



KANTOR REGIONAL X
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
DENPASAR

MEMO DINAS
NOMOR : 52/PEG/MD/XI/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 : 1 NOPEMBER 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 31 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. 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 16 Oktober s.d. 31 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** : 4

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	4													
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	12	12	11	12	12	16	16	14	12	13	13	14	13	15
Nilai Rata - rata perparameter (NRR)	3.00000	3.00000	2.75000	3.00000	3.00000	4.00000	4.00000	3.50000	3.00000	3.25000	3.25000	3.50000	3.25000	3.75000
Nilai Indeks Per Parameter	0.21429	0.21429	0.19643	0.21429	0.21429	0.28571	0.28571	0.25000	0.21429	0.23214	0.23214	0.25000	0.23214	0.26786
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	82.59													

**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.
		Bidang Pensiun	1.
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, 1 November 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN



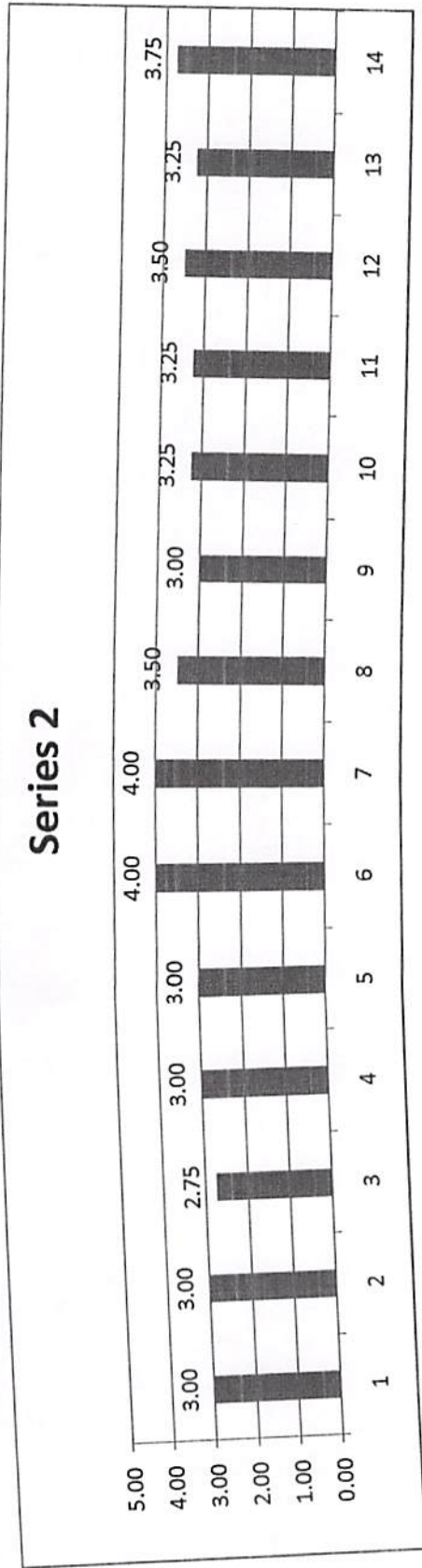
ISTIYARNO, S.IP

NIP.19630410 198307 1 001

KESIMPULAN:

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu
 - Nilai interval : 3.304
 - Nilai konversi : 82.59
 - 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 Kecepatan Pelayanan.



Denpasar, 1 November 2016



NIP.19630410 198307 1 001