



**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 Mei s/d 31 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 : 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													
						P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
Jumlah nilai per parameter	19	21	19	18	21	24	24	21	22	21	22	20	22	23
Nilai Rata - rata perparameter (NRR)	3.16667	3.50000	3.16667	3.00000	3.50000	4.00000	4.00000	3.50000	3.66667	3.50000	3.66667	3.33333	3.66667	3.83333
Nilai Indeks Per Parameter	0.22619	0.25000	0.22619	0.21429	0.25000	0.28571	0.28571	0.25000	0.26190	0.25000	0.26190	0.23810	0.26190	0.27381
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	88.39													

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

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Bangunan dan lingkungan kantor yang begitu bersih, rapi serta pelayanannya yang sangat sopan dan ramah.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.
B.	SARAN	Semua Bidang	1. Tingkatkan pelayanan
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Tetap dalam semangat kekeluargaan ya
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Tetap dalam semangat kekeluargaan ya
		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.

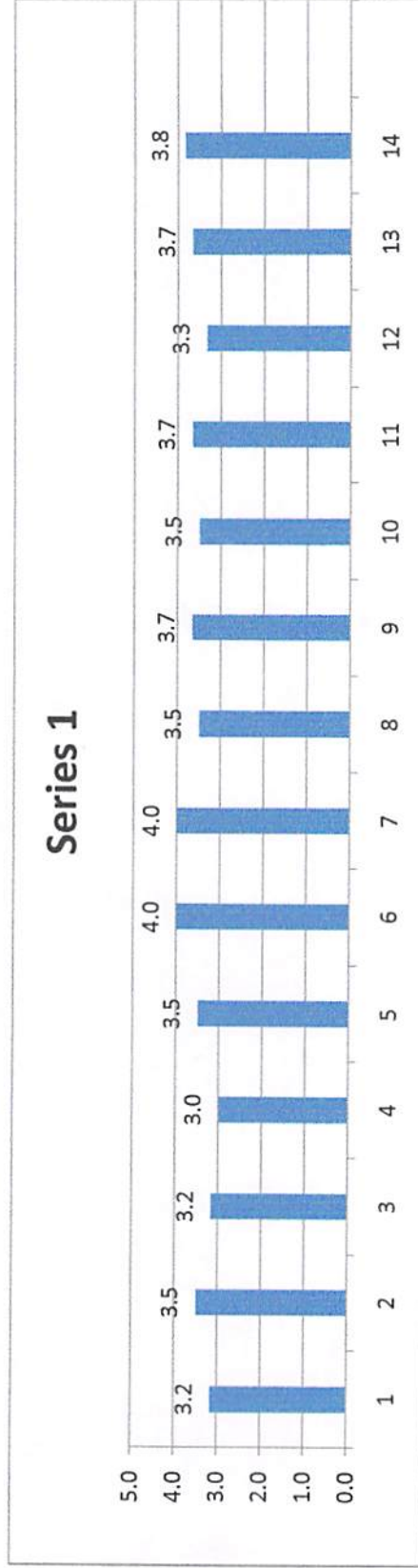
Denpasar, 1 Juni 2016

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 : 3.536
Nilai konversi : 88.39
Kategori mutu pelayanan : **A**
Mutu pelayanan : **Sangat Baik**

2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Keamanan Pelayanan).**
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kepasatian Jadwal Pelayanan.**



Denpasar, 1 Juni 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

ISTYARNO, S.IP
NIP.19630410 198307 1 001