



**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 Maret s/d 15 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** : 5

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	5													
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	4	4
2	3	3	1	2	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4
3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	12	12	9	10	12	20	20	15	14	12	14	13	17	17
Nilai Rata - rata perparameter (NRR)	2.40000	2.40000	1.80000	2.00000	2.40000	4.00000	4.00000	3.00000	2.80000	2.40000	2.80000	2.60000	3.40000	3.40000
Nilai Indeks Per Parameter	0.17143	0.17143	0.12857	0.14286	0.17143	0.28571	0.28571	0.21429	0.20000	0.17143	0.20000	0.18571	0.24286	0.24286
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	70.36													

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. Keadaan yang sekarang dapat ditingkatkan dimasa mendatang.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Keadaan yang sekarang dapat ditingkatkan dimasa mendatang.
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Tingkatkan kualitas dan kerjasamanya denagan Kabupaten – kabupaten terluar. 2. Pelayanan jangan memandang Siapa, Apa, Berapa? 3. Agar lebih ditingkatkan pelayanannya. 4. Agar lebih baik lagi kedepannya.
		Bidang INKA	1.
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.
		Bidang INKA	1.
D.	KELUHAN	Bagian Tata Usaha	1. Khusus untuk Bapak salah satu pegawai selalu memperhambat proses pelayanan sering dibuat2 jika dibutuhkan ada saja alasan yang memperhambat.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.

Denpasar, 16 Maret 2016

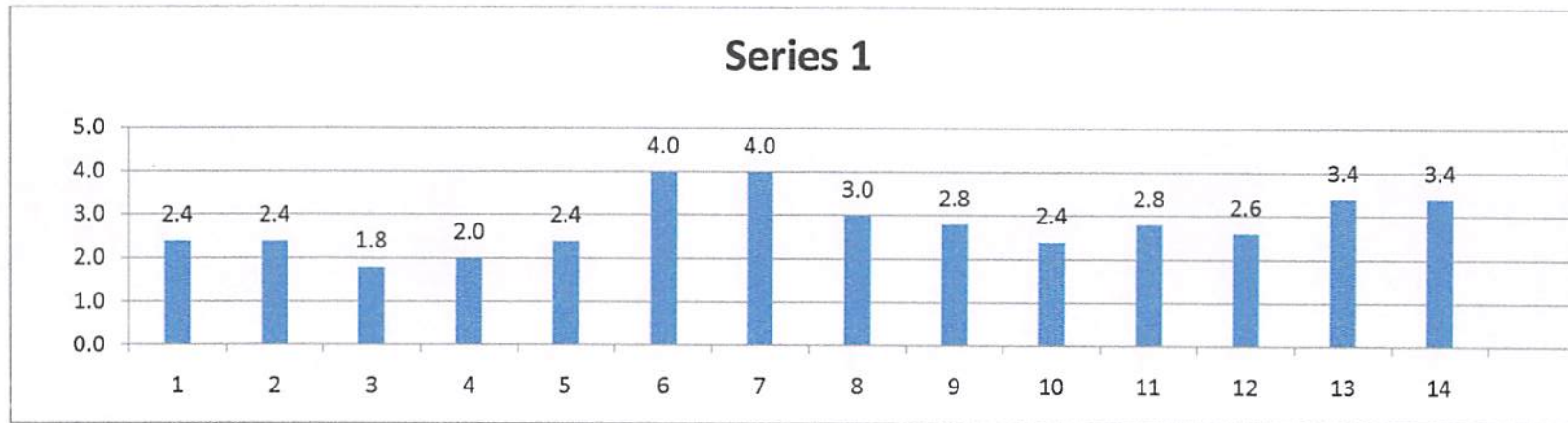
Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN
ISTIKOMARNO, S.IP

NIP.19630410-198307 1 001

KESIMPULAN:

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu
Nilai interval : 2.814
Nilai konversi : 70.36
Kategori mutu pelayanan : **B**
Mutu pelayanan : **Baik**

2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Kenyamanan Lingkungan & Keamanan Pelayanan).**
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan.**



Denpasar, 16 Maret 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

(Signature)
ISTİYARNO, S.IP
NIP.19630410 198307 1 001