



**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 Agustus s.d. 15 Agustus 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 : 8

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 :

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

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

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 :

No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
Jumlah Responden	8													
1	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3
2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
5	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3
Jumlah nilai per parameter	21	22	19	19	23	32	32	24	22	22	23	24	22	24
Nilai Rata - rata perparameter (NRR)	2,62500	2,75000	2,37500	2,37500	2,87500	4,00000	4,00000	3,00000	2,75000	2,75000	2,87500	3,00000	2,75000	3,00000
Nilai Indeks Per Parameter	0,18750	0,19643	0,16964	0,16964	0,20536	0,28571	0,28571	0,21429	0,19643	0,19643	0,20536	0,21429	0,19643	0,21429
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	73,44													

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. Sudh cukup baik dan kedepan lebih ditingkatkan. 2. Sudah baik dan tingkatkan lagi.
		Bidang Pensiun	1. Sudah cukup.
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Sudah baik dan tingkatkan lagi.
		Bidang Pensiun	1. Usulan Pensiun (Khususnya Janda/Duda mohon bisa disampaikan alasan yang jelas bila ada usul yang belum terbit SK tapi tidak BTL juga, apakah belum dikoreksi atau bagaimana, sehingga kita tidak bertanya – tanya. Status Berkasnya saat ini dalam proses apa? Karena Pensiun Janda/Duda mestinya menjadi Prioritas. Terima kasih.
		Bidang INKA	1.
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	
D.	KELUHAN	Semua Bidang	1. Dengan adanya gangguan pada sistem aplikasi, sistem terganggu maka pelayanan kurang cepat/tidak tepat (Memperlambat).
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	1. Setiap mengurus Pensiunan PNS, Kenapa selalu terlambat, sedangkan mengurus KP PNS sangat lancar dimana hambatannya? Mohon penjelasan.

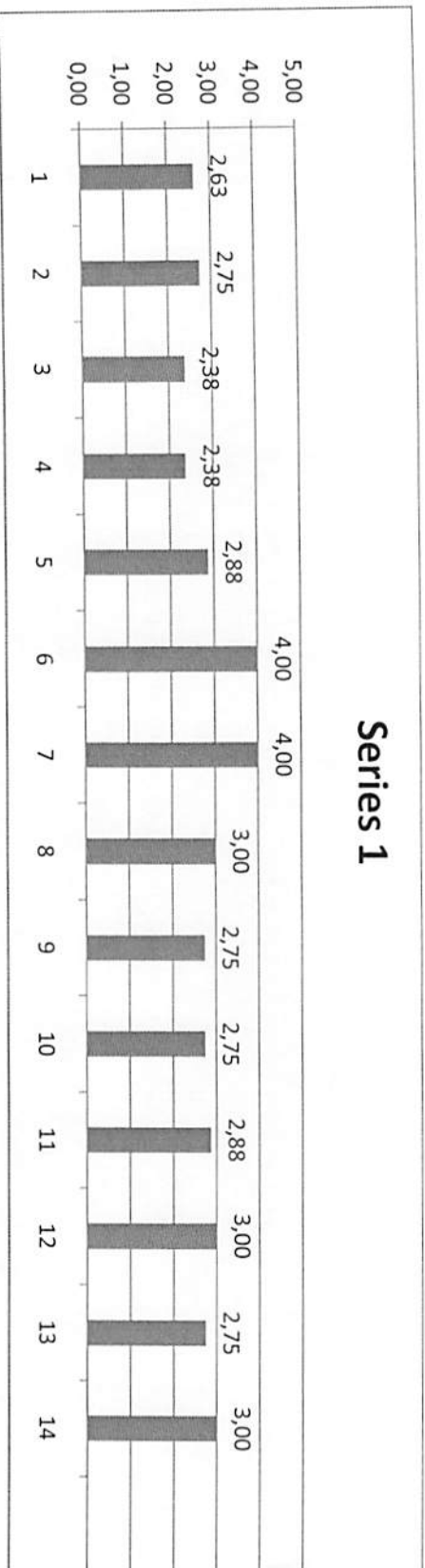
Denpasar, 16 Agustus 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN
ISTIYARNO, S.IP

NIP.19630410198307 1 001

KESIMPULAN:

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu
Nilai interval : 2.938
Nilai konversi : 73.44
Kategori mutu pelayanan : B
Mutu pelayanan : BAIK
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Kejelasan Petugas, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan).
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah Kecepatan pelayanan & Kepastian Jadwal Pelayanan.



Denpasar, 16 Agustus 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN


ISTIYARNO, S.I.P

NIP.19630410 198307 1 001