



**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 19 Januari s.d. 31 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** : 7

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 :**

$$IKP = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Dimana bobot} &= 1/\text{jumlah parameter} \\ &= (1/14) \\ &= 0,071 \end{aligned}$$

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

**TANGGAPAN, SARAN, KRITIK DAN KELUHAN**

**IKP KANREG X BKN DENPASAR**

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. Tingkatkan lagi pelayanan. 2. Bagi saya pelayanan semua cukup baik, Cuma kebebasan untuk bertemu langsung dengan petugas agak dibatasi, mungkin untuk menjaga tumbuhnya kolusi.
		Bagian Tata Usaha	1. <i>menyusun</i>
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.
B.	SARAN	Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1. Semuanya baik Cuma perlu peningkatan dalam pelayanan terutama saat jam istirahatb biar bergilir dengan sistem shif biar pelayanan tetap lancar, karena tidak semua orang dari area dekat, orang-orang jauh datang sampai disini pas jam 12.00 pas waktu istirahat mohon dilayani.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Semuanya baik Cuma perlu peningkatan dalam pelayanan terutama saat jam istirahatb biar bergilir dengan sistem shif biar pelayanan tetap lancar, karena tidak semua orang dari area dekat, orang-orang jauh datang sampai disini pas jam 12.00 pas waktu istirahat mohon dilayani.
		Bidang INKA	1.
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1. Kurang komunikatif info kepegawaian ke daerah.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1. Kurang komunikatif info kepegawaian ke daerah.
		Bidang INKA	1. Kurang komunikatif info kepegawaian ke daerah.
D.	KELUHAN	Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pengangkatan & Pensiun	1.

Denpasar, 29 Januari 2016

Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN

  
ISTIYARNO, S.IP  
NIP.19630410 198307 1 001

DAFTAR ISI

NO	JENIS	BIDANG	REVISI
A	TANGGAPAN	Bidang	1. Tingkatkan lagi pelayanan.
		Bidang	2. Bagi biaya pelayanan semua rumah sakit.
		Bidang	kegiatan untuk pelayanan kesehatan.
		Bidang	menjaga mutu pelayanan.
B	SARAN	Bidang	1. Tingkatkan lagi pelayanan.
		Bidang	2. Bagi biaya pelayanan semua rumah sakit.
		Bidang	kegiatan untuk pelayanan kesehatan.
		Bidang	menjaga mutu pelayanan.
C	KRITIK	Bidang	1. Tingkatkan lagi pelayanan.
		Bidang	2. Bagi biaya pelayanan semua rumah sakit.
		Bidang	kegiatan untuk pelayanan kesehatan.
		Bidang	menjaga mutu pelayanan.
D	SELUHAN	Bidang	1. Tingkatkan lagi pelayanan.
		Bidang	2. Bagi biaya pelayanan semua rumah sakit.
		Bidang	kegiatan untuk pelayanan kesehatan.
		Bidang	menjaga mutu pelayanan.

Depkes, 20 Januari 1956

Rendy H. S.

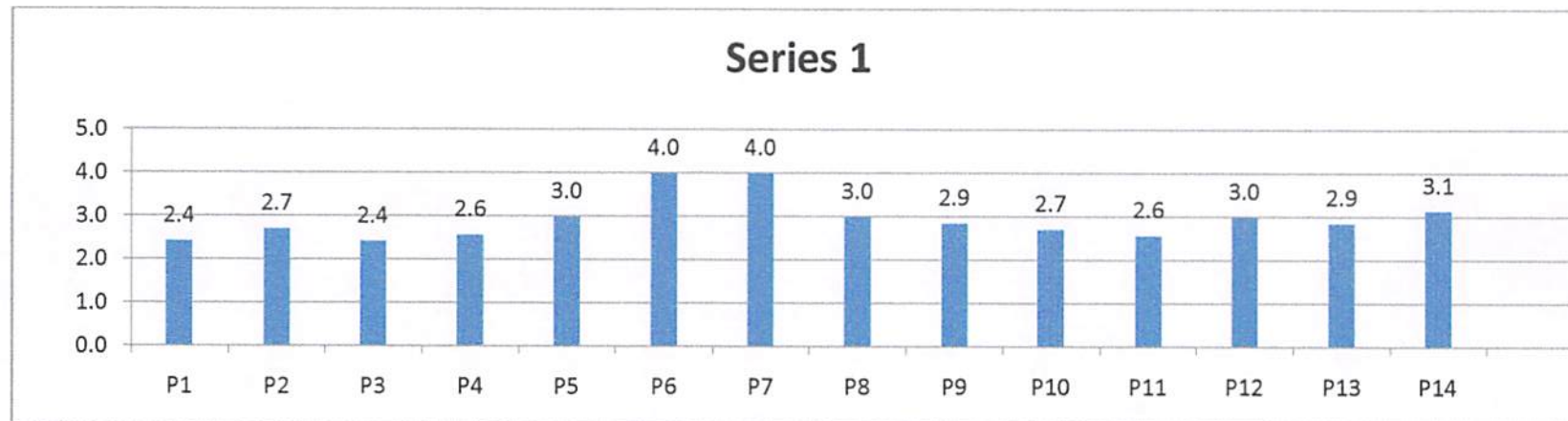
Kantor Kepala X 6111  
18 17/1/56  
019136610-10 1000-1000

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN  
DAN UNSUR PELAYANAN :**

Jumlah Responden	7													
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	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
5	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
7	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2
Jumlah nilai per parameter	17	19	17	18	21	28	28	21	20	19	18	21	20	22
Nilai Rata - rata perparameter ( NRR )	2.42857	2.71429	2.42857	2.57143	3.00000	4.00000	4.00000	3.00000	2.85714	2.71429	2.57143	3.00000	2.85714	3.14286
Nilai Indeks Per Parameter	0.17347	0.19388	0.17347	0.18367	0.21429	0.28571	0.28571	0.21429	0.20408	0.19388	0.18367	0.21429	0.20408	0.22449
Indeks Kepuasan Pelayanan ( IKP )	73.72													


**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu  
Nilai interval : 2.949  
Nilai konversi : 73.72  
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 **Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan.**



Denpasar, 29 Januari 2016

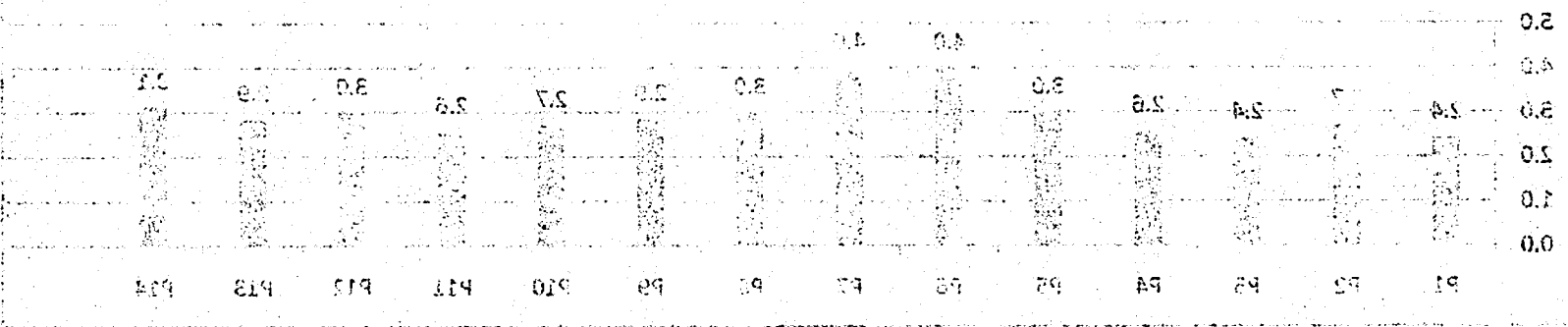
Kabag Tata Usaha  
Kantor Regional X BKN

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


1. Berasialah label penelitian dengan nilai: 100, maka terapan penelitian dengan biaya yang yaitu
  - Nilai interval : 2.93
  - Nilai konversi : 73.73
  - Kategori mutu pelayanan : B
  - Tingkat pelayanan : Baik

2. a. Persoal tertinggi terhadap kepuasan adalah (Kategori Biaya Pelayanan, Kategori Biaya Pelayanan, Kategori Pelayanan)
- b. Persoal terendah terhadap kepuasan adalah (Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan).

Senar 1



Diposkan, 29 Januari 2015

Kepala Laboratorium  
 (Kategori Pelayanan) BINA  
  
 NIP. 19601010198071001