Organisasi Kantor Camat X Koto Diatas

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kantor Camat X Koto Diatas