



**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 April s/d 15 April 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** : 11

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

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

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Sementara tidak ada keluhan.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Pada umumnya pelayanan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi.
B.	SARAN	Semua Bidang	1. Contohilah mereka berdua (Resepsionis), Hai teman – teman di Kanreg X BKN, berilah mereka <i>“best of the best award for all BKN X services and behaviour”</i> .
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Peningkatan pelayanan terus ditingkatkan, saran kami dan daerah bangun koordinasi dengan daerah – daerah sehingga saat petugas dari daerah yang tiba di BKN dapat dilayani sesuai jadwal.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Peningkatan pelayanan terus ditingkatkan, saran kami dan daerah bangun koordinasi dengan daerah – daerah sehingga saat petugas dari daerah yang tiba di BKN dapat dilayani sesuai jadwal. 2. Agara pelayanan, kedisiplinan, keramahan tetap dipertahankan dalam menjalankan tugas.
		Bidang INKA	1.
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.
		Bidang INKA	1.
D.	KELUHAN	Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Semuanya bekerja baik, hanya mungkin kurang berempati terhadap nasib PNS yang akan pensiun. Coba sesekali membayangkan kalau kita yang berada di posisi para PNS yang akan pensiun tsb. Pakai hati, hati dan HATI!

Denpasar, 18 April 2016

Kabag-Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN

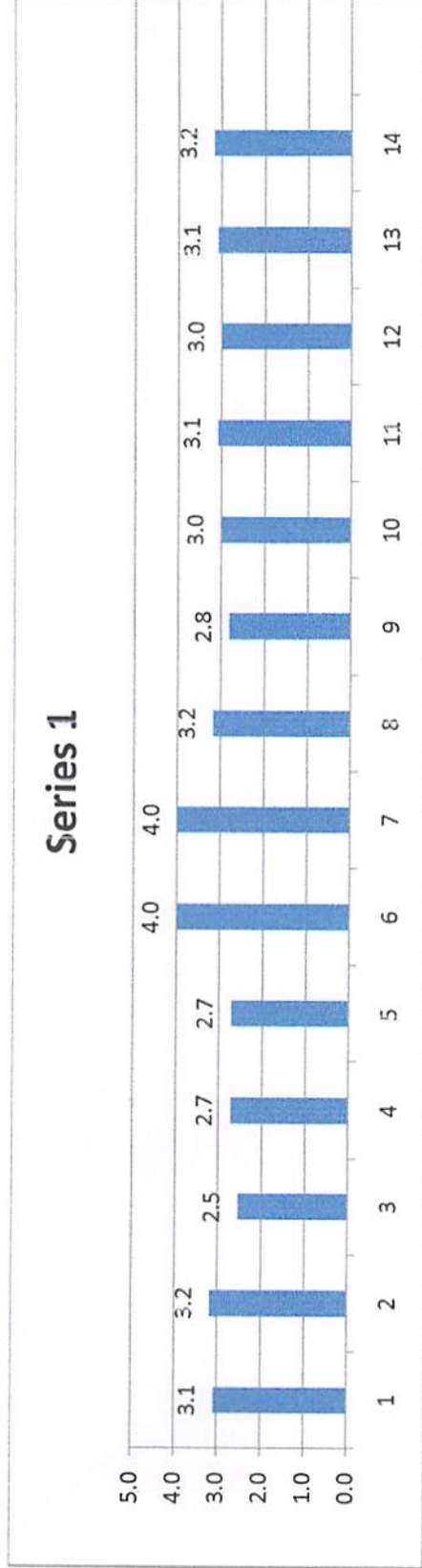
  
 ISTIYANTO, S.IP  
 NIP.19630410 198307 1 001

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN  
DAN UNSUR PELAYANAN :**

Jumlah Responden	11													
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
5	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3
10	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3
11	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	34	35	28	30	30	44	44	35	31	33	34	33	34	35
Nilai Rata - rata perparameter ( NRR )	3.09091	3.18182	2.54545	2.72727	2.72727	4.00000	4.00000	3.18182	2.81818	3.00000	3.09091	3.00000	3.09091	3.18182
Nilai Indeks Per Parameter	0.22078	0.22727	0.18182	0.19481	0.19481	0.28571	0.28571	0.22727	0.20130	0.21429	0.22078	0.21429	0.22078	0.22727
Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )	77.92													

**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu  
Nilai interval : 3.117  
Nilai konversi : 77.92  
Kategori mutu pelayanan : **B**  
Mutu pelayanan : **Baik**
  
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan dan Keamanan Pelayanan).**  
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan.**



Denpasar, 18 April 2016

Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN



Istiyarno, S.IP

NIP.19630410-198307 1 001