

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Key Performance Indicators (KPI)*

Menurut Permenter pada tahun 2007, setidaknya ada tiga jenis pengukuran kinerja, yaitu:

1. *Key Result Indicators*, yang dapat memberitahukan apa saja yang telah dilakukan pada sebuah perspektif.
2. *Performance Indicator*, yang memberitahukan apa yang harus dilakukan
3. *Key Performance Indicators*, yang dapat memberitahukan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja secara drastis.

KPI adalah sekumpulan pengukuran yang berfokus pada aspek-aspek kinerja organisasi yang paling berpengaruh pada kesuksesan organisasi saat ini dan di masa depan. KPI memiliki tujuh karakteristik, yaitu:

1. Pengukuran non-finansial (tidak diekspresikan dengan nilai mata uang)
2. Diukur secara berkala (misalnya setiap hari, atau 24/7)
3. Dilakukan oleh CEO dan tim manajemen senior
4. Pemahaman atas pengukuran dan perbaikan diperlukan bagi seluruh staff.
5. Melibatkan tanggung jawab atas individu atau tim.
6. Akan memperlihatkan hasil yang signifikan (lebih tinggi dari *Balance Score Card*)
7. Akan memperlihatkan hasil yang positif.

KPI harus diawasi setiap hari, atau mungkin setiap minggu. Karena pengukuran setiap bulan, setiap empat bulan, atau setiap tahun bukanlah KPI. KPI berorientasi pada saat ini dan masa yang akan datang, dan berlawanan dengan pengukuran menggunakan data di masa lalu. Kebanyakan organisasi menggunakan pengukuran dengan indikator dari masa lalu dan ini bukanlah KPI. Sebuah KPI dapat memberitahukan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan.

Kesuksesan dari pengembangan dan penggunaan KPI pada sebuah organisasi ditentukan dari ada atau tidaknya empat poin dasar, yaitu

1. Hubungan dengan staff, dengan keseluruhan aspek penyalur dan konsumen.

2. Transfer tenaga kepada staff lini depan.
3. Integrasi dari pengukuran, laporan, dan pengembangan kinerja.
4. Hubungan hasil pengukuran dengan strategi yang akan diambil.

## **2.2 Unsur IKM Berdasarkan Kepmenpan**

Menurut Kepmenpan no 25 thn 2004, indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penetapan IKM telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Kementerian PAN dan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 unsur penting yang mencakup berbagai sector layanan yang sangat bervariasi. Dengan pengujian secara akademis/ilmiah maka diperoleh 14 unsur yang dapat diberlakukan pada semua jenis pelayanan.

Adapun keempat belas unsur indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh Kepmenpan adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatka pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner tersebut dibagi menjadi tiga bagian yaitu identitas responden, identitas pencacah dan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Adapun bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yaitu Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Nilai IKM diitung dnegan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

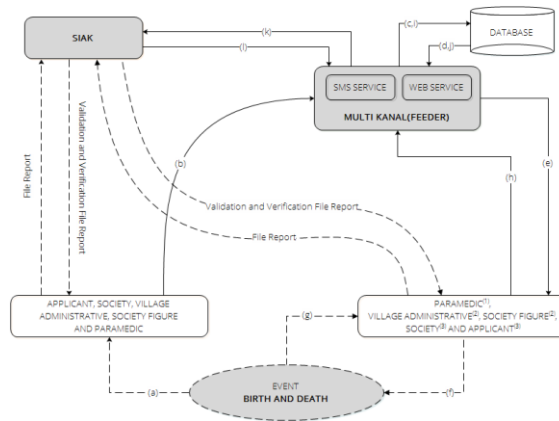
Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan. Dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1. Nilai persepsi, interval IKM, Interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 2 1** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 63,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	65,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik

### 2.3 Arsitektur Multikanal

Penggunaan arsitektur multikanal telah digunakan di bidang-bidang lain, seperti bidang manajemen bahkan pemerintahan. Pada prinsipnya, arsitektur multikanal berusaha untuk memanfaatkan beragam saluran telekomunikasi agar dapat digunakan di tempat-tempat yang memiliki perbedaan infrastruktur. Berdasarkan ketersediaan akses dan infrastruktur telekomunikasi di seluruh daerah di Indonesia, pada gambar di bawah kami memberikan usulan arsitektur multikanal sistem pemutakhiran data kependudukan dan catatan sipil berbasis partisipasi publik di Indonesia.



**Gambar 2 1** Arsitektur Multikanal untuk Kejadian Kelahiran dan Kematian

Penjelasan tentang perbedaan mendasar prosedur yang harus dilakukan saat kejadian kelahiran-kematian vs perpindahan penduduk (adanya petugas medis yang melaporkan kejadian kelahiran-kematian, jika tidak ada, maka validasi harus melalui tenaga medis di tingkat terendah).

Dalam setiap prosedur pelaporan kejadian di sistem multi kanal, setiap kejadian yang diidentifikasi dapat dilaporkan oleh setiap komponen di dalam lapisan masyarakat (pemohon, tokoh masyarakat, perangkat desa, tenaga medis dan masyarakat). Dari setiap pelaporan yang masuk yang tercatat di dalam sistem, selain penyerahan kelengkapan berkas pelaporan harus juga melalui tahapan verifikasi dan validasi. Tahapan verifikasi dan validasi selain di lakukan secara konvensional juga di lakukan memanfaatkan saluran komunikasi yang ada sehingga dapat berjalan secara baik dan juga cepat dengan cara mengkolaborasikan setiap komponen dalam masyarakat. Pemilihan subject otorisasi tentunya didasarkan pada tipe setiap kejadian sehingga terdapat suatu kesesuaian dengan objek laporan. Setiap tahapan disimpan dalam base data sehingga setiap proses pelaporan dapat di uji dan di analisa guna perbaikan di penanganan proses berikutnya. Data yang disimpan dalam *base data* dapat dimanfaatkan oleh sistem SIAK sebagai wujud proses integrasi. Dari setiap tahapan yang di lalui dengan baik, sistem SIAK dapat menghasilkan laporan yang tepat sesuai dengan tujuan pelaporan.

Adapun detail penjelasan di setiap tahapan prosedur adalah sebagai berikut:

- a) Kejadian yang ketahui atau dialami oleh pemohon, masyarakat, perangkat desa, tokoh masyarakat dan petugas kesehatan.
- b) Pemohon, masyarakat, perangkat desa, tokoh masyarakat dan petugas kesehatan melakukan pelaporan kejadian ke sistem multi kanal.

- c) Sistem multi kanal menampung, melakukan verifikasi dan validasi data laporan kejadian.
- d) Sistem multi kanal menentukan otoritas terhadap data laporan kejadian yang di ajukan.
- e) Sistem multi kanal mengirim form verifikasi dan validasi ke petugas kesehatan, perangkat desa, tokoh masyarakat, masyarakat dan pemohon untuk melakukan validasi dan verifikasi kejadian.
- f) Petugas kesehatan, perangkat desa, tokoh masyarakat, masyarakat dan pemohon memastikan laporan kejadian benar terjadi.
- g) Hasil dari pemantauan petugas kesehatan, perangkat desa, tokoh masyarakat, masyarakat dan pemohon terhadap laporan kejadian.
- h) Petugas kesehatan, perangkat desa, tokoh masyarakat, masyarakat dan pemohon melakukan mengirim kembali *form* verifikasi dan validasi kejadian ke sistem multi kanal.
- i) Sistem multi kanal memasukan data kejadian ke daftar *work order* dan *updating* data validasi dan verifikasi hasil laporan.
- j) Daftar hasil semua laporan yang melalui sistem multi kanal.
- k) Pemanfaatan data dari sistem multi kanal oleh siak.
- l) Pemanfaatan data dari siak ke sistem multi kanal.

#### **2.4 Web Server Log Files**

*Web Server log Files* mencatat informasi aktivitas saat pengguna *Web* mengirimkan permintaan ke *Server Web*. Sumber utama data mentah adalah log akses *web* yang akan kita sebut sebagai *file log*. Karena *file log* pada awalnya dimaksudkan untuk tujuan *debugging*.

*File log* dapat digunakan di 3 tempat penerapan sistem yaitu *Server Web*, *Server Proxy* dan *Browser* klien ( K. R. Suneetha and D. R. Krishnamoorthi, 2009).

#### **2.5 Algoritma Apriori**

Algoritma apriori pertama kali diperkenalkan pada tahun 1993. Aturan asosiasi adalah teknik *data mining* yang paling terkenal, yang menemukan hubungan diantara item berbeda pada suatu kumpulan data. Objektif utama dari algoritma apriori adalah untuk mengungkap informasi tersembunyi, yang mana menjadi tujuan utama dari *data mining*.

*Support* adalah persentasi minimum pada transaksi didalam database yang berisi A dan B. *Confidence* adalah persentasi minimum pada transaksi yang berisi A yang juga memuat B. Adapun langkah-langkah pada algoritma apriori adalah sebagai berikut:

1. Temukan item yang sering muncul pada transaksi untuk menghitung support pada masing-masing item.
2. Gabungkan tabel dengan item itu sendiri. Pada tahap kedua, kita membangun itemset yang terdiri dari dua item. Dan item-item ini dapat dihitung dengan tabel yang asli.
3. Tahap ketiga yaitu memangkas tabel asosiasi yang nilainya sama atau lebih dari dua hitungan support.
4. Gabungkan tabel dengan item itu sendiri, maka kita akan mendapatkan item-item yang memenuhi kualifikasi.

Algoritma apriori mungkin akan membentuk beberapa sampel kandidat. Algoritma apriori akan selalu menilai apakah kandidat item termasuk dalam item set yang sering muncul atau tidak. Hasil ini sangat tinggi tingkat keragu-raguannya sehingga diperlukan jumlah sumber daya yang cukup besar akan dihabiskan, seperti waktu dan *space* penyimpanan. Untuk mengurangi hal ini, algoritma apriori yang telah ditingkatka adalah solusi terbaik . Desain algoritma apriori yang telah ditingkatkan akan memperoleh itemset yang sering muncul tanpa memunculkan kandidat itemset yang baru. Adapun langkah-langkah algoritma apriori yang telah ditingkatkan adalah sebagai berikut:

1. Pindai data untuk menghitung masing-masing kandidat
2. Bandingkan jumlah kandidat *support* dengan minimum *support*
3. Bangkitkan data kandidat C2 dari L1 dan pindai D untuk menghitung masing-masing kandidat.
4. Bandingkan jumlah kandidat *support* dengan minimum *support*
5. Bangkitkan data kandidat C3 dari L2 dan scan D2 untuk menghitung masing-masing kandidat
6. Bandingkan jumlah kandidat *support* dengan minimum *support*
7. Algoritma menggunakan L3 untuk membangkitkan sebuah kandidat set dari 4 itemset C4.

## 2.8 Pengukuran Sikap pada Instrumen Penelitian

Sikap merupakan komponen penting dalam jiwa manusia yang akan mempengaruhi perilaku seseorang. Sikap mempengaruhi segala keputusan yang kita ambil maupun yang kita pilih. Sikap adalah pengaruh atau penolakan, penilaian, suka atau tidak suka, atau kepositifan atau kenegatifan terhadap suatu objek psikologis (Muller, 1992). Sikap bukanlah suatu variabel objektif yang dapat diukur dengan mudah dengan alat ukur dan satuan yang jelas. Pada umumnya pengukuran sikap dapat dibagi menjadi tiga cara, yaitu wawancara, observasi, dan kuesioner.

Pengukuran sikap sering dibedakan antara dimensi kepercayaan atau kognitif, perasaan atau afektif, dan kecenderungan perilaku atau konatif. Bulir kognitif adalah pernyataan kepercayaan terhadap obyek sikap, Bulir afektif adalah menyusun pernyataan perasaan yang sangat langsung terhadap obyek sikap, Sedangkan bulir konatif menyatakan kecenderungan berperilaku dengan memperhatikan obyek.

Dengan melakukan pengukuran sikap, maka akan dapat diketahui apakah responden bersifat positif atau negatif. Untuk mengetahuinya terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun pertanyaan, yaitu harus memenuhi 14 kriteria informal (Ancok, 1997):

1. Hindari pertanyaan yang berhubungan dengan masa lampau.
2. Hindari pertanyaan faktual atau yang dapat diinterpretasikan sebagai sesuatu yang faktual.
3. Hindari pertanyaan yang dapat diinterpretasikan sebagai satu arti.
4. Hindari pernyataan yang tidak relevan dengan obyek psikologis yang sedang dibahas
5. Hindari pernyataan yang cenderung didukung atau ditolak semua orang.
6. Pilih pernyataan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan langsung.
7. Pernyataan harus pendek, tidak lebih dari 20 kata
8. Setiap pernyataan harus memuat hanya satu topik pikiran.
9. Hindari pernyataan dengan kata-kata selalu, semua, tidak pernah, dan tidak.
10. Kata-kata hanya, cuma, dan kata lainnya dengan arti mirip harus digunakan dengan hati-hati.
11. Bila memungkinkan, pernyataan disampaikan dalam bentuk kalimat sederhana, tidak dalam bentuk kalimat kompleks.
12. Hindari menggunakan kata-kata dalam pernyataan yang mungkin tidak dimengerti oleh semua target personal.



13. Hindari menggunakan kalimat negatif ganda.
14. Menentukan skor pada setiap bulir pernyataan.

## **2.9 Skala Likert**

Skala Likert menurut Djaali (2008:28) ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. Rensis Likert telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932.

Skala itu sendiri salah satu artinya, sekedar memudahkan, adalah ukuran-ukuran berjenjang. Skala penilaian, misalnya, merupakan skala untuk menilai sesuatu yang pilihannya berjenjang, misalnya 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Skala Likert juga merupakan alat untuk mengukur (mengumpulkan data dengan cara “mengukur-menimbang”) yang “itemnya” (butir-butir pertanyaannya) berisikan (memuat) pilihan yang berjenjang.