

Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan BKN Tahun 2015

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:

- Kemudahan Prosedur Pelayanan;
- Kejelasan Persyaratan Pelayanan;
- Kepastian dan Kejelasan Petugas;
- Kedisiplinan Petugas;
- Tanggung Jawab Petugas;
- Kemampuan Petugas;
- Kesopanan dan Keramahan Petugas;
- Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan;
- Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal;
- Kecepatan Pelayanan;
- Lama Waktu Kepengurusan;
- Pengurusan Tanpa Biaya;
- Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan; dan
- Keamanan di lingkungan Unit Pelayanan.

Hasil perhitungan dihimpun dari beberapa unit pengelola pelayanan di lingkungan kantor pusat maupun regional dari kurun waktu 2 Januari sampai dengan 31 Desember 2015 diperoleh nilai rata-rata **80.34** yang berarti masuk dalam nilai interval kategorisasi mutu pelayanan **Baik**.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pelayanan di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara Tahun 2015

		Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi
Kantor Regional	I	1716	84.02	Sangat Baik
	II	148	80.416	Baik
	III	150	77.33	Baik
	IV	222	74.38	Baik

	V	103	77.49	Baik
	VI	1189	85.34	Sangat Baik
	VII		82.8	Sangat Baik
	VIII		76.25	Baik
	X	202	76.12	Baik
	XI	297	85.23	Sangat Baik
	XII	96	83.634	Sangat Baik
Unit Pelayanan Pusat BKN	Humas	943	75.19	Baik
	Dit. Pengadaan dan Kepangkatan	41	83.55	Sangat Baik
	Pensiun	3338	83.01	Sangat Baik
Total		8445	1124.76	
Nilai Rata-Rata		80.34		Baik

Jakarta, 8 Januari 2016

Kepala Biro Hubungan Masyarakat



Tumpak Hutabarat

NIP. 19591020 198103 1 001