



KANTOR REGIONAL X  
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
DENPASAR

**MEMO DINAS**

NOMOR : 48/PEG/MD/X/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 : 3 OKTOBER 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 16 s/d 30 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 **5 Oktober 2016.**
4. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.n. Kepala Bagian Tata Usaha,  
Kepala Sub Bagian Kepegawaian

  
NI MADE PURNAMI ASTARI, SE. MM  
NIP. 198508132008012004

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 16 September s.d. 30 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** : 6

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													
No Urut Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
5	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Jumlah nilai per parameter	19	20	16	17	18	24	24	20	19	18	19	21	21	19
Nilai Rata - rata perparameter ( NRR )	3.16667	3.33333	2.66667	2.83333	3.00000	4.00000	4.00000	3.33333	3.16667	3.00000	3.16667	3.50000	3.50000	3.16667
Nilai Indeks Per Parameter	0.22619	0.23810	0.19048	0.20238	0.21429	0.28571	0.28571	0.23810	0.22619	0.21429	0.22619	0.25000	0.25000	0.22619
Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )	81.85													

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

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Tidak ada kelainan, kegiatannya baik dan terkendali. 2. Pelayanan <i>Good</i> .
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Pelayanan, Fasilitas sudah baik, semakin ditingkatkan lagi.
		Bidang Pensiun	1. Pelayanan, Fasilitas sudah baik, semakin ditingkatkan lagi.
		Bidang P&SK	1. Pelayanan, Fasilitas sudah baik, semakin ditingkatkan lagi.
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Mohon kami diberikan surat tindak lanjut dari hasil rapat tentang pengalihan PNS sebagai dasar pengendalian berkas Pensiun.
		Bidang Pensiun	1. Diharapkan kedepan berita/kegiatan dari BKD Prov/Kab. disampaikan ke Kanreg X BKN Denpasar untuk dapat dimuat di X-Media (Media Kanreg). Terima kasih. 2. Mohon kami diberikan surat tindak lanjut dari hasil rapat tentang pengalihan PNS sebagai dasar pengendalian berkas Pensiun.
		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, 3 Oktober 2016

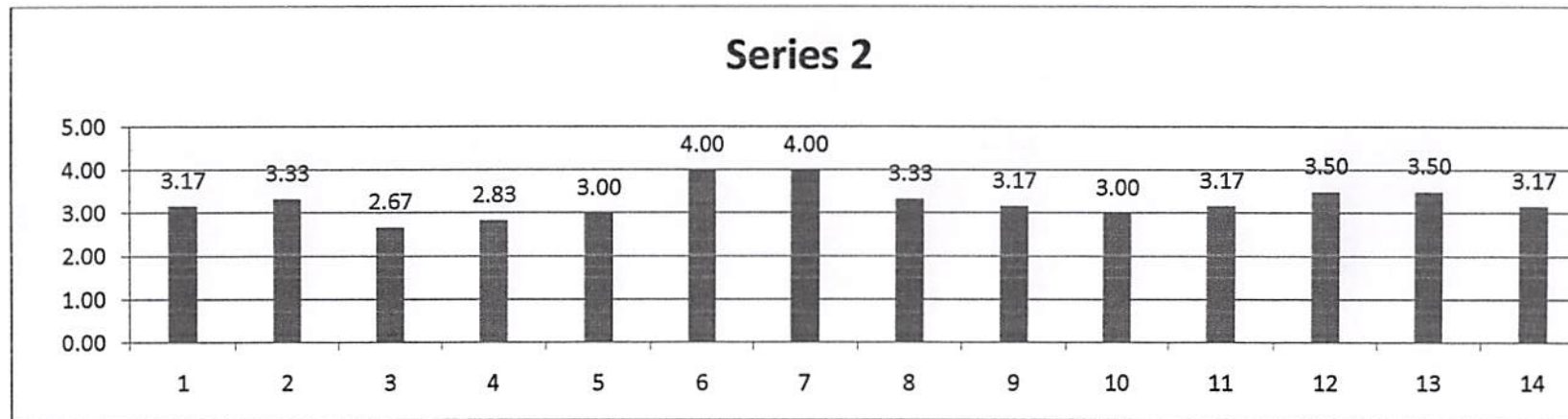
Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN



ISTIYARNO, S.IP  
NIP.19630410-198307 1 001

**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu:  
Nilai interval : **3.274**  
Nilai konversi : **81.85**  
Kategori mutu pelayanan : **A**  
Mutu pelayanan : **Sangat Baik**
  
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kenyamanan Lingkungan).**  
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan.**



Denpasar, 3 Oktober 2016

Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN

  
**ISTIKARNO, S.IP**  
NIP.19630410 198307 1 001