



**KANTOR REGIONAL X  
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
DENPASAR**

**MEMO DINAS**

NOMOR : 43.a/PEG/MD/IX/2016

KEPADA YTH : 1. KEPALA BIDANG MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN  
2. KEPALA BIDANG PENGANGKATAN DAN PENSIUN  
3. KEPALA BIDANG INFORMASI KEPEGAWAIAN  
4. KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN DAN SUPERVISI KEPEGAWAIAN  
5. KEPALA SUB BAGIAN/SEKSI SELURUH DI LINGKUNGAN KANREG X BKN

D A R I : KEPALA BAGIAN TATA USAHA KANTOR REGIONAL X BKN

LAMPIRAN : 1 (SATU) BERKAS

PERIHAL : INDEKS KEPUASAN PELAYANAN (IKP)

TANGGAL : 16 SEPTEMBER 2016

1. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan ini kami sampaikan pengolahan data Indeks Kepuasan Pelayanan **tanggal 1 s/d 15 September 2016** sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan untuk mengetahui perkembangan kinerja secara periodik terhadap unit pelayanan Kantor Regional X BKN Denpasar.
2. Selain itu kami sampaikan pula tanggapan, saran, kritik dan keluhan dari penerima pelayanan publik (responden) untuk mendapatkan perhatian, tanggapan, tindak lanjut dalam penataan sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Formulir rencana aksi dan tindak lanjut yang telah diisi, disampaikan ke Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan paling lambat tanggal **23 September 2016**.
4. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA BAGIAN TATA USAHA,  
  
ISTIYARNO, S.IP  
NIP. 196304101983071001

TEMBUSAN disampaikan dengan hormat kepada :

- Kepala Kantor Regional X BKN Denpasar sebagai laporan.



**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
KANTOR REGIONAL X DENPASAR**

**PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN PELAYANAN**

**TUJUAN** : Untuk memperoleh informasi mengenai persepsi kepuasan pemohon layanan yang diberikan oleh Kanreg X BKN, Denpasar

**PERIODE** : 2016

**TANGGAL SURVEY** : Tanggal 1 September s.d. 15 September 2016

**METODA ANALISA** : PER RESPONDEN PERPARAMETER SURVEI

**METODA RUJUKAN** : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara,  
Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

**JUMLAH KUESIONER  
YANG DIISI** : 5

Lembar pelanggan (Penghubung dan Perorangan)

**JUMLAH PARAMETER** : 14 Parameter

**PARAMETER** :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kepastian Jadwal Pelayanan
5. Keadilan Mendapat Pelayanan
6. Kewajaran Biaya Pelayanan
7. Kepastian Biaya Pelayanan
8. Kejelasan Petugas Pelayanan
9. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
10. Tanggung Jawab Petugas
11. Kemampuan Petugas
12. Kesopanan dan Keramahan Petugas
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

**ANALISA PERHITUNGAN :**

$$\text{IKP} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Dimana bobot} &= 1/\text{jumlah parameter} \\ &= (1/14) \\ &= 0,071 \end{aligned}$$

Penilaian:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat Baik

**KETERANGAN :**

**a. Parameter pelayanan** : faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon / pelanggan sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan pelayanan.

**b. Kuesioner** : suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan atau pelanggan

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN  
DAN UNSUR PELAYANAN :**

Jumlah Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
5														
No Urut Responden														
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	15	15	14	15	16	20	20	16	15	17	15	15	16	16
Nilai Rata - rata perparameter ( NRR )	3.00000	3.00000	2.80000	3.00000	3.20000	4.00000	4.00000	3.20000	3.00000	3.40000	3.00000	3.00000	3.20000	3.20000
Nilai Indeks Per Parameter	0.21429	0.21429	0.20000	0.21429	0.22857	0.28571	0.28571	0.22857	0.21429	0.24286	0.21429	0.21429	0.22857	0.22857
Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )	80.36													

**TANGGAPAN, SARAN, KRITIK DAN KELUHAN****IKP KANREG X BKN DENPASAR**

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. 2.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Cukup puas dengan pelayanannya.
		Bidang Pensiun	1. Senang dengan pelayanan Pensiun, Cepat dan Mudah... Terimakasih atas pelayanannya...
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	1.
		Bidang INKA	1.
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	
D.	KELUHAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	1.

Denpasar, 16 September 2016

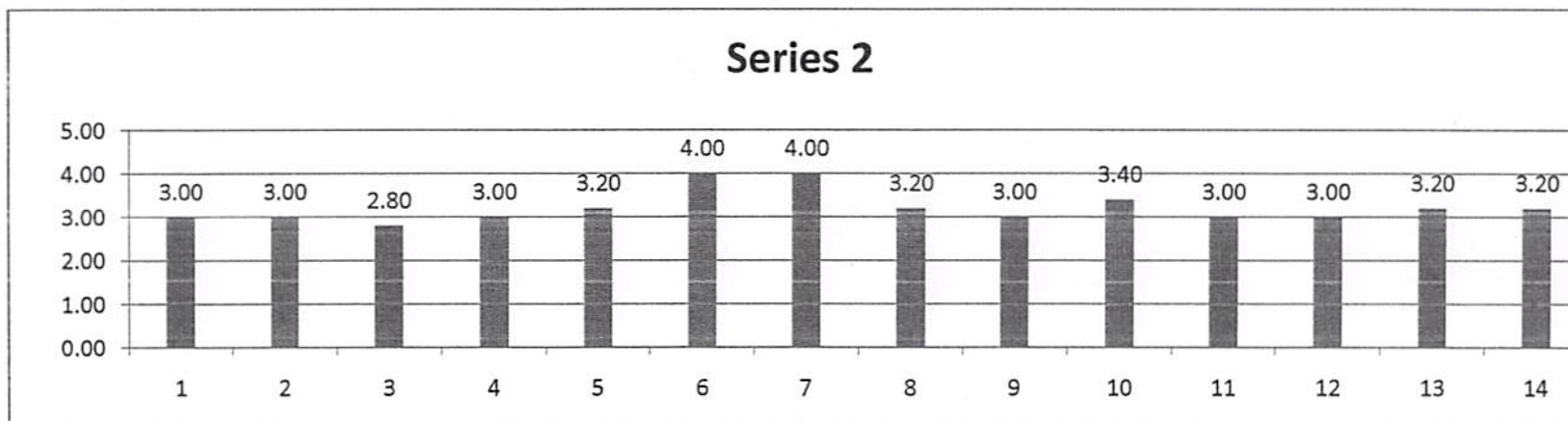
Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN



ISTIYARNO, S.IP  
NIP.19630410 198307 1 001

**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu  
Nilai interval : 3.214  
Nilai konversi : 80.36  
Kategori mutu pelayanan : B  
Mutu pelayanan : **BAIK**
  
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Tanggung Jawab Petugas).**  
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan**



Denpasar, 16 September 2016

  
**Kabag Tata Usaha**  
**Kantor Regional X BKN**  
  
**ISTIYARNO, S.IP**  
NIP.19630410 198307 1 001

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN****IKP KANREG X BKN DENPASAR**

<b>NO.</b>	<b>JENIS</b>	<b>BIDANG</b>	<b>KETERANGAN</b>	<b>RENCANA AKSI TINDAK LANJUT</b>
<b>A.</b>	<b>TANGGAPAN</b>	Semua Bidang	1. 2.	
		Bagian Tata Usaha	1.	
		Bidang Mutasi	1. Cukup puas dengan pelayanannya.	
		Bidang Pensiun	1. Senang dengan pelayanan Pensiun, Cepat dan Mudah... Terimakasih atas pelayanannya...	
<b>B.</b>	<b>SARAN</b>	Semua Bidang	1.	
		Bagian Tata Usaha	1.	
		Bidang Mutasi	1.	
		Bidang Pensiun	1.	
		Bidang INKA	1.	
<b>C.</b>	<b>KRITIK</b>	Bidang Mutasi	1.	
		Bidang Pensiun		
<b>D.</b>	<b>KELUHAN</b>	Semua Bidang	1.	
		Bagian Tata Usaha	1.	
		Bidang Mutasi	1.	
		Bidang Pensiun	1.	