



**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 Maret s/d 31 Maret 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** : 6

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	6													
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3
4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	17	19	14	17	17	24	24	19	18	18	19	18	17	18
Nilai Rata - rata perparameter (NRR)	2.83333	3.16667	2.33333	2.83333	2.83333	4.00000	4.00000	3.16667	3.00000	3.00000	3.16667	3.00000	2.83333	3.00000
Nilai Indeks Per Parameter	0.20238	0.22619	0.16667	0.20238	0.20238	0.28571	0.28571	0.22619	0.21429	0.21429	0.22619	0.21429	0.20238	0.21429
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	77.08													

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

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Proses pelayanan kalau bisa dipercepat sehingga pelaksana tugas bisa memperoleh hasil yang sesuai.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.
		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, 1 April 2016

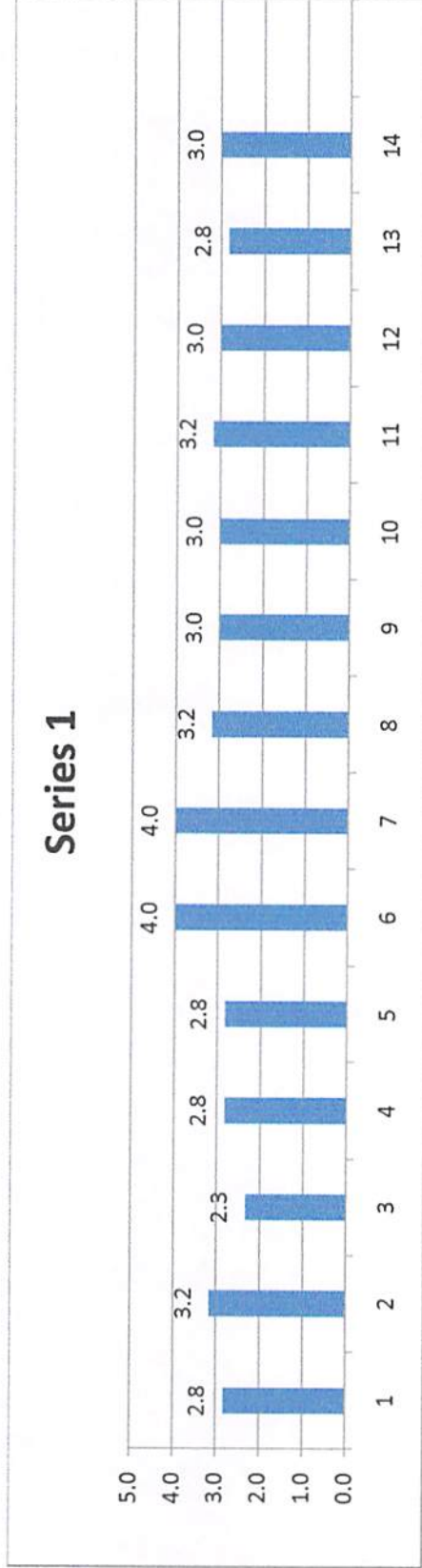
Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN
ISTIYARNO, S.IP

NIP.19630410 198307 1 001

KESIMPULAN:

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu
Nilai interval : 3.083
Nilai konversi : 77.08
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 Kemampuan Petugas).**
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan.**



Denpasar, 1 April 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

ISTIYARNO, S.IP
NIP.19630410-198307 1 001