

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparat pemerintah merupakan bagian yang paling penting dalam menjalankan fungsi suatu instansi pada pemerintahan. Aparat pemerintah yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap perkembangan instansi. Sedangkan kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik jika tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Dari pernyataan mengenai kinerja bisa diambil kesimpulan bahwa kinerja yang baik merupakan bukti seorang pegawai telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar yang diberikan.

Instansi pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo juga melakukan pengukuran terhadap kinerja aparat pemerintahnya. Namun, berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan beberapa permasalahan yaitu proses pengukuran kinerja masih bersifat satu arah yang berarti hanya pimpinan yang menilai kinerja dari aparat pemerintah dan tidak adanya sistem yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja dari aparat pemerintah dalam hal pelayanan. Proses pengukuran kinerja aparat pemerintah dilakukan hanya dengan melihat target dokumen kerja yang disusun oleh setiap aparat pemerintah tercapai atau tidak tercapai, sedangkan untuk penilaian masalah kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat tidak diperhatikan oleh pimpinan. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah sistem yang digunakan untuk mengukur bagaimana kinerja aparat pemerintah dalam hal pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti akan menerapkan Sistem Pendukung Keputusan menggunakan metode *Analytic Network Procees* (ANP) dan *Technique for Order Performance by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS). Hal ini dikarenakan Sistem Pendukung Keputusan mampu menunjukkan nilai kompetensi sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan dan mampu menganalisa data yang sistematis untuk mencapai tujuan tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu “bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja aparat pemerintah menggunakan metode ANP dan TOPSIS?”

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini akan difokuskan pada hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
2. Pengukuran kinerja hanya dikhususkan kepada aparat pemerintah yang mempunyai tugas dalam melayani masyarakat.
3. Pengukuran hanya dilakukan kepada aparat pemerintah pada bagian pelayanan di tingkat operator.
4. Masyarakat yang akan menjadi penilai atas kinerja pelayanan aparat pemerintah dan pimpinan yang akan menentukan bobot dari indikator penilaian.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah membangun sebuah sistem yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja aparat pemerintah menggunakan metode ANP dan TOPSIS.

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung.

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca terutama mengenai sistem pengukuran kinerja aparat pemerintah menggunakan metode ANP dan TOPSIS.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

Penelitian ini diharapkan dapat mempermudah pimpinan dalam melakukan penilaian terhadap kinerja aparat serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kinerja aparat.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat tersedianya sebuah sistem bagi masyarakat untuk dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan aparat pemerintah.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam membangun sebuah sistem informasi dengan menggunakan metode ANP dan TOPSIS.