



**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 Mei s/d 15 Mei 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 :**

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

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

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                       | 8                             |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|--|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| No Urut Responden                      | Nilai Per Parameter Pelayanan |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|  | P1                            | P2      | P3      | P4      | P5      | P6      | P7      | P8      | P9      | P10     | P11     | P12     | P13     | P14     |
| 1                                      | 3                             | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 2                                      | 3                             | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 3       | 3       |
| 3                                      | 3                             | 3       | 3       | 3       | 2       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 4                                      | 3                             | 3       | 2       | 2       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 5                                      | 2                             | 2       | 2       | 3       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 6                                      | 3                             | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 7                                      | 3                             | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 8                                      | 3                             | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| Jumlah nilai per parameter             | 23                            | 23      | 22      | 24      | 23      | 32      | 32      | 24      | 25      | 23      | 25      | 24      | 24      | 24      |
| Nilai Rata - rata perparameter ( NRR ) | 2.87500                       | 2.87500 | 2.75000 | 3.00000 | 2.87500 | 4.00000 | 4.00000 | 3.00000 | 3.12500 | 2.87500 | 3.12500 | 3.00000 | 3.00000 | 3.00000 |
| Nilai Indeks Per Parameter             | 0.20536                       | 0.20536 | 0.19643 | 0.21429 | 0.20536 | 0.28571 | 0.28571 | 0.21429 | 0.22321 | 0.20536 | 0.22321 | 0.21429 | 0.21429 | 0.21429 |
| Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )      | 77.68                         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |

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

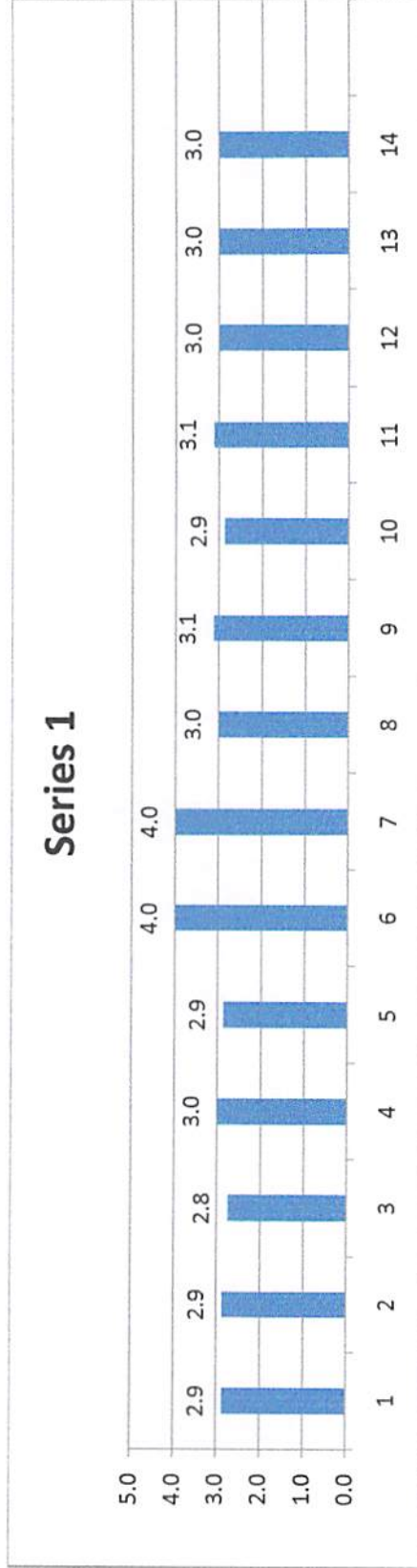
| <b>NO.</b> | <b>JENIS</b> | <b>BIDANG</b>                 | <b>KETERANGAN</b>                    |
|------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| A.         | TANGGAPAN    | Semua Bidang                  | 1.                                   |
|            |              | Bagian Tata Usaha             | 1.                                   |
|            |              | Bidang Pengangkatan & Pensiun | 1. Baik & Tingkatkan                 |
| B.         | SARAN        | Semua Bidang                  | 1. Perlu ditingkatkan pelayanannya   |
|            |              | Bagian Tata Usaha             | 1.                                   |
|            |              | Bidang Mutasi                 | 1. Tingkatkan dan pertahankan.<br>2. |
|            |              | Bidang Pengangkatan & Pensiun | 1. Tingkatkan dan pertahankan.       |
|            |              | 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.                                   |

Denpasar, 16 Mei 2016

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

**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu  
Nilai interval : 3.107  
Nilai konversi : 77.68  
Kategori mutu pelayanan : **B**  
Mutu pelayanan : **Baik**
  
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Kedisiplinan Petugas Pelayanan & Kemampuan Petugas)**.  
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan**.



Denpasar, 16 Mei 2016

Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN

ISTIYARNO, S-IP  
NIP.19630410 198307 1 001