**Laporan Analisis Indek Kepuasan Pelayanan Laboratorium Pengembangan Organisasi dan Manajemen Publik**

**Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan LPOMP**

 Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian indeks kepuasan masyarakat ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Laboratorium pengembangan Organisasi dan manajemen Publik. Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode survey dengan instrumen kuesioner ataupun angket. Pedoman pelaksanaan analisis indeks kepuasan ini berpacu pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman teknis pelaksanaan Indeks Kepuasan.

 Berlokasi di Universitas Brawijaya dan bersitus di Fakultas Ilmu Administrasi Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang. Skala yang digunakan menggunakan skala tiga tingkat yang merujuk pada nilai (A) Sangat Baik, (B) Baik, (c) Buruk. Sementara untuk level penilaian indeks kepuasan dibagi menjadi 3 level yaitu

**Tabel 1. Tabel Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Pelayanan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Interval** | **Nilai IKM** | **Grade** | **Keterangan** |
| 1 .00 – 1.67 | 33.33 – 55.66 | E | Buruk |
| 1.68 - 2.34 | 55.67 – 77.99 | C | Baik |
| 2.35 – 3.00 | 78.0 – 100 | A | Sangat Baik |

Sumber : Olahan Peneliti, 2014

**Teknik Penghitungan :**

1. Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT) didapat melalui membagi bobot nilai dengan jumlah unsur

 $\frac{1}{jumlah unsur}$= $\frac{1}{8}$ = 0.125

1. Menghitung Nilai Rata-Rata perunsur (NRR) dengan cara menjumlah seluruh nilai perunsur dibagi dengan unsur $\frac{∑U1}{nU}$
2. Mengkalikan nilai Rata-Rata Perunsur (NRR) dengan Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT) dan didapat nilai Rata-Rata Tertimbang
3. Menjumlahkan jumlah nilai Rata-Rata Tertimbang (∑NRT1­+∑NRT2+∑NRT3+……..)
4. Mengkonversikan nilai Jumlah NRT kedalam Nilai IKM

**Laporan Analisis :**

**A. Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Gambar 1.

Sumber : hasil Olahan peneliti, 2014

 Berdasarkan tabel diatas dapat kita gambarkan bahwa sebanyak 22 orang atau setara dengan 55% respondenya adalah laki-laki dan sisanya sebanyak 18 orang atau 45 orang adalah responden berjenis kelamin Perempuan

**B. Gambaran Umum Responden berdasarkan angkatan**

Sumber : hasil Olahan Peneliti, 2014

 Berdasarkan tabel diatas dapat digambarkan bahwa responden dengan angkatan tahun 2011 hanya sebanyak 3 orang atau setara dengan 9% dan mahasiswa dengan angkatan 2012 memiliki nilai paling besar yaitu sebanyak 21 orang atau setara 62%. Sementara sisanya sebanyak 10 orang atau 29% diduduki oleh angkatan 2013.

**C. Gambaran Umum Responden berdasarkan Program Studi**

 Sumber : Hasil olahan peneliti, 2014

 Dari Hasil Grafik diatas dapat kita lihat tentnag responden berdasarkan program studi dimana 8% responden (3 orang) merupakan mahasiswa perpajakan, 13% (5 orang) merupakan mahasiswa dengan program studi perpustakaan, 5% (2 orang) merupakan mahasiswa jurusan administrasi bisnis, 45% (18 orang) merupakan mahasiswa dengan program studi admnistrasi publik, 12% (5 orang) dengan program studi pemerintahan dan 17% (7 orang) merupakan mahasiswa dengan program studi perencanaan pembangunan.

**D. Indek Kepuasan Pelayanan LPOMP**

Adapun Dalam Penilaian Indek Kepuasan pelayanan Laboratorium Pengembangan Organisasi dan Manajemen Publik (LPOMP) adalah dengan menggunakan indikator pengukuran antara lain: Sosialisasi Kegunaan Laboratorium (U1), Intensitas Laboratorium dalam Mengadakan Kajian/Diskusi (U2), Kualitas Pemateri dalam Diskusi/Workshop/Diklat/Kultam (U3), Kejelasan Informasi Kegiatan dan Informasi Prosedur Laboratorium (U4), Kualitas Materi/Hasil kajian (U5), Peran Labotratorium dalam Memfasilitasi Keilmuan/praktik keilmuan dan Metpen (U6), Kemudahan dalam Mendapatkan Informasi kegiatan, pelayanan, kajian, dll (U7), dan Ketepatan, Kecepatan, Keahliah, dan Tanggungjawab pengurus laboratorium (U8). Adapun hasil pengukuran indeks kepuasan pelayanan LPOMP adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan LPOMP**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **UNSUR PELAYANAN** | **NRT** | **NILAI KONVERSI** | **MUTU PELAYANAN** | **KET** |
|
| 1 | Sosialisasi Kegunaan Laboratorium | 2,225 | 74,17 | B | Baik |
| 2 | Intensitas Laboratorium dalam Mengadakan Kajian/Diskusi | 2,5 | 83,33 | A | Sangat Baik |
| 3 | Kualitas Pemateri dalam Diskusi/Workshop/Diklat/Kultam | 2,525 | 84,17 | A | Sangat Baik |
| 4 | Kejelasan Informasi Kegiatan dan Informasi Prosedur Laboratorium | 2,425 | 80,83 | A | Sangat Baik |
| 5 | Kualitas Materi/Hasil kajian | 2,475 | 82,50 | A | Sangat Baik |
| 6 | Peran Labotratorium dalam Memfasilitasi Keilmuan/praktik keilmuan dan Metpen | 2,25 | 75,00 | B | Baik |
| 7 | Kemudahan dalam Mendapatkan Informasi kegiatan, pelayanan, kajian, dll | 2,25 | 75,00 | B | Baik |
| 8 | Ketepatan, Kecepatan, Keahliah, dan Tanggungjawab pengurus laboratorium | 2,4 | 80,00 | A | Sangat Baik |
| **Total Rata-Rata NRT dan Konversi** | 2,38 | 79,38 | A | Sangat Baik |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan pada di pelayanan Laboratorium Pengembangan Organisasi dan Manajemen Publik (LPOMP) berdasarkan penilaian oleh mahasiswa Admisitrasi Publik FIA-UB pengguna pelayanan di LPOMP adalah sangat baik, hal tersebut berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan LPOMP mendapatkan predikat “A” (SANGAT BAIK) dengan nilai indeks kepuasan pelayanan LPOMP sebesar 79,38. Adapun unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Kualitas Pemateri dalam Diskusi/Workshop/Diklat/Kultam (U3) dengan nilai Indeks Kepuasan Pelayanan LPOMP sebesar 84,17 dengan predikat “A” (Sangat Baik). Sedangkaan unsur yang memiliki nilai terendah yaitu unsur Sosialisasi Kegunaan Laboratorium dengan nilai Indeks Kepuasan Pelayanan LPOMP sebesar 74,17 dengan predikat “B” (Baik). Meski demikan secara keseluruhan seluruh unsur memiliki predikat baik, artinya nilai terendah tersebut masih dalam kondisi baik tetapi tetap harus di tingkatkan.