



**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 April s/d 30 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** : 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	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
3	2	3	1	1	1	4	4	3	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
8	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	23	27	22	23	24	36	36	29	28	28	26	27	27	29
Nilai Rata - rata perparameter ( NRR )	2.55556	3.00000	2.44444	2.55556	2.66667	4.00000	4.00000	3.22222	3.11111	3.11111	2.88889	3.00000	3.00000	3.22222
Nilai Indeks Per Parameter	0.18254	0.21429	0.17460	0.18254	0.19048	0.28571	0.28571	0.23016	0.22222	0.22222	0.20635	0.21429	0.21429	0.23016
Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )	76.39													

**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 Mutasi	1. Pelayanan secara keseluruhan hampir sempurna dalam hal ini pelayanan di Bidang Mutasi & Stapeg. Makasih & Selamat berjuang. 2. Semua pelayanan tidak mudah dan sangat membutuhkan waktu dan tenaga.
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Mohon untuk tingkatkan dalam hal kecepatan pelayanan dan keadilan pelayanan. 2. Mohon agar diadakkn sosialisasi ke setiap BKD kalau ada perubahan/penambahan persyaratan dalam urusan kenaikan pangkat sebelum periode kenaikan pangkat. 3. Jika ada perubahan mekanisme, prosedur & syarat kelengkapan, harus diberitahukan terlebih dahulu secara resmi sehingga tidak harus melengkapinya pada saat datang di BKN, Contoh: terkait check list. 4. Sesungguhnya apabila ada perubahan prosedur/persyaratan dalam pelayanan Pegawai dari BKN Reg X harus menyampaikan kepada setiap Daerah masing-2 agar mengetahuinya.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Mohon untuk tingkatkan dalam hal kecepatan pelayanan dan keadilan pelayanan.
		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.

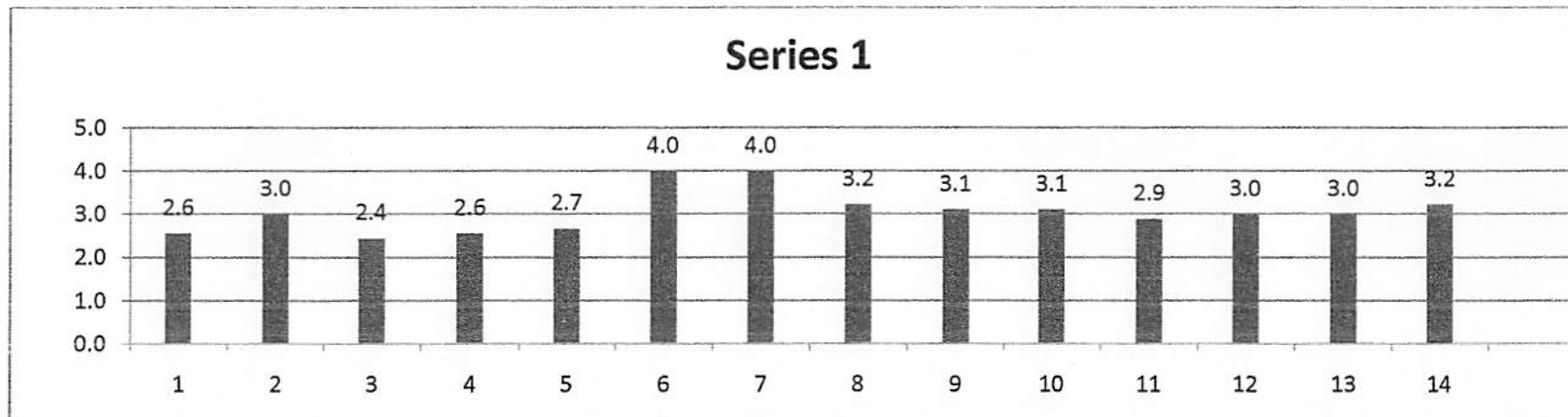
Denpasar, 02 Mei 2016

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

NIP.19630410198307 1 001

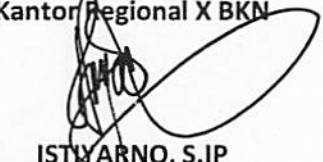
**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu  
Nilai interval : 3.056  
Nilai konversi : 76.39  
Kategori mutu pelayanan : **B**  
Mutu pelayanan : **Baik**
  
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Kejelasan Petugas Pelayanan, Keamanan Pelayanan).**  
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan.**



Denpasar, 02 Mei 2016

Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN

  
**ISTYARNO, S.IP**  
NIP.19630410 198307 1 001