



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
Kantor Regional I Yogyakarta
PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN PELAYANAN EKSTERNAL

TUJUAN : Untuk memperoleh informasi mengenai persepsi kepuasan pelayanan eksternal yang telah diselenggarakan Kanreg I BKN Yogyakarta.

WAKTU SURVEI : 2019

TANGGAL SURVEI : 1-31 Januari 2019

METODA ANALISA : PER RESPONDEN PER PARAMETER SURVEI

METODA RUJUKAN : Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

JUMLAH RESPONDEN : 153 Orang Responden

JUMLAH PARAMETER : 9 Parameter

PARAMETER :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu pemberian pelayanan
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Kesopanan dan keramahan petugas
6. Kualitas sarana dan prasarana
7. Pengurusan tanpa biaya
8. Kesesuaian antara standar pelayanan dengan hasil
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

ANALISA PERHITUNGAN :

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

Dimana bobot = 1/ jumlah parameter
= (1/9)
= 0.11111

Penilaian:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

KETERANGAN :

Parameter pelayanan : faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon / pelanggan sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan pelayanan eksternal.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN

Jumlah Responden	153								
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	2	2	3	3	3	3	3
11	3	4	4	3	4	4	4	4	3
12	3	3	4	3	4	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	1	1	2	2	1	1	1	1	1
26	3	3	4	3	3	3	4	4	3
27	4	4	2	4	4	4	4	3	3
28	2	2	2	3	3	3	4	3	3
29	3	3	2	3	3	3	4	3	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	1	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	3	3	4	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	3	4	4	3	4	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	4	2	3

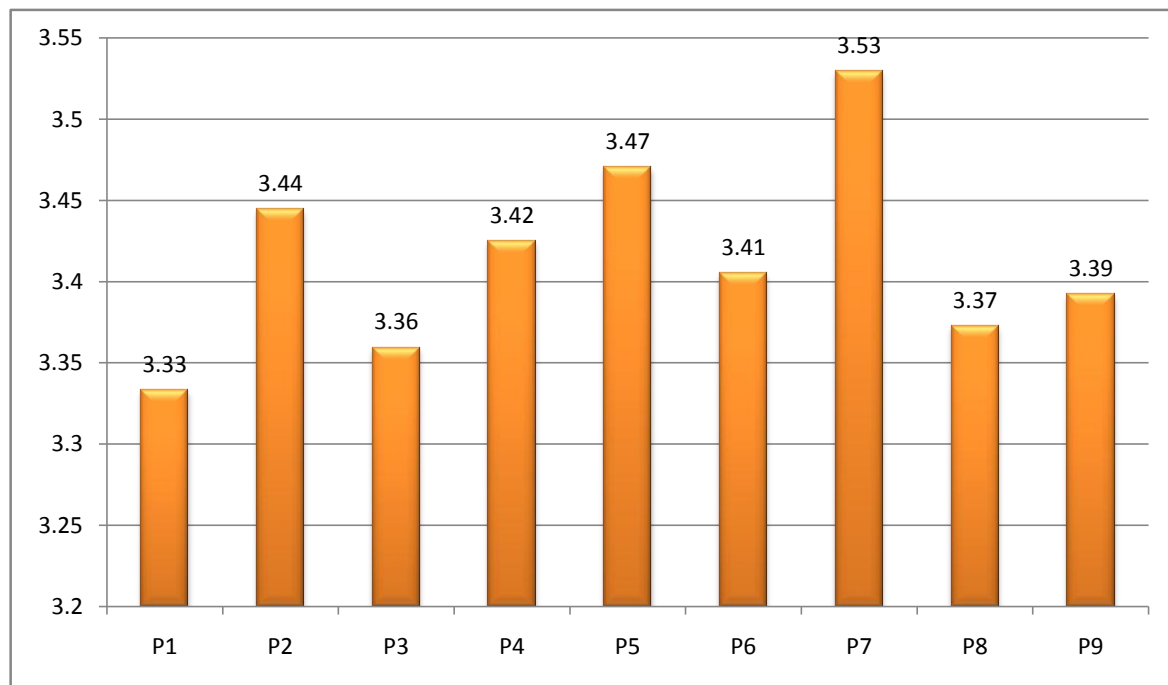
Jumlah nilai per parameter	510	527	514	524	531	521	540	516	519
Nilai Rata-rata per parameter (NRR)	3.333333	3.444444	3.359477	3.424837	3.47059	3.405229	3.529412	3.372549	3.392157
Nilai Indeks Per Parameter	0.37037	0.382716	0.373275	0.380537	0.38562	0.378359	0.392157	0.374728	0.376906
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	85.37								

KESIMPULAN:

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu: **85,37** dengan kategori:

BAIK

2. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Pengurusan tanpa biaya**, sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Kesesuaian persyaratan pelayanan**



Yogyakarta, 31 Januari 2019
Kepala Kantor Regional I BKN Yogyakarta

Ttd

Dra. Anjaswari Dewij,MM
NIP 19631202 199103 2001

PENYUSUN:

Tim Pelaksana Survey Indeks Kepuasan Pelayanan
Kantor Regional I BKN Yogyakarta