



**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** : 1-28 Februari 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** : 114 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	114								
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	2	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	3	4	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	2	3	3	3	3	3	3	2	3
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	4	4	4	3	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	4	4	3	4	3	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	3	4	4	4	4	4	3



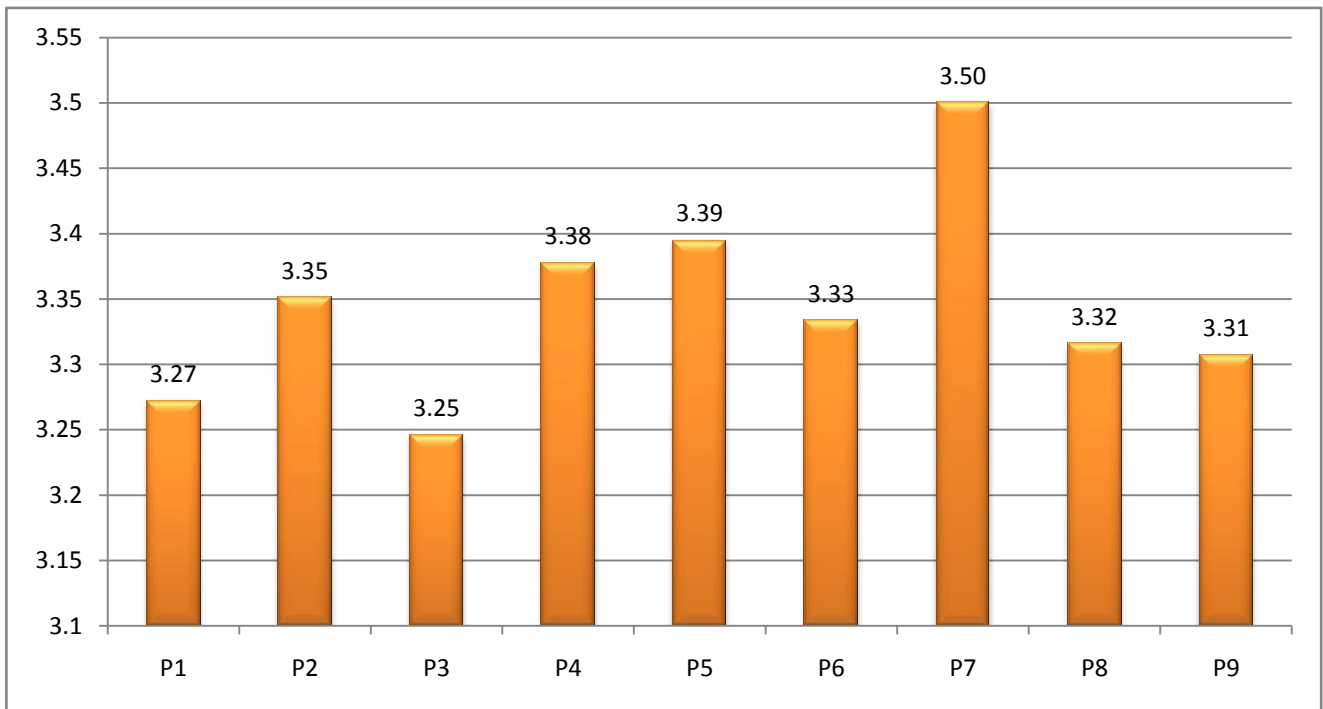
94	4	4	4	4	3	3	4	3	4
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	4	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	4	3	4	3	3	4	3	3
104	4	4	4	4	4	3	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	4	4	4	3	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	4	3	3
111	4	4	3	4	4	4	4	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	2	3	3	3	3	2	2
114	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Jumlah nilai per parameter	373	382	370	385	387	380	399	378	377
Nilai Rata-rata per parameter (NRR)	3.27193	3.350877	3.245614	3.377193	3.39474	3.333333	3.5	3.315789	3.307018
Nilai Indeks Per Parameter	0.363548	0.37232	0.360624	0.375244	0.37719	0.37037	0.388889	0.368421	0.367446
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	83.60								

**KESIMPULAN:**

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu: 83,60 dengan kategori:

**BAIK**

2. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Pengurusan tanpa biaya**, sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **kecepatan waktu pemberian pelayanan**



Yogyakarta, 28 Februari 2019  
Kepala Kantor Regional I BKN Yogyakarta

Ttd

Dra. Anjaswari Dewi,MM  
NIP 19631202 199103 2001

**PENYUSUN:**

Tim Pelaksana Survey Indeks Kepuasan Pelayanan  
Kantor Regional I BKN Yogyakarta