

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA LAYANAN) TERHADAP
MANAJEMEN LABORATORIUM
UNIVERSITAS WIRARAJA OLEH PENGGUNA
LABORATORIUM EKSTERNAL TAHUN 2017



PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA
2017

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA LAYANAN)
TERHADAP MANAJEMEN LABORATORIUM UNIVERSITAS WIRARAJA
OLEH PENGGUNA LABORATORIUM EKSTERNAL TAHUN 2017**

1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada Dosen, Tenaga Kependidikan, mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Wiraraja sampai sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (APT) dan evaluasi perbaikan layanan umum Universitas Wiraraja, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Evaluasi pengguna jasa layanan khususnya Laboratorium Universitas Wiraraja oleh Pengguna Laboratorium eksternal.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public di Laboratorium Universitas Wiraraja adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada terhadap pengguna laboratorium eksternal Universitas Wiraraja.

2. Maksud dan Tujuan.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Wiraraja dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun yang akan datang.

3. Sasaran

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) adalah para pengguna laboratorium eksternal di lingkungan Universitas Wiraraja.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dilaksanakan antara tanggal 23 Januari 2017 sampai 23 Februari 2017 .

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat bertempat di lingkungan Universitas Wiraraja.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dipakai jika data yang akan dianalisis diperoleh dari angket/kuisisioner. Uji validitas dan reliabilitas ini dipakai untuk menguji validitas dan kehandalan pertanyaan/indikator-indikator yang dipakai untuk mengukur suatu variabel. Sehingga pertanyaan dalam angket yang diuji hanyalah pertanyaan yang mengukur variabel yang tidak bisa diukur langsung sehingga harus diukur dengan beberapa indikator. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan per variabel karena pengujian berdasarkan korelasi antar variabel. Jika pengujian dilakukan secara bersamaan dari 2 variabel atau lebih, maka korelasi antar pertanyaan akan rendah sehingga pengujian menjadi tidak valid. Pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengukur data ini valid dan reliabel dilakukan pada 30 responden yakni pengguna laboratorium eksternal di Universitas Wiraraja.

1. UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variable tertentu.

Uji validitas sebaiknya di lakukan pada setiap butir pertanyaan dan di uji validitasnya. Untuk mengetahui valid tidaknya sebuah pertanyaan hasil r hitung dibandingkan dengan r table dimana $df = n-2$ dengan sig 5% (0,05). Jika r hitung $>$ r table maka data tersebut adalah Valid. Ketetapan r tabel pada penelitian ini = 0.3061 berdasarkan tabel *product moment pearson* sebagai berikut:

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896

2. UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas (kehandalan) digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner reliabel. Suatu kuisisioner di katakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka Reliabel (Handal).

a. Hasil Uji Validitas

OUTPUT:

Berdasarkan tabel “Item-Total Statistics” didapat nilai sebagai berikut:

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	56,9333	16,754	,734	,886
P2	56,8333	17,868	,393	,901
P3	56,8333	18,213	,308	,904
P4	57,0000	18,345	,337	,902
P5	56,8667	16,740	,696	,888
P6	56,9333	18,202	,340	,902
P7	56,9667	16,999	,693	,888
P8	56,9000	18,231	,320	,903
P9	56,9667	17,344	,594	,892
P10	56,8000	16,303	,790	,883
P11	56,8333	16,213	,825	,882
P12	56,6667	17,126	,573	,893
P13	56,7667	16,047	,853	,880
P14	56,7333	16,133	,827	,882

Dengan menggunakan jumlah responden 30 maka nilai r table dapat dieoleh melalui table r product moment pearson dengan $df = n - 2$ jadi $df = 30 - 2 = 28$ maka $r\ table = 0,3061$. Butir pertanyaan dapat dikatakan Valid jika nilai r hitung > r table. Dapat dilihat pada table di bawah ini :

Variable	r hitung	r table	Keterangan
P1	0,734	0,3061	Valid
P2	0,393	0,3061	Valid
P3	0,308	0,3061	Valid
P4	0,337	0,3061	Valid
P5	0,696	0,3061	Valid
P6	0,340	0,3061	Valid
P7	0,693	0,3061	Valid
P8	0,320	0,3061	Valid
P9	0,594	0,3061	Valid
P10	0,790	0,3061	Valid
P11	0,825	0,3061	Valid
P12	0,573	0,3061	Valid
P13	0,853	0,3061	Valid
P14	0,827	0,3061	Valid

Untuk melihat valid atau tidaknya suatu indikator, bisa dilihat dari kolom “Corrected Item-Total Correlation”. Jika nilai kurang dari 0,3061 maka tidak valid. Dari tabel diatas semua variabel dinyatakan valid.

Jika ada item yang tidak valid maka keluarkan satu per satu berdasarkan nilai “cronbach’s alpha if item deleted” yang tertinggi. Setiap mengeluarkan item maka dilakukan pengujian lagi. Lihat item yang tidak valid dari output yang baru. Jika ada beberapa yang tidak valid lagi, ulangi seperti diatas sampai semua valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,899	,898	14

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,899 atau nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items adalah 0,898. Sehingga kehandalannya sangat baik.

6. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan sampel adalah seluruh total populasi sebanyak 19 pengguna eksternal laboratorium Universitas Wiraraja. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Usur Pelayanan yang terdiri dari 14 (empat belas) item pernyataan dasar sebagai berikut:

1. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan Laboratorium.
2. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna Laboratorium;
7. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak Laboratorium;
8. Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang diterapkan oleh unit pelayanan;
11. 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. kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan, sehingga pengguna laboratorium merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 16,67 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 16,67, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 16,67$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap beberapa unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6.1. Tabel Nilai Hasil Manajemen Pelayanan

	Manajemen Pelayanan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
Jumlah	86	84	91	88	84	85	82	91	86	83	89	79	84	84	1196
NRR per unsur	4,5	4,4	4,8	4,6	4,4	4,5	4,3	4,8	4,5	4,4	4,7	4,2	4,4	4,4	62.9
NRR ter timbang	0,32	0,32	0,34	0,33	0,32	0,32	0,31	0,34	0,32	0,31	0,33	0,30	0,32	0,32	4.50
	74,9														

6.2. Manajemen Pelayanan

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

***) : IKM unit pelayanan x 16,7

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1.	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan Laboratorium.	4,5
2.	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;	4,4
3.	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);	4,8
4.	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;	4,8
5.	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;	4,4
6.	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna Laboratorium;	4,5
7.	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak Laboratorium;	4,3
8.	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;	4,8
9.	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;	4,5
10.	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang diterapkan oleh unit pelayanan;	4,4
11.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	4,7
12.	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;	4,2
13.	kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan	4,4
14.	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan, sehingga pengguna laboratorium merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	4,2

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(4,5 \times 0,071) + (4,4 \times 0,071) + (4,4 \times 0,071) + (4,8 \times 0,071) + (4,4 \times 0,071) + (4,5 \times 0,071) + (4,3 \times 0,071) + (4,8 \times 0,071) + (4,5 \times 0,071) + (4,4 \times 0,071) + (4,7 \times 0,071) + (4,2 \times 0,071) + (4,4 \times 0,071) + (4,2 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 4,50$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi yaitu : Unsur pelayanan = **74,9**
- Mutu Manajemen pelayanan = **B**
- Kinerja Unit pelayanan = **Baik**

7. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas Manajemen Pelayanan Laboratorium diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
	IKM			
1	0 - 1,5	0 - 25	D	Tidak baik
2	1,5 - 3	26 - 50	C	Kurang baik
3	3 - 4,5	51 - 75	B	Baik
4	4,6 - 6	76 - 100	A	Sangat baik

8. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan) Laboratorium Universitas Wiraraja yang telah dilaksanakan pada tanggal 23 Januari 2017 sampai 23 Februari 2017 didapatkan hasil sebagai berikut:

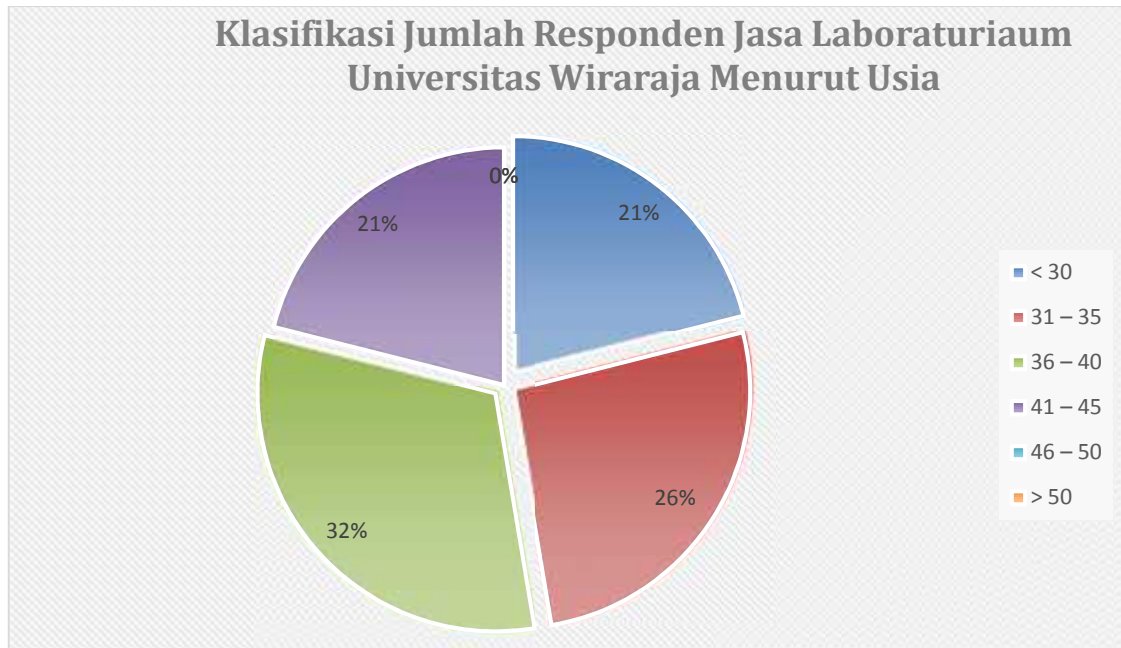
Jumlah Responden Total IKM- Laboratorium Universitas Wiraraja Tahun 2017

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Universitas Wiraraja ini sebanyak 19 responden eksternal yang dilakukan pada Bulan Januari 2017.

Klasifikasi Responden Jasa Layanan Laboratorium Universitas Wiraraja.

a. Menurut Usia Responden

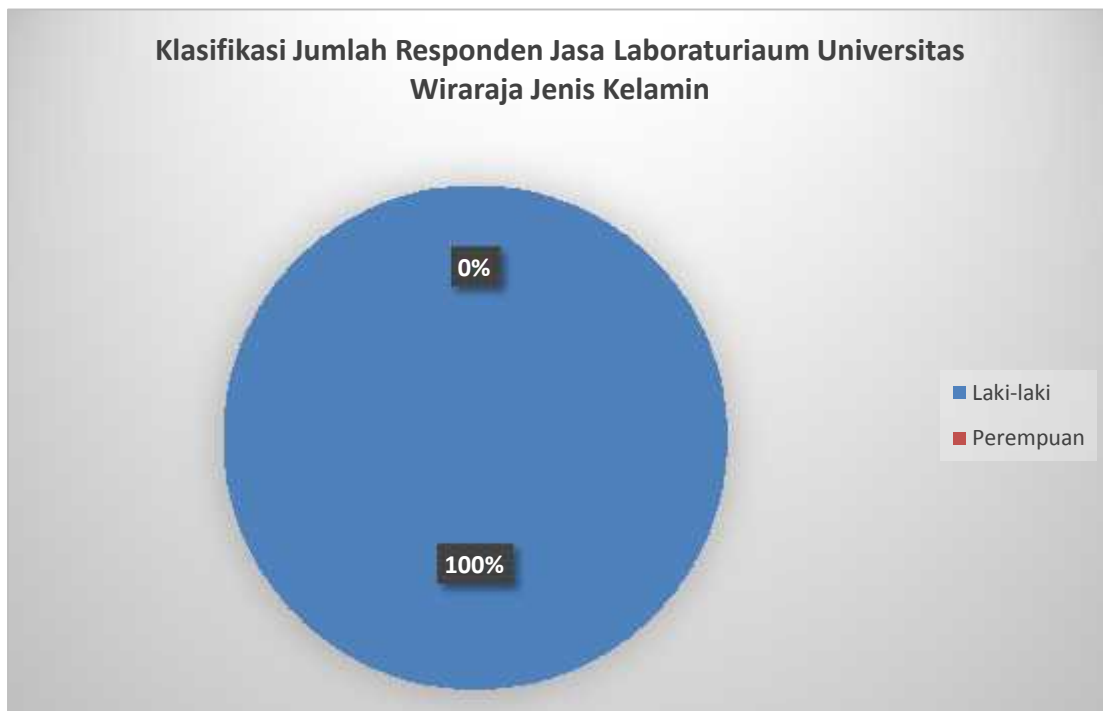
Usia	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
< 30	4	21 %	19
31 – 35	5	26 %	
36 – 40	6	32 %	
41 – 45	4	21 %	
46 – 50	0	0 %	
> 50	0	0 %	
Total		100%	



Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM – Laboratorium Universitas Wiraraja Menurut Usia

b. Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
Laki-laki	19	100 %	19
Perempuan	0	0 %	
Total	19	100%	



Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM – Laboratorium Universitas Wiraraja Menurut Jenis Kelamin

c. Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
SMA	7	37%	19
S1	12	63%	
Total		100%	



Gambar 3 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM – Laboratorium Universitas Wiraraja Menurut Pendidikan

e. Hasil IKM Jasa Layanan Laboratorium Universitas Wiraraja 2017

Dari hasil keseluruhan kuisisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM total jasa layanan Laboratorium Universitas Wiraraja sebagai berikut:

Tabel Nilai Manajemen Pelayanan

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
1.	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan Laboratorium.	4,5
2.	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;	4,4
3.	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);	4,8
4.	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;	4,8

No.	Pernyataan	Nilai Unsur
5.	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;	4,4
6.	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna Laboratorium;	4,5
7.	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak Laboratorium;	4,3
8.	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;	4,8
9.	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;	4,5
10.	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang diterapkan oleh unit pelayanan;	4,4
11.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	4,7
12.	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;	4,2
13.	kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan	4,4
14.	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan, sehingga pengguna laboratorium merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	4,2



Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Hasil IKM berdasarkan Manajemen Pelayanan

9. Kesimpulan

Dari hasil survey terhadap responden pengguna eksternal Laboratorium Universitas Wiraraja didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan di Laboratorium Universitas Wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari para responden, ini dibuktikan dari nilai hasil IKM sebagaimana berikut:

Unsur Manajemen Pelayanan dengan nilai hasil interval konversi IKM = **74,9** dengan nilai mutu pelayanan **B**

Sehingga Kinerja Manajemen Pelayanan di Laboratorium Universitas Wiraraja = **BAIK**

10. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat khusus Laboratorium Universitas Wiraraja. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Laboratorium Universitas Wiraraja dan sebagai gambaran kinerja di Laboratorium Universitas Wiraraja.

Sumenep, 10 Maret 2017
Kepala Pusat Jaminan Mutu



Dr. Ir. Ida Ekawati, MP
NIDN. 0014045805

