

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak asasi setiap orang adalah pelayanan publik, yang dikenal sebagai pemberian pelayanan publik. Jasa tersebut meliputi barang, administrasi komoditas dan jasa tersebut, dan inisiatif serupa lainnya (Pusat 2009). Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama efektivitas pemerintahan di Indonesia, karena UUD 1945 mewajibkan negara untuk menyediakan kebutuhan dasar seluruh warga negara. Seluruh tingkat pemerintahan Indonesia, mulai dari tingkat daerah hingga provinsi dan kota, terlibat dalam penyediaan layanan publik. berdirinya Negara Republik Indonesia merupakan Salah satu tujuan untuk mewujudkan kehidupan masyarakat dan negara yang lebih baik, sesuai dengan Pembukaan alinea 4 UUD 1945 (Neneng Siti Maryam 2022).

Diperlukan tindakan pemerintah yang efektif untuk menciptakan pelayanan administrasi yang baik. Dalam konteks ini, badan pemerintahan desa sangatlah penting; konsensus dicapai sebagian besar sesuai norma yang ada dan tindakan bersama diambil dengan rasa tanggung jawab yang jelas (Widya Kurniati Mohi 2018).

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010: 228) dikutip dari (Kamaruddin Sellang 2013) adalah semua hal yang dilakukan pemerintah untuk membantu warganya dan menegakkan hukum. Pejabat pemerintah mempunyai kewajiban terhadap masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya melalui penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Ketika masyarakat berkontribusi secara finansial melalui pajak dan retribusi, pemerintah mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya. Pelayanan dasar dan pelayanan publik adalah dua jenis pelayanan publik utama yang diamanatkan oleh negara (Setyawan 2013).

Melayani kebutuhan individu atau kelompok masyarakat sesuai dengan aturan dan proses mendasar yang dipaparkan Kurniawan (2005: 4), sebagaimana dikutip dalam (Dpmppt Kulonprogo 2019), merupakan salah satu definisi pelayanan publik. Jelas dari situasi ini bahwa fasilitas dasar diperlukan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Pemerintah daerah, baik di kota atau wilayah yang lebih luas, bertanggung

jawab menyediakan layanan dasar. Otoritas publik harus mampu menyesuaikan kedudukan dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik dalam menyikapi keadaan masyarakat yang semakin kritis. Hal ini menunjukkan bahwa individu menjadi lebih sadar akan tanggung jawab dan hak istimewa yang didapat dengan menjadi bagian dari komunitas, negara, atau negara bagian. Selama ini pendidikan politik tidak bisa dipisahkan dari kesadaran masyarakat akan hak-hak sipil. Se jauh ini, masyarakat semakin bersedia mengambil apa yang dapat mereka peroleh dari layanan pemerintah.

Sementara itu, kondisi masyarakat semakin sulit dan posisi serta peran lembaga publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperkirakan akan berubah. Dengan kata lain, masyarakat belajar tentang kewajiban dan haknya sebagai anggota masyarakat dalam bernegara, bermasyarakat, dan memerintah. Kesadaran hak-hak sipil tidak bisa dipisahkan dari pendidikan politik yang telah diberikan selama ini. Masyarakat saat ini ingin menyerah dan menerima pelayanan yang diberikan pemerintah.

Bangsa ini masih mempunyai banyak kendala dalam penyediaan pelayanan publik, sehingga kualitasnya masih jauh di bawah ekspektasi masyarakat. Hal ini terlihat dari maraknya tren berbagai isu publik melalui media sosial. Jika pemerintah tidak menjawab pertanyaan ini, maka pemerintah sendiri akan terlihat buruk. Mengingat peran negara adalah melayani masyarakat, maka negara harus terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan (Kep/25/M.Pan/2/ 2004).

Permasalahan yang muncul akhir-akhir ini menyangkut bidang pelayanan publik, khususnya dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan oleh PNS kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Mengingat Desa Bumiaji merupakan penyedia utama pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya tuntutan pelayanan publik, Pemerintah Desa Bumiaji sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi harapan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di sektor pemerintahan daerah.

Desa memiliki hak otonomi, namun dalam melaksanakan kewenangannya harus mematuhi seluruh aturan dan hukum yang berlaku dalam menggunakan kewenangan tersebut. Selain otonomi sebagai desa, sebagaimana disebutkan dalam pasal 5 UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, layanan yang diberikan oleh pemerintah desa termasuk dalam kategori “barang publik”, “pelayanan publik” dan “pelayanan administrasi”. Kesiapan Pemerintah Desa Bumiaji dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan. Oleh karena itu, pemerintah desa tidak hanya mewajibkan untuk memberi pelayanan yang berkualitas sesuai pada prinsip-prinsip pemberian pelayanan publik, tetapi mereka juga diwajibkan untuk menetapkan dan mengkomunikasikan standar pelayanan, mengumumkan pelayanan, memilih pejabat atau pelaksana pelayanan yang berkualitas atau kompeten, dan memberikan pelayanan yang berkualitas. prasarana dan sarana pelayanan publik. Selain itu, mereka harus membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawab mereka sebagai pengguna layanan.

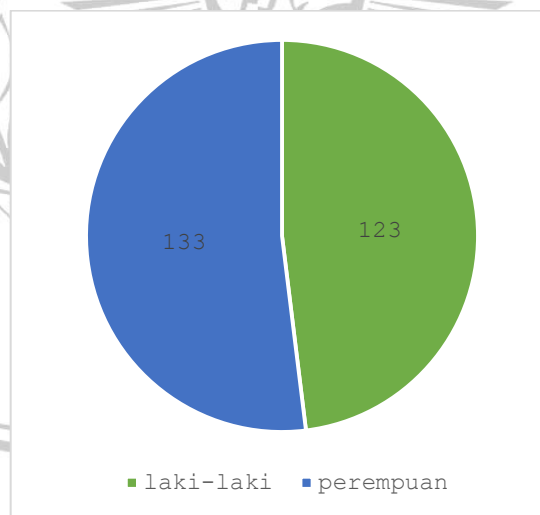
Pemerintahan Desa Bumiaji Kota Batu, sebagai unit pemerintahan terkecil, menyediakan berbagai jenis pelayanan administrasi kepada masyarakatnya. Pelayanan-pelayanan ini mencakup berbagai aspek kebutuhan administratif warga desa. Jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Desa Bumiaji meliputi:

1. Pelayanan Kependudukan:
  - a. Pembuatan Surat Keterangan Domisili
  - b. Pengurusan Kartu Keluarga (KK)
  - c. Surat Pengantar pembuatan KTP
  - d. Surat Keterangan Kelahiran
  - e. Surat Keterangan Kematian
2. Pelayanan Pertanahan:
  - a. Surat Keterangan Kepemilikan Tanah
  - b. Surat Pengantar untuk Sertifikat Tanah
3. Pelayanan Usaha:
  - a. Surat Keterangan Usaha
  - b. Surat Izin Usaha Mikro Kecil
4. Pelayanan Sosial:

- a. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
  - b. Surat Pengantar untuk Bantuan Sosial
5. Pelayanan Umum:
- a. Legalisasi dokumen
  - b. Surat Pengantar Nikah
  - c. Surat Keterangan Bepergian
  - d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6. Pelayanan Pembangunan:
- a. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) skala kecil
  - b. Surat Rekomendasi Proyek Pembangunan Desa

Setiap jenis pelayanan ini memiliki prosedur dan persyaratan tersendiri yang harus dipenuhi oleh warga desa. Meskipun Pemerintah Desa Bumiaji berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal, masih terdapat tantangan dalam hal kecepatan, akurasi, dan efisiensi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga desa.

**Diagram 1. 1 Data Buku Tamu Maret-November 2023**



*Sumber : buku tamu Kantor Desa Bumiaji 2023*

Buku tamu merupakan salah satu instrumen penting dalam pencatatan aktivitas pelayanan di Kantor Desa Bumiaji. Buku tamu ini baru mulai diimplementasikan pada Maret 2023, menandakan adanya upaya Pemerintah Desa Bumiaji untuk melakukan pendataan yang lebih sistematis terhadap pengunjung yang

menggunakan layanan administrasi desa. Berdasarkan data yang tercatat dalam buku tamu selama periode Maret hingga November 2023, tercatat total 256 pengunjung yang memanfaatkan layanan administrasi di Kantor Desa Bumiaji. Dari jumlah tersebut, terdapat komposisi 133 pengunjung perempuan dan 123 pengunjung laki-laki. Meskipun keberadaan buku tamu ini merupakan langkah positif dalam pendataan pelayanan, masih diperlukan metode evaluasi yang lebih mendalam untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Bumiaji.

Dalam pengertian hukum, desa adalah sekelompok masyarakat yang terikat secara teritorial dan mempunyai kekuasaan untuk mengatur diri mereka sendiri, memperhatikan kepentingan mereka sendiri, dan menyediakan atau meningkatkan layanan yang dibutuhkan penduduknya. SPM Desa menguraikan jenis dan mutu pelayanan yang menjadi urusan desa dan minimal dapat dinikmati oleh setiap masyarakat di desa (Permendagri No 2 2017). Dari observasi awal peneliti pelayanan yang berada di Desa Bumiaji sudah memenuhi standar pelayanan minimal desa, akan tetapi masih adanya evaluasi lebih lanjut terkait dengan pengguna layanan yang berada di Desa Bumiaji.

Meskipun Pemerintah Desa Bumiaji telah berupaya memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian khusus yaitu, Ketiadaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh karena itu hingga saat ini, Pemerintah Desa Bumiaji belum pernah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Akibatnya, tidak ada data konkret mengenai tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan administrasi desa. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Desa Bumiaji menghadapi kendala kekurangan pegawai yang kompeten dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dan inefisiensi dalam proses pelayanan. Belum Adanya Sistem Pelayanan Online: Di era digital ini, Desa Bumiaji masih mengandalkan sistem pelayanan manual. Warga harus datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan layanan, yang dapat menyebabkan antrian panjang dan ketidakefisienan waktu. Keterbatasan Data Historis dimana buku tamu yang baru dimulai pada Maret 2023 menunjukkan

keterbatasan data historis pelayanan. Hal ini menyulitkan analisis tren dan perbaikan layanan jangka panjang. Kurangnya Pemahaman Masyarakat yang maasih terdapat kesenjangan pemahaman di kalangan masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi desa, yang dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan.

Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Bumiaji. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian komprehensif untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bumiaji."

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : "Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Desa Bumiaji Kota Batu?"

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuannya adalah : "untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Bumiaji Kota Batu."

## **1.4 Manfaat Penelitian**

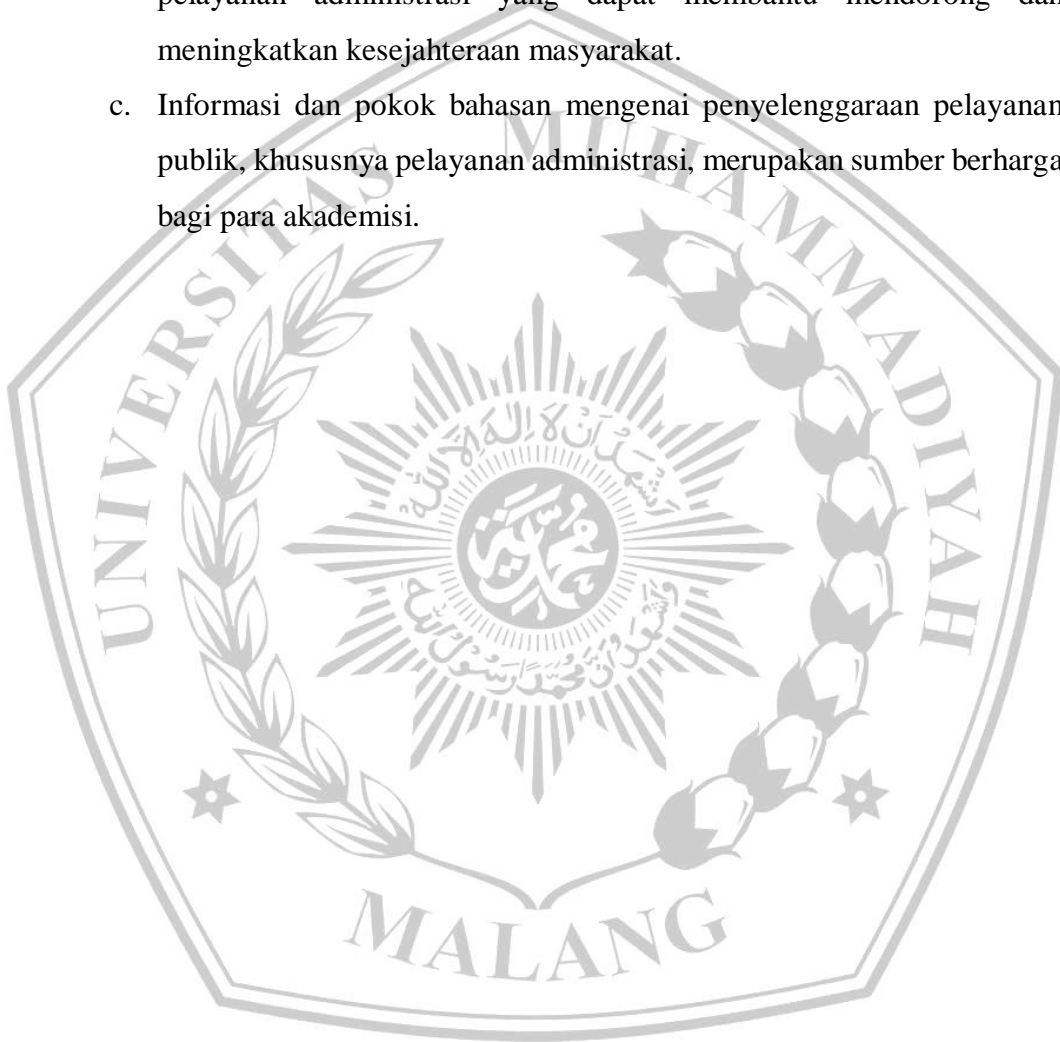
Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua baik dari segi pelaksanaan survei kepuasan masyarakatnya, manfaat tersebut dilihat dari segi akademisi dan segi praktisi antara lain yaitu:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini menambah pengetahuan teori kebijakan publik karena mengkaji kepuasan masyarakat umum terhadap pelayanan publik di Desa Bumiaji Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Menurut gagasan ini, kebijakan publik merupakan suatu hipotesis dengan keadaan dan hasil awal yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut gagasan ini, agar layanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, layanan harus mampu membantu pengguna mencapai hasil yang diharapkan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktisi

- a. Penelitian ini dapat dijadikan modal informasi bagi instansi dan pemerintah desa untuk memahami tantangan penerapan otonomi daerah untuk meningkatkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat.
- b. Hasil penelitian dapat digunakan oleh masyarakat sebagai data dan inspirasi dalam menilai pelayanan publik yang ditawarkan, khususnya pelayanan administrasi yang dapat membantu mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c. Informasi dan pokok bahasan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi, merupakan sumber berharga bagi para akademisi.



## **1.5 Definisi Konseptual**

Definisi kontekstual merupakan komponen penelitian yang memberikan penjelasan tentang karakteristik topik yang memerlukan pemahaman lebih lanjut. Penjelasan mengenai konteks masing-masing variabel dapat diberikan sebagai berikut, dengan memperhatikan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya:

### **1.5.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran menyeluruh mengenai tingkat kebahagiaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Untuk menilai keefektifan penyedia layanan yang disediakan oleh unit layanan publik, pertama-tama kita perlu mengidentifikasi bidang-bidang di mana penyedia layanan tersebut gagal. dari waktu ke waktu.

### **1.5.2 Pelayanan Publik**

Melayani orang banyak (masyarakat) dikenal dengan istilah pelayanan publik. Layanan ini dapat diberikan oleh pemerintah atau organisasi lain yang bertindak atas nama pemerintah.

## **1.6 Definisi Operasional**

Data konsep perlu dioperasionalkan yaitu, dijadikan variabel atau apa pun yang bernilai agar dapat dipelajari secara eksperimental. Di bawah ini adalah beberapa definisi operasional atau variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

### **1.6.1 Persyaratan**

Kebutuhan teknis dan administratif merupakan bagian dari apa yang dikenal sebagai "persyaratan" dalam manajemen layanan.

### **1.6.2 Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur**

Penyedia layanan dan penerima layanan dapat memperoleh manfaat dengan mengikuti protokol yang telah ditetapkan ketika menangani permasalahan seperti pengaduan.



#### 1.6.2 Waktu Penyelesaian

Untuk setiap jenis layanan, jumlah total waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan prosedur disebut waktu penyelesaian.

#### 1.6.3 Biaya/Tarif

Layanan disediakan oleh penyedia dengan biaya yang ditanggung oleh mereka yang menerimanya; besaran biaya ini disepakati terlebih dahulu oleh penyedia dan masyarakat.

#### 1.6.4 Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil dari layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar yang ditetapkan dianggap sebagai spesifikasi jenis layanan produk. Setiap definisi jenis layanan mengarah ke produk layanan ini.

#### 1.6.5 Kompetensi Pelaksana

Memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan pengalaman yang diperlukan menjadikan seorang pelaksana kompeten.

#### 1.6.6 Perilaku Pelaksana

Petugas yang menerapkan perilaku mempunyai pola pikir tertentu ketika memberikan pelayanan.

#### 1.6.7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pemrosesan pengaduan, saran, dan pandangan merupakan salah satu langkah dalam penerapan pengelolaan pengaduan dan prosedur tindak lanjutnya.

#### 1.6.8 Sarana dan prasarana

Segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan maksud disebut sarana. Semua hal yang menjadi tulang punggung pelaksanaan suatu proses secara kolektif dikenal sebagai infrastrukturnya. Berbeda dengan infrastruktur yang digunakan untuk benda-benda stasioner (bangunan), fasilitas yang digunakan benda bergerak (komputer, mesin).

## 1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2010) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positif, digunakan dalam meneliti sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan cara acak (random sampling), analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif/bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Penelitian kuantitatif biasanya diterapkan dalam empat metode, yaitu : survey, eksperimen, analisis isi kuantitatif, dan analisis data sekunder.

### 1.7.1 Tahapan Survei

Berikut langkah-langkah dalam merencanakan, mempersiapkan, melaksanakan, mengolah, dan menyajikan hasil survei yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik:

a. Persiapan, yang terdiri dari:

- 1) Menyusun instrumen survei
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan survei
- 5) Mengolah hasil survei
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

b. Pelaksanaan,

Tahap pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 2 Oktober sampai dengan 28 Oktober 2023.

c. Pelaporan

Dalam laporan, prosedur penelitian, temuan survei, dan tren atau pola penting yang diidentifikasi selama survei dirinci. Selain itu, pada bagian juga merupakan tahap penaksiran atau penilaian dari akhir survei yang digunakan untuk menentukan sesuatu atau menentukan program yang akan dijalankan dalam penelitian.

d. Evaluasi

Evaluasi berisikan saran maupun kritik dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.

1.7.2 Tempat dan waktu penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat pengumpulan data, pencarian, dan subjek penelitian dilibatkan. Penelitian ini dilakukan di Kota Batu tepatnya di Desa Bumiaji. Penelitian ini berlangsung pada bulan Oktober 2023.

1.7.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dicirikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari item atau orang yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan dari situlah kesimpulan kemudian diambil (Sugiyono 2010). Penelitian ini akan fokus pada demografi masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Desa Bumiaji Kota Batu.

b. Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah masyarakat/warga Desa Bumiaji Kota Batu yang menggunakan layanan pemerintah Desa Bumiaji. sedangkan teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2010:88) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai data dengan kriteria utamanya adalah pengguna jasa layanan di Kantor Desa Bumiaji Kota Batu. Maka banyaknya sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 100 responden yang diambil dari penarikan sampel menggunakan teknik *Quota Sampling*. Dengan mengambil dari 100 responden dari populasi 256 untuk memastikan bahwa sampel cukup besar untuk mewakili berbagai karakteristik dari populasi tersebut. Untuk mengambil sampel yang lebih kecil dari keseluruhan populasi

membantu menghemat biaya, waktu dan tenaga bisa lebih mudah dikelola dibandingkan dengan melibatkan seluruh populasi yang ada. Dan membulatkan hasil perhitungan 100 responden agar analisis interpretasi data menjadi lebih sederhana dan mudah dipahami. Jadi presentase dan distribusi jawaban dari 100 responden lebih mudah diinterpretasikan.

#### 1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber informasi primer dan sekunder. Saat melakukan penelitian, penting untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber. Data primer berasal dari wawancara atau keterangan langsung lainnya dari peserta penelitian, sedangkan data sekunder berasal dari sumber tambahan seperti penelitian yang dipublikasikan atau statistik yang dikumpulkan oleh organisasi pemerintah. Persiapan penelitian akan memanfaatkan data ini:

- a. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti. Termasuk di dalamnya data yang diperoleh dari tanggapan kuesioner yang dikeluarkan peneliti. Survei ini dirancang untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dialami oleh pihak yang melakukan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Bumiaji Kota Batu.
- b. Yang dimaksud dengan “data sekunder” yaitu peneliti memperoleh informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Materi tersebut dapat dikumpulkan melalui referensi jurnal, buku tamu, media massa, hukum publik, dan informasi yang relevan dengan penelitian terdahulu.

#### 1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Karena pengumpulan informasi adalah tujuan dasar penelitian, fase ini sangatlah penting. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan tiga metode yang berbeda, antara lain observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan:

- a. Pengamatan (Observasi)

Salah satu metode pengumpulan data adalah observasi, yang melibatkan pengamatan sistematis dan pencatatan gejala-gejala yang diiklankan.

Peneliti mengamati pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor Kelurahan Bumiaji Kota Batu.

b. Wawancara

Pertanyaan wawancara akan ditulis terlebih dahulu dan diberikan kepada partisipan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian ini. Bagian tujuan studi menjabarkan hasil wawancara yang di inginkan.

c. Kuesioner (angket)

Tujuan dari kuesioner adalah untuk mengumpulkan informasi dari partisipan dengan meminta mereka mengisi serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan atau memberikan umpan balik tekstual.

d. Dokumentasi

Data diperoleh dari dokumentasi berbentuk dokumen-dokumen dari Desa Bumiaji yang relevan dengan melakukan Survei Kepuasan pelayanan administrasi desa seperti profil desa, data buku tamu dan beberapa dokumen penting lainnya.

### 1.7.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan dua teknik yang pertama uji validitas dan reliabilitas instrumen, yang kedua menggunakan pedoman dari Permenpan No 14 Tahun 2014 (permenpan rb no 14 2017) untuk menghitung nilai penimbangan hasil penelitian.

a. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

1) Uji validitas

Menurut Sugiyono (2010:173), Uji validitas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan valid atau tidak. Uji validitas yang dilakukan penulis menggunakan program SPSS 22 (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan *correlation product moment* dengan cara mengkorelasikan skor butir soal dengan skor total.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r =Koefisien korelasi

n=Jumlah sampel

X=Skor butir kuesioner

Y=Skor total butir kuesioner

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson Corelation*, maka pengambilan keputusan untuk uji validitas dengan membandingkan hasil dari rhitung dengan rtabel yang dimana  $df = n - 2$  dengan (sig.) 5%. Jadi jika nilai rhitung  $>$  rtabel = valid, dan jika nilai rhitung  $<$  rtabel = tidak valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui tingkat konsistensi instrument dalam mengukur konsep atau konstruk yang harus diukur (Sugiyono 2010). Karena berbentuk angka dan skala bertingkat, reliabilitas dalam penelitian ini akan diuji menggunakan Teknik reliabilitas *Alpha Cronbach*. Pada uji reliabilitas ini juga menggunakan aplikasi SPSS 22. Jika nilai Alpha Cronbach  $>$  0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

- b. Teknik analisis data menggunakan pedoman dari Permenpan No 14 Tahun 2014 (permenpan rb no 14 2017). Setiap pertanyaan survei memiliki nilai numerik yang diberikan padanya. Nilainya ditentukan dengan mengambil “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing layanan. Ketika menggunakan elemen layanan yang diteliti untuk menyusun survei kepuasan masyarakat, setiap aspek diberi bobot yang sama. Rumus berikut digunakan untuk menghitung nilai penimbangan:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot per unsur

Contoh : unsur yang dihitung dengan jumlah sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

NRR (Nilai rata-rata tertimbang) yang dihitung dengan menggunakan rumus untuk menentukan hasil SKM suatu unit pelayanan:

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

Berdasarkan tabel di atas, hasil evaluasi ini akan diubah menjadi nilai dasar dengan menggunakan rumus berikut untuk memudahkan penilaian UKM yang diwakili oleh angka 25–100:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Pada kategori berikut, kategori nilai hasil SKM menampilkan dirinya dalam bentuk kualitas pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

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

Nilai Presepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK