



KANTOR REGIONAL X
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
DENPASAR

MEMO DINAS
NOMOR : 62/PEG/MD/XII/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. SELURUH KEPALA SUB BAGIAN/SEKSI DI LINGKUNGAN KANREG X BKN

DARI : KEPALA BAGIAN TATA USAHA KANTOR REGIONAL X BKN

LAMPIRAN : 1 (SATU) BERKAS

PERIHAL : INDEKS KEPUASAN PELAYANAN (IKP)

TANGGAL : 16 DESEMBER 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 Desember 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 **20 Desember 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 Desember s.d. 15 Desember 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** : 9

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	9													
No Urut Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9					
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
3	4	4	2	3	4	4	3	4	4					
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4					
5	3	3	2	2	3	4	3	3	4					
6	2	3	2	2	2	4	3	3	4					
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4					
8	4	3	3	3	4	4	3	3	3					
9	3	3	2	3	3	4	3	3	3					
Nilai Rata - rata														
perparameter (NRR)	3.44444	3.44444	2.77778	2.88889	3.33333	4.00000	4.00000	3.22222	3.22222	3.44444	3.22222	3.44444	3.66667	3.77778
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	85.52													

TANGGAPAN, SARAN, KRITIK DAN KELUHAN

IKP KANREG X BKN DENPASAR

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Terima kasih atas pelayanan di Kantor BKN X yang telah efisien, efektif, profesional dan bermartabat.
		Bagian Tata Usaha	1. Mantap!!!
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	1.
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Untuk pelayanan KP Bid. Mutasi, mohon dalam proses penyelesaian BTL KP ditetapkan batas waktu, agar kita sebagai instansi pengusul bisa dengan segera menyelesaikan BTL KP sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
		Bidang Pensiun	1. Dipertahankan 2. Harapan kami kedepan khususnya jenis pelayanan Pensiun, kalau bisa disederhanakan lagi persyaratannya (item persyaratannya), Trims....(Kalau bisa otomatis, kasian kami yang dari jauh).
		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 Desember 2016


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

KESIMPULAN:

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu

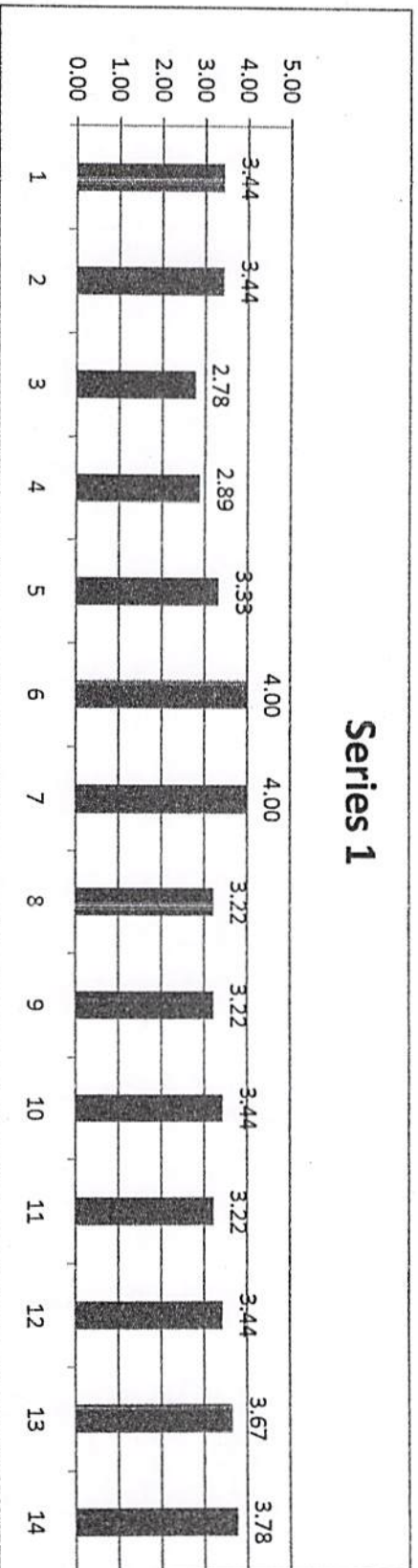
Nilai interval : 3.421

Nilai konversi : 85.52

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, 16 Desember 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN


ISTYARNO, S.IP
NIP.19630410 198307 1 001

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN

IKP KANREG X BKN DENPASAR

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Terima kasih atas pelayanan di Kantor BKN X yang telah efisien, efektif, profesional dan bermartabat.	
		Bagian Tata Usaha	1. Mantap!!!	
		Bidang Mutasi	1.	
		Bidang Pensiun	1.	
B.	SARAN	Semua Bidang	1.	
		Bagian Tata Usaha	1.	
		Bidang Mutasi	1. Untuk pelayanan KP Bid. Mutasi, mohon dalam proses penyelesaian BTL KP ditetapkan batas waktu, agar kita sebagai instansi pengusul bisa dengan segera menyelesaikan BTL KP sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.	
		Bidang Pensiun	1. Dipertahankan 2. Harapan kami kedepan khususnya jenis pelayanan Pensiun, kalau bisa disederhanakan lagi persyaratannya (item persyaratannya), Trims....(Kalau bisa otomatis, kasian kami yang dari jauh).	
		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.	