

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia pada masa saat ini selalu meningkatkan kemampuannya sebagai sebuah bangsa dan negara. Peningkatannya dapat kita lihat dari berbagai aspek seperti pembangunan infrastruktur, peningkatan kekuatan ekonomi hingga peningkatan pelayanan terhadap publik. Peningkatan kemampuan ditandai dengan hadirnya berbagai inovasi. Banyak inovasi bermunculan dalam beragam pembangunan. Selain pada pembangunan fisik seperti infrastruktur pada saat ini sektor pemerintahan juga ikut berinovasi. Salah satu produk inovasi pemerintah adalah dengan banyaknya layanan kepada public dengan basis elektronik.

Kehadiran Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan babak baru bagi tata kelola atau manajemen pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan kebijakan tersebut, seluruh instansi pemerintah wajib menerapkan SPBE atau yang lebih dikenal dengan *e-government*. *E-government* adalah sistem pemerintahan yang berbasis teknologi komunikasi. Pada prinsipnya inovasi *e-government* ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan secara daring (*online*). Selain itu, melalui sistem *e-government*, masyarakat bisa ikut mengontrol pekerjaan pemerintah. Digitalisasi tata kelola pemerintahan ini juga merupakan langkah nyata reformasi birokrasi yang bermuara pada peningkatan kualitas layanan publik. Seiring perkembangan zaman, birokrasi pemerintahan pun harus beradaptasi. Implementasi *e-government* akan menekan praktik curang dalam birokrasi, seperti pungutan liar, suap menyuap, bahkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang merupakan embrio dari *e-government* bukan barang baru di tanah air, termasuk di kalangan birokrasi pemerintah. Namun, dalam implementasinya masih bersifat masing-masing, sehingga terjadi inefisiensi. Untuk memetakan *e-government* secara nasional, tahun 2018, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melakukan evaluasi penerapan *e-government* pada 616 instansi pemerintah. Dari hasil evaluasi diketahui hasilnya, sebanyak 82 instansi pemerintah (13,31%) berpredikat baik, sangat baik, dan memuaskan. Sedangkan, 534 instansi pemerintah (86,69%) berpredikat cukup dan kurang. Potret SPBE Nasional itu belum sesuai target yang diharapkan mencapai kategori predikat baik, dengan indeks 2,6 atau lebih yang diharapkan bisa tercapai pada tahun 2020. Padahal diketahui bahwa dalam acara Penganugerahan

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di Istana Negara pada tahun 2015, Presiden Republik Indonesia mengatakan pada saat ini kita berada dalam era baru dimana pola hubungan pemerintah dengan masyarakat sudah berubah. Rakyat menginginkan transparansi, menginginkan keterbukaan informasi publik. Rakyat juga menginginkan agar pemerintah dan masyarakat yang interaktif, yang dialogis. Sehingga pemerintah di semua tingkat mulai dari Pusat sampai ke daerah, BUMN, perguruan tinggi dan institusi-institusi lainnya harus segera berubah. Berubah ke arah pemerintah yang terbuka atau *open government*. Sehingga seharusnya hasil evaluasi pada 2018 dapat memuaskan berbagai pihak.

Pemerintah kini sedang mengimplementasikan sistem *e-government* di Indonesia. *E-government* adalah sistem pemerintahan yang berbasis teknologi komunikasi. Pada prinsipnya inovasi *e-government* ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan daring (*online*). Selain itu, melalui sistem *e-government*, masyarakat bisa ikut mengontrol pekerjaan pemerintah. Bentuk-bentuk dari penggunaan *e-government* adalah *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-audit*, *e-catalog*, *e-payment*, *e-controlling*, bahkan hingga *e-health*. Sistem *e-government* ini tidak hanya berdampak bagi masyarakat, tetapi juga bagi pemerintah itu sendiri. Sistem *e-government* dapat mendukung kinerja pemerintah dalam bidang *government to business*, *government citizen*, *government to government*, dan *government to employees*.

Dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), ditegaskan haruslah semua instansi pemerintah terus mengembangkan *e-government*, bahkan seluruh penyelenggara negara mulai dari pusat hingga daerah dipaksa untuk menerapkan *e-government* secara terintegrasi sebagai babak baru pengelolaan semua urusan pemerintahan dan pelayanan masyarakat menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dampak dari kebijakan tersebut pemerintah kota Bogor pun melaksanakannya dengan baik. Pemerintah kota (Pemkot) Bogor telah menjalankan sistem elektronik dalam kegiatan pemerintahan (*e-government*) sejak awal masa pemerintahan Bima Arya pada periode pertama. Diketahui bahwa hal tersebut dilakukan sebagai tindak lanjut dari Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* Indonesia. Reformasi birokrasi yang dilatarbelakangi tuntutan terhadap terbentuknya sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif, melahirkan inspirasi penyediaan data informasi dan media komunikasi yang transparan melalui *e-government*.

Pemerintah Kota (Pemkot) Bogor terus berupaya melakukan percepatan dalam pengelolaan pemerintahan yang efisien dalam pelayanan publik melalui pengembangan

e-government. Saat ini, Pemerintah Kota Bogor melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bogor, sebagai pemegang amanat urusan komunikasi dan informatika telah berhasil menyusun Rencana Pengembangan e-Government Kota Bogor 2014-2019. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan misi pertama RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kota Bogor 2015-2019, yaitu misi 1 mewujudkan Kota Bogor cerdas berwawasan teknologi informasi dan komunikasi. Serta dengan pengembangan *e-government* di lingkungan pemerintah Kota Bogor dalam mendukung perwujudan kota cerdas (*smart city*).

Salah satu produk dari perwujudan kota cerdas di lingkungan pemerintah kota Bogor dengan pengembangan *e-government* adalah telah mengeluarkan aplikasi e-surat. Aplikasi e-surat ini yang menjadi bagian utama dalam kegiatan organisasi di lingkungan pemerintah kota Bogor pada saat ini. Bahkan, tanpa aplikasi ini pengurusan surat dalam sebuah organisasi akan berjalan lambat. Kebutuhan akan kompetensi pengoperasian aplikasi e-surat menjadi bahan wajib bagi pengelola kearsipan terutama manajemen. Pengurusan surat secara elektronik melalui aplikasi e-surat harus tetap berpedoman pada kaidah disiplin ilmu kearsipan, baik dalam pengurusan surat masuk maupun surat keluar. Tata persuratan digital merupakan transformasi surat dalam bentuk digital yang diciptakan untuk merespon informasi yang masuk atau keluar. Adanya sistem e-surat ini memudahkan dalam surat menyurat, sehingga seorang pejabat bisa memberikan respon yang cepat.

Paradigma tata kelola persuratan yang selama ini muncul dalam organisasi adalah pengelolaan surat terkait surat yang masuk ataupun surat keluar pada sebuah instansi yang membutuhkan waktu cukup lama. Mekanisme surat menyurat yang selama ini berlangsung adalah pengiriman surat diantar oleh kurir surat ke tiap satuan kerja. Dalam pengirimannya dimungkinkan adanya keterlambatan surat yang berpengaruh pada informasi yang didapat, kemungkinan tercecernya surat dalam perjalanan tentu akan membuat hilangnya sebuah informasi yang didapat sehingga dapat menghambat kelancaran tugas organisasi.

Keberadaan e-surat ini selaras dengan tujuan *e-government* yakni mencapai kegiatan administrasi yang efektif dan efisien. Implementasi e-surat ini mengacu pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yakni mengatur tentang pelaksanaan yang diperlukan untuk menangani masalah strategi pengembangan *e-government* di lingkungan Pemerintah Indonesia khususnya Kota Bogor. Inpres tersebut menjadi landasan hukum *e-government* di setiap instansi pemerintahan yang ada di Indonesia.

Aplikasi e-surat adalah aplikasi pengelolaan persuratan yang digunakan di Pemerintah Kota Bogor, dibangun sejak tahun 2013 dan dikembangkan versi androidnya

pada tahun 2014 ini. Fasilitas yang ada mencakup: penyimpanan data surat masuk dan surat keluar beserta file *Portable Document Format (pdf)* surat tersebut. Juga terdapat fungsi disposisi dan laporan, sehingga bisa dilakukan komunikasi dua arah. Dengan memanfaatkan aplikasi e-surat, kinerja pegawai bisa lebih baik, karena proses disposisi surat akan cepat dilakukan dan disposisi itu pun akan cepat diterima pegawai tanpa harus berada di depan komputer di kantor karena melihat hasil disposisi dari androidnya. Tujuan diterapkannya aplikasi e-surat di lingkungan pemerintah kota Bogor adalah untuk mempermudah kegiatan surat-menyurat antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan proses pelaksanaannya dapat dilakukan dengan cepat di kota Bogor. Akan tetapi, bukan berarti aplikasi e-surat bukan tanpa kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa kendala yang ditemui dalam pelaksanaan penggunaan e-surat adalah belum adanya opsi untuk dapat memberikan prioritas terhadap surat undangan yang masuk sehingga menyulitkan bagi pembuat kebijakan atau penentu keputusan untuk menentukan mana saja surat dalam aplikasi e-surat yang dapat memberikan opsi penting, segera, hingga biasa. Untuk itu diperlukan suatu sistem pendukung keputusan yang dapat guna membantu, mempercepat dan mempermudah proses pengambilan keputusan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk membantu penyelesaian masalah diatas adalah dengan menggunakan metode yang digunakan untuk menentukan mana surat undangan yang memiliki prioritas tertentu dengan *Simple Additive Weighting (SAW)*. Dalam menentukan surat undangan tentu terdapat kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh instansi sebagai alternatifnya, sedangkan prioritas dari kriteria itu sebagai nilai bobot. SAW sering juga dikenal istilah metode penjumlahan terbobot. Konsep dasar metode SAW adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut (Fishburn, 1967). Dengan metode ini diharapkan penentuan kriteria akan lebih tepat karena didasarkan pada nilai kriteria dan bobot yang sudah ditentukan sehingga akan mendapatkan hasil yang lebih tepat dalam menentukan kriteria surat berdasarkan prioritasnya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti melakukan penelitian terkait dengan sistem e-surat yang ada di pemerintah kota Bogor dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* untuk dapat memberikan opsi bagi pengambil keputusan, mana surat undangan yang harus ditindaklanjuti segera (disposisi) mana surat undangan yang bisa dilaksanakan dengan penyesuaian. Metode *Simple Additive Weighting (SAW)* membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada. Metode SAW dapat membantu dalam pengambilan keputusan suatu kasus, akan tetapi perhitungan dengan menggunakan metode SAW ini hanya yang menghasilkan nilai terbesar yang akan terpilih sebagai alternatif yang terbaik.

B. Permasalahan

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat, 2011 (dalam Nervia, 2013) bahwa masalah adalah peristiwa yang terjadi dalam kehidupan kita sehari-hari. Sedangkan apa yang disebut dengan permasalahan penelitian adalah suatu pembatasan fokus perhatian pada ruang lingkungannya sampai menimbulkan pertanyaan dalam diri orang-orang yang mencari permasalahan.

Pada suatu instansi mengenai pemilahan surat masih sangat sensitif untuk dilakukan secara manual. Beberapa kendala yang ditemui dalam pelaksanaan penggunaan e-surat adalah belum adanya opsi untuk dapat memberikan prioritas terhadap surat undangan yang masuk sehingga menyulitkan bagi pembuat kebijakan atau penentu keputusan untuk menentukan mana saja surat dalam aplikasi e-surat yang dapat memberikan opsi penting, segera, hingga biasa

Mengacu pada pernyataan yang telah diuraikan di atas, telah membuat penyusun tertarik untuk meneliti tentang seleksi penentuan prioritas surat undangan berdasarkan skala prioritas didasari dari kriteria yang ada pada pedoman yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota Bogor. Selanjutnya dalam menentukan prioritas surat undangan berdasarkan skala prioritas tadi tentu dilakukan dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak internal Pemkot Bogor yang dapat diteliti lebih lanjut untuk dapat memberikan opsi kepada pengambil keputusan terkait pengambilan keputusan (disposisi surat) berikutnya.

Aplikasi e-surat di kota Bogor tentu menggunakan media komputer untuk menjadikan surat masuk dan surat keluar termasuk kedalam golongan arsip digital. Pengertian arsip digital menurut *International Council of Archives* (1997) yaitu: *Electronic Record is a record that is suitable transmission or processing by a digital computer* (Arsip digital adalah arsip yang dapat ditransmisikan, atau diproses dengan menggunakan komputer digital). Sedangkan Read dan Ginn (2011:313) menambahkan bahwa arsip digital adalah: *“Electronic records may contain quantitative data, text, images, or sounds that originate as an electronic signal”*. Maksud dari penjelasan Read dan Ginn adalah bahwa arsip elektronik dapat berisi data kuantitatif, teks, gambar, atau suara yang bersumber dari sinyal elektronik. Media elektronik terdiri dari media magnetik dan media optikal.

Selain itu pengelolaan arsip digital bukan hanya ada di perusahaan swasta saja, tetapi telah merambah ke bidang birokrasi yang berupaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bagus. Tak ingin tertinggal dari sektor privat, pemerintah selaku organisasi sektor publik mulai menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam rangka menguatkan hubungan dengan warga negara, dunia usaha, dan sesama instansi

pemerintah. Penggunaan TIK oleh pemerintah ini yang kemudian dikenal dengan *electronic government* atau *e-government*.

Penentu keputusan dalam hal ini Walikota Bogor tidak mudah dalam menyeleksi dan menentukan surat undangan mana yang harus di disposisi lebih lanjut berdasarkan skala prioritas. Jumlah surat undangan masuk selalu banyak setiap hari. Dalam kurun waktu satu bulan telah didapatkan data melalui aplikasi e-surat sebanyak 310 surat. Dan 150 nya merupakan kode klasifikasi 005 (surat undangan). 160 surat yang lainnya merupakan surat permohonan bantuan dana, rakor, sarana prasarana, pengaduan warga, bantuan sosial, rumah tidak layak huni, kepegawaian, rekomendasi, anggaran, aset daerah dan audiensi. Adapun data yang peneliti teliti dapat dilihat dalam table 1.1. sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jenis Surat Di Pemerintahan Kota Bogor

No	Jenis surat	Kode prioritas	Jumlah surat
1	Permohonan dana	460	20
2	Undangan	005	150
3	Audiensi	019.4	20
4	Sarana prasarana	431.3	12
5	Kerjasama	119	8
6	Kepegawaian	800	58
7	Rekomendasi	019	4
8	Perizinan	503	2
9	Rakor	896	6
10	Anggaran	900	6
11	Aset	028	4
12	Pengaduan warga	700	20

Sumber: Data diambil dari aplikasi e-surat dan diolah sendiri

Selanjutnya lebih detail peneliti mendapatkan data yang masuk dalam aplikasi e-surat dapat diteliti lebih lanjut untuk mendapatkan hasil penilaian terbaik bagi penentu keputusan (Walikota Bogor) agar memudahkan mendisposisi surat undangan untuk dapat dilaksanakan seperti data yang dapat dilihat tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Surat Undangan Dalam Aplikasi E-Surat

No.	Jenis Surat	Jumlah	
		Dalam Negeri	Luar Negeri
1	Undangan Kementerian Republik Indonesia	28	-
2	Undangan Lembaga Pemerintah Nonkementerian	15	5
3	Undangan Pemerintah Daerah	19	3
4	Undangan Tentara Nasional Indonesia	29	-
5	Undangan Kepolisian Republik Indonesia	35	-
6	Undangan Musyawarah Pimpinan Daerah Kota Bogor	48	-
7	Undangan BUMN	26	-
8	Undangan BUMD Kota Bogor	35	-

9	Undangan Perusahaan	45	-
10	Undangan Warga Kota Bogor	158	-
11	Undangan Universitas	39	1
12	Undangan Organisasi Kemasyarakatan	40	-
13	Undangan Organisasi Kemahasiswaan	38	-
14	Undangan Organisasi Kepemudaan	27	-
15	Undangan Pernikahan	36	-

Sumber: Data diambil dari aplikasi e-surat dan diolah oleh peneliti

Data diatas dapat kita ketahui bersama bahwa jumlah surat masuk terbanyak adalah surat undangan dari warga dengan jumlah sebanyak 158 surat undangan. Selanjutnya surat undangan dari Muspida Kota Bogor sebanyak 48 surat, surat dari Perusahaan sebanyak 45 surat, surat dari Organisasi Kemasyarakatan sebanyak 40 surat, surat dari Universitas sebanyak 39 surat, surat dari Organisasi Kemahasiswaan sebanyak 38 surat, surat undangan pernikahan sebanyak 36, surat dari BUMD sebanyak 35 surat, surat dari unsur Polri sebanyak 35 surat, surat dari unsur TNI sebanyak 29 surat, surat dari Kementrian RI sebanyak 28 surat, surat dari BUMN sebanyak 26 surat, surat dari Organisasi Kepemudaan sebanyak 27 surat, surat dari Pemerintah Daerah sebanyak 19 surat dan terakhir surat dari Lembaga Pemerintah Nonkementerian sebanyak 15 surat.

Proses surat undangan sampai pada penentu keputusan dimulai dari surat undangan tersebut diantarkan kepada penerima surat selanjutnya akan dibuatkan surat tanda terima yang diberikan kepada pengirim surat undangan sebagai bukti. Selanjutnya surat yang sudah diterima oleh penerima surat akan langsung diberikan kepada admin yang bertugas untuk melakukan input data surat dalam aplikasi e-surat. Selanjutnya setelah surat tersebut masuk dalam data e-surat maka fisik surat akan disertakan surat disposisi untuk diberikan kepada Sekretaris Pribadi (Sespri) Walikota Bogor, dari Sespri Walikota Bogor surat tersebut akan diberikan kepada Walikota sesuai tanggal surat yang masuk terlebih dahulu. Penentu keputusan (Walikota Bogor) selanjutnya dapat melakukan disposisi surat untuk dapat ditindaklanjuti atau mendapatkan arahan lebih lanjut.

Peneliti melihat penting proses penyeleksian surat undangan tersebut harus dilakukan dengan proses yang tepat sehingga surat undangan yang masuk pada setiap prioritasnya dapat didisposisi dengan sesuai yang diajukannya. Hal ini didasarkan karena selama ini penentuan disposisi lebih lanjut dilakukan dengan melihat tanggal surat masuk saja bukan didasarkan pada skala prioritasnya dan sistem yang ada belum mendukung dalam menentukan disposisi berdasarkan prioritasnya. Sehingga hal ini dapat sesuai dengan e-government dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi khususnya aplikasi internet berbasis web, untuk menyediakan akses yang mudah terhadap informasi pemerintah dan menyediakan pelayanan publik, juga untuk meningkatkan kualitas

pelayanan pemerintahan, serta melakukan transformasi hubungan antara pejabat publik dengan penduduk dan juga bisnis.

1. Identifikasi Masalah

Dari uraian permasalahan diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Belum diperoleh tingkat ketepatan dalam menetapkan prioritas surat undangan yang harus segera ditindaklanjuti pada aplikasi *e-surat*.
- b. Belum diperoleh tingkat efektivitas dalam menetapkan proses menentukan surat undangan dalam aplikasi *e-surat*.

2. Rumusan Masalah

Problem Statement

Dari identifikasi masalah diatas dapat ditetapkan permasalahannya yaitu: belum tepat dan efektif dalam menetapkan prioritas surat undangan yang dapat ditindaklanjuti.

Research Question

Seberapa tingkat ketepatan dan efektifitas dari penerapan SAW untuk menetapkan prioritas surat undangan yang harus ditindaklanjuti?

C. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari dilakukan penelitian ini adalah menerapkan metode *simple additive weighting* untuk menentukan prioritas surat undangan yang ditindaklanjuti di Pemerintah Kota Bogor. Sedangkan tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Menentukan prioritas surat undangan yang perlu ditindaklanjuti.
- b. Mengukur tingkat ketepatan dan keefektifan metode *Simple Additive Weighting* dalam menentukan prioritas surat undangan.
- c. Mengembangkan aplikasi yang dapat membantu menentukan prioritas surat undangan.

D. Spesifikasi Hasil Yang Diharapkan

Adapun spesifikasi hasil yang diharapkan pada penelitian ini adalah:

- a. Aplikasi yang dihasilkan dapat berguna dalam proses menentukan prioritas surat undangan.
- b. Aplikasi yang dihasilkan dalam menentukan prioritas surat undangan lebih efektif dan tepat.
- c. Aplikasi yang dihasilkan dapat mempermudah objek penelitian untuk menentukan prioritas surat undangan.

E. Signifikasi Penelitian

Signifikasi yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu mengantisipasi terjadinya kesalahan yang sama dan dapat menemukan teknik SAW dan metode yang tepat untuk penentuan surat undangan yang perlu ditindaklanjuti..

F. Asumsi dan Keterbatasan

Melihat kondisi awal yang terjadi, dapat diasumsikan bahwa data untuk proses seleksi surat undangan masuk berdasarkan skala prioritasnya di aplikasi e-surat yang dimiliki Pemkot Bogor tidak terbatas. Dalam pengembangan sistem yang dikembangkan ini terdapat keterbatasan yaitu data yang dipakai adalah data surat masuk Bulan Mei, Juni, Juli tahun 2019.

G. Definisi Istilah dan Definisi Operasional

Dari uraian yang telah disampaikan diatas dapat peneliti berikan definisi istilah dalam penelitian yang dibuat ini:

1. E-Surat : Aplikasi pengelolaan persuratan yang digunakan di Pemerintah versi androidnya pada tahun 2014. Fasilitas yang mencakup penyimpanan data surat masuk dan surat keluar.
2. Skala Prioritas : Skala prioritas adalah ukuran kebutuhan yang tersusun dalam daftar berdasarkan tingkat kebutuhan seseorang, dimulai dari kebutuhan yang paling penting sampai kebutuhan yang bersifat bisa ditunda pemenuhannya. Dengan adanya skala prioritas, manusia diharapkan dapat mengetahui mana kebutuhan yang harus didahulukan dan mana kebutuhan yang bisa ditunda terlebih dahulu. Sehingga, kita dapat memenuhi kebutuhan dengan tepat dan sesuai dengan kemampuan.
3. Kriteria : Ukuran yang menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu.
4. Sub Kriteria : Ukuran yang menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu dalam setiap kriteria.
5. Alternatif : Pilihan di antara dua atau beberapa kemungkinan yang menjadi kandidat dalam proses pengambilan keputusan.

[Halaman sengaja dikosongkan]