



**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 Juli s.d 31 Juli 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** : 2

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 |

KE TERANGAN :

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 | 2 | | | | | | | | | | | | | |
| No Urut Responden | Nilai Per Parameter Pelayanan | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Jumlah nilai per parameter | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 8 | 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| Nilai Rata - rata perparameter (NRR) | 2,50000 | 2,50000 | 2,50000 | 2,50000 | 2,00000 | 4,00000 | 4,00000 | 2,50000 | 2,50000 | 2,50000 | 2,00000 | 2,50000 | 2,50000 | 3,00000 |
| Nilai Indeks Per Parameter | 0,17857 | 0,17857 | 0,17857 | 0,17857 | 0,14286 | 0,28571 | 0,28571 | 0,17857 | 0,17857 | 0,17857 | 0,14286 | 0,17857 | 0,17857 | 0,21429 |
| Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) | 66,96 | | | | | | | | | | | | | |

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

| NO. | JENIS | BIDANG | KETERANGAN |
|------------|--------------|-------------------|--|
| A. | TANGGAPAN | Semua Bidang | 1. |
| | | Bagian Tata Usaha | 1. |
| | | Bidang Mutasi | 1. Cukup baik. |
| | | Bidang Pensiun | 1. |
| B. | SARAN | Bagian Tata Usaha | 1. |
| | | Bidang Mutasi | 1. |
| | | Bidang Pensiun | 1. Tingkatkan lagi agar tambah bagus dan tertib dalam pelayanan. |
| | | Bidang INKA | 1. |
| C. | KRITIK | Bidang Mutasi | 1. |
| | | Bidang Pensiun | |
| D. | KELUHAN | Bagian Tata Usaha | 1. |
| | | Bidang Mutasi | 1. |
| | | Bidang Pensiun | 1. |

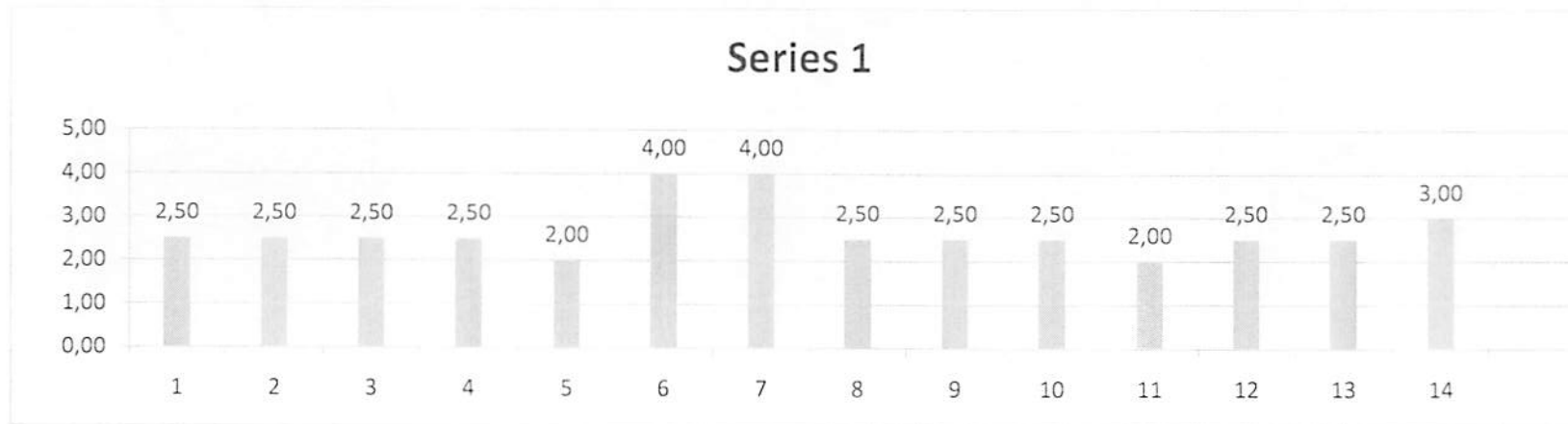
Denpasar, 1 Agustus 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor 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 : 2.679
Nilai konversi : 66.96
Kategori mutu pelayanan : B
Mutu pelayanan : **BAIK**

2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Keamanan Pelayanan).
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kemampuan Petugas.



Denpasar, 1 Agustus 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

ISTIYARNO, S.IP
NIP.19630410 198307 1 001