



**KANTOR REGIONAL X  
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
DENPASAR**

**MEMO DINAS**

NOMOR : 50/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

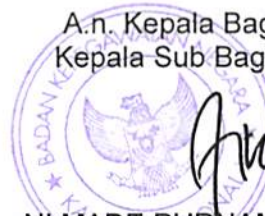
LAMPIRAN : 1 (SATU) BERKAS

PERIHAL : INDEKS KEPUASAN PELAYANAN (IKP)

TANGGAL : 17 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 1 s/d 15 Oktober 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 **21 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 1 Oktober s.d. 15 Oktober 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.

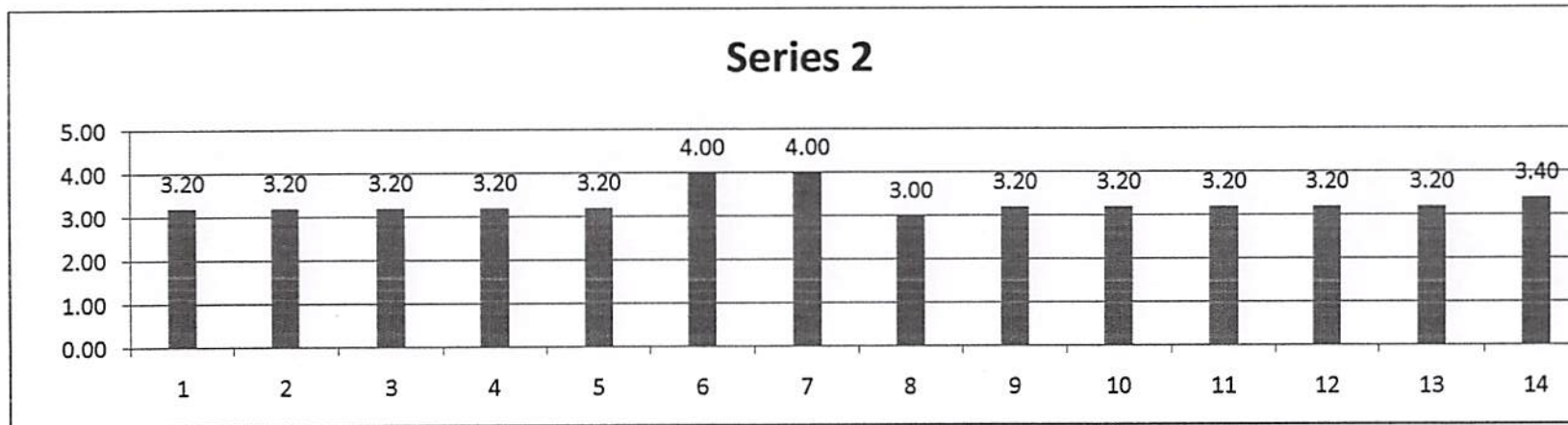
**b. Kuesioner** : suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan atau pelanggan

**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
No Urut Responden														
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	16	16	16	16	16	20	20	15	16	16	16	16	16	17
Nilai Rata - rata perparameter ( NRR )	3.20000	3.20000	3.20000	3.20000	3.20000	4.00000	4.00000	3.00000	3.20000	3.20000	3.20000	3.20000	3.20000	3.40000
Nilai Indeks Per Parameter	0.22857	0.22857	0.22857	0.22857	0.22857	0.28571	0.28571	0.21429	0.22857	0.22857	0.22857	0.22857	0.22857	0.24286
Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )	<b>82.86</b>													

**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu  
Nilai interval : 3.314  
Nilai konversi : 82.86  
Kategori mutu pelayanan : A  
Mutu pelayanan : Sangat Baik
  
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Keamanan Pelayanan).  
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah Kejelasan Petugas Pelayanan.



Denpasar, 17 Oktober 2016

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



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

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Cukup Baik.
		Bidang Pensiun	1. Cukup Baik.
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, 17 Oktober 2016

**Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN**

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