



**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 01 Januari s.d. 18 Januari 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** : 3

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	3													
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Jumlah nilai per parameter	9	10	8	8	9	12	12	10	10	9	9	10	12	11
Nilai Rata - rata perparameter ( NRR )	3.00000	3.33333	2.66667	2.66667	3.00000	4.00000	4.00000	3.33333	3.33333	3.00000	3.00000	3.33333	4.00000	3.66667
Nilai Indeks Per Parameter	0.21429	0.23810	0.19048	0.19048	0.21429	0.28571	0.28571	0.23810	0.23810	0.21429	0.21429	0.23810	0.28571	0.26190
Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )	82.74													

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

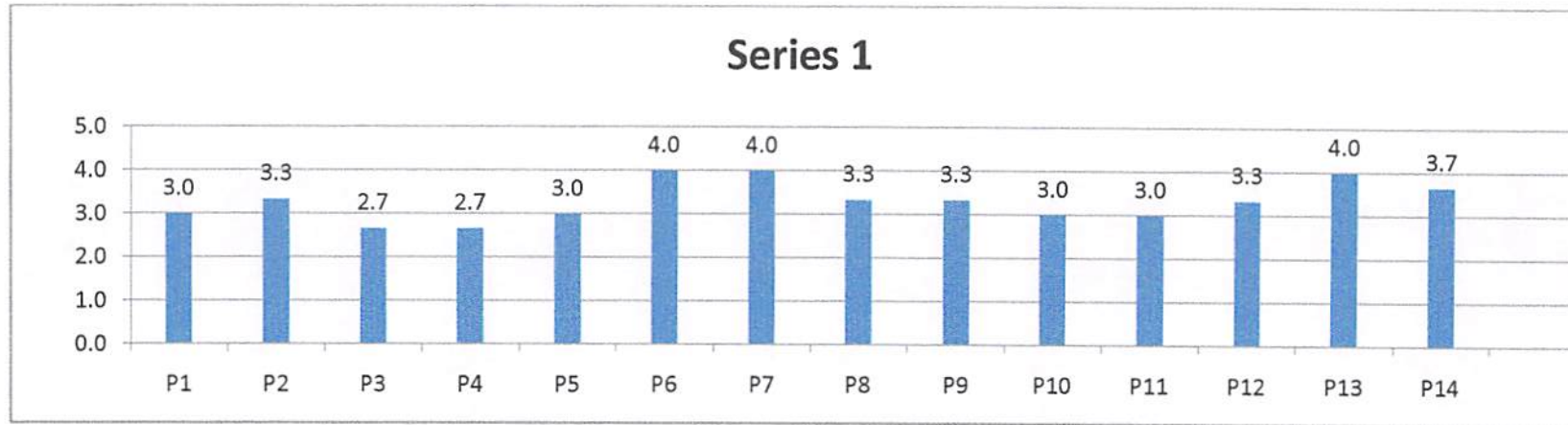
<b>NO.</b>	<b>JENIS</b>	<b>BIDANG</b>	<b>KETERANGAN</b>
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Tingkatkan lagi pelayanan, ruang tunggu sangat nyaman
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.
B.	SARAN	Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Agar pelayanan hari ini lebih baik dari kemarin sehingga dapat menuju hari esok yang lebih berkualitas.
		Bidang INKA	1.
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	
D.	KELUHAN	Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.

Denpasar, 18 Januari 2016

Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN  
**ISTIYARNO, S.IP**  
NIP.19630410-198307 1 001

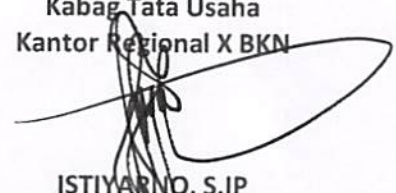
**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu  
Nilai interval : 3.310  
Nilai konversi : 82.74  
Kategori mutu pelayanan : **A**  
Mutu pelayanan : **SANGAT BAIK**
  
2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Kenyamanan Lingkungan).**  
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan Pelayanan dan Kepastian Jadwal Pelayanan.**



Denpasar, 18 Januari 2016

Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN

  
ISTIYARNO, S.IP  
NIP.19630410 198307 1 001