

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BKN PUSAT DAN KANTOR REGIONAL WILAYAH KERJA BKN TAHUN 2016**

Melalui penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dapat diketahui nilai indeks dan nilai IKM setelah dikonversi dapat disimpulkan mutu pelayanan melalui analisis faktor 14 indikator atau parameter yang diukur berdasarkan Peraturan Menteri PAN & RB Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang terdiri dari :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan;
2. Kejelasan Persyaratan Pelayanan;
3. Kepastian dan Kejelasan Petugas;
4. Kedisiplinan Petugas;
5. Tanggung jawab Petugas;
6. Kemampuan Petugas;
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas;
8. Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan;
9. Ketepatan Pelaksanaan terhadap Jadwal;
10. Kecepatan Pelayanan;
11. Lama Waktu Kepengurusan;
12. Pengurusan Tanpa Biaya;
13. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan;
14. Keamanan di lingkungan unit pelayanan.

Analisa Perhitungan : $IKP = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$

Total Parameter Yang Terisi

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= (1/14) \\ &= 0,071 \end{aligned}$$

IKM Unit Pelayanan x 25

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 | A | Sangat Baik |

Keterangan :

- a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan.
- b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BKN PUSAT DAN KANTOR REGIONAL WILAYAH KERJA BKN
TAHUN 2016**

| | | Jumlah Responden | Nilai IKM | Konversi |
|------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------|--------------------|
| Kantor Regional | I | 2017 | 83.69 | Sangat Baik |
| | II | 196 | 85 | Sangat Baik |
| | III | 150 | 72.75 | Baik |
| | IV | 222 | 79.1 | Baik |
| | V | 101 | 87.6 | Sangat Baik |
| | VI | 90 | 87 | Sangat Baik |
| | VII | 241 | 80.87 | Baik |
| | VIII | | 76.25 | Baik |
| | X | 149 | 79.16 | Baik |
| | XI | 1668 | 79 | Baik |
| | XII | 271 | 86.624 | Sangat Baik |
| | Unit Pelayanan BKN Pusat | Humas | 183 | 80.1 |
| Kepangkatan | | 41 | 83.55 | Sangat Baik |
| Pensiun | | 3338 | 83.01 | Sangat Baik |
| Total | | 8667 | 1143.704 | |
| Nilai Rata-Rata | | 81.7 | | Sangat Baik |

Hasil perhitungan dihimpun dari beberapa unit pengelola pelayanan dilingkungan kantor pusat BKN maupun kantor regional di wilayah kerja BKN dari kurun waktu 2 Januari sampai dengan 31 Desember 2016 diperoleh nilai rata-rata 81,7 yang berarti masuk dalam nilai interval kategorisasi mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**".

Jakarta, 27 Desember 2016
Kepala Biro Hubungan Masyarakat



Mohammad Ridwan
NIP. 19730521 199912 1 001