

## PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BANK INDONESIA CABANG PEMATANGSIANTAR

HERLINA HOTMADINAR SIANIPAR<sup>1</sup>, ANTONIUS DAELI<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar

<sup>2</sup>Bank Indonesia Cabang Pematangsiantar

\*email korespondensi: [herlinasianipar@uhn.ac.id](mailto:herlinasianipar@uhn.ac.id)

*Pengajuan: 30 Desember 2021; Revisi: 18 Januari 2022; Diterima: 03 Februari 2022; Diterbitkan: April 2022*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Bank Indonesia Pematangsiantar pada bulan Juni hingga September 2021. Teknik sampling yang digunakan adalah non- probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 74,75 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, keadilan mendapatkan pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 110,15 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 71,15 dan berada pada tingkat baik.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.**

### PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Pelayanan publik merupakan kinerja dari pemerintah yang paling mudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di semua kalangan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka kualitas pelayanan harus terus meningkat dan membaik. Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diberikan serta dapat melakukan pengaduan jika merasa kurang puas. Tentunya masyarakat sangat berharap pelayanan publik dapat bekerja

secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia diamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan public. Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Maksud dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai acuan dan standart bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun di Daerah, dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi /atau unit pelayanan masing-masing.

Sedangkan tujuan dari penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan masing-masing Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Permen PAN tersebut dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Didalam pengertian tersebut terdapat kata penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah disini adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Untuk itu maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan adanya suatu bentuk evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu cara evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survey Kepuasan Masyarakat ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkala minimal 2 (dua) kali dalam setahun. Apabila dibutuhkan, Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilengkapi survey secara seketika setelah mendapat pelayanan. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Lembaga Keuangan Bank Indonesia Pematangsiantar. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan penukaran uang tidak layak edar maupun penukaran uang cetakan khusus atau UPK 75. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Bank Indonesia Pematangsiantar, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Bank Indonesia Pematangsiantar dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Bank Indonesia Pematangsiantar akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Bank Indonesia Pematangsiantar belum dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Bank Indonesia Pematangsiantar menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar. Dari hasil-hasil penelitian yang terdahulu dan penjelasan terhadap pelayanan publik yang ada, penulis menilai perlunya penerapan standar pelayanan yang baik di Bank Indonesia agar masyarakat dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat topik penelitian tentang Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Bank Indonesia Pematangsiantar Periode Tahun 2021.

## METODE

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Indonesia Pematangsiantar, Jalan Jl. H. Adam Malik No.1, Pematangsiantar. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2021 hingga September 2021. Peneliti menggunakan metode *accidental sampling* pada penarikan sampel yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kemudahan, yaitu sampel dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat. Jumlah sampel yang menjadi responden penelitian ini dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk mengetahui akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih di tetapkan minimal 150 orang dengan dasar  $(\text{jumlah unsur penilaian} + 1) \times 10$ , sehingga jumlah responden  $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden. Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Bank Indonesia Pematangsiantar, lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar, fasilitas serta kegiatan pelayanan jasa penukaran uang di Bank Indonesia Pematangsiantar sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Bank Indonesia Pematangsiantar, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Bank Indonesia Pematangsiantar serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

### 3. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

a. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

b. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

c. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{14}$$

d. Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Indonesia Pematangsiantar, Jalan Jl. H. Adam Malik No.1, Pematangsiantar. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2021 hingga September 2021. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan di yang terdiri dari 88 orang laki-laki dan 62 orang perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

**Tabel 1 : Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	88	58,7	58,7	58,7
	Perempuan	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Diolah

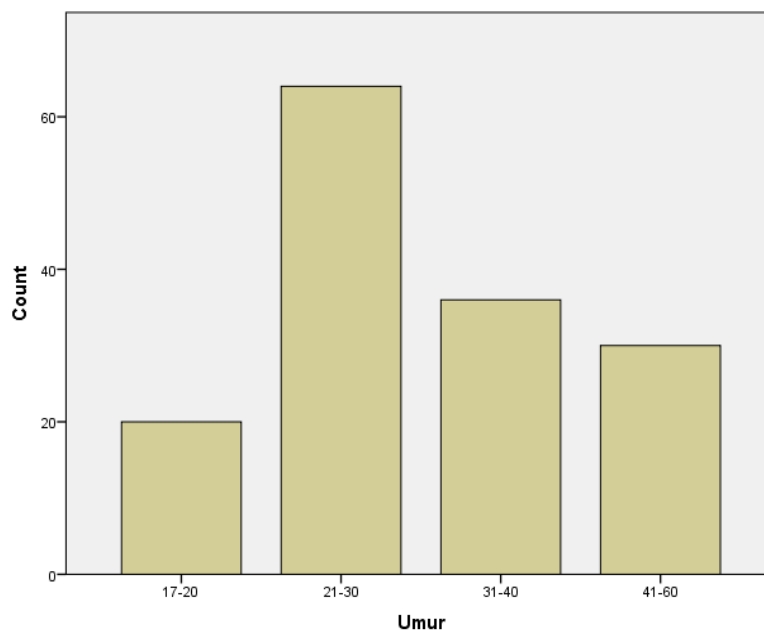
Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 2. di bawah ini:

**Tabel 2. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur**

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	20	13,3	13,3	13,3
	21-30	64	42,7	42,7	56,0
	31-40	36	24,0	24,0	80,0
	41-60		20,0	20,0	100,0
	Total		48	100,0	100,0

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari/sama dengan 20 tahun sebanyak 20 orang dengan proporsi 13,3%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari tahun sebanyak 64 orang dengan proporsi 42,7%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1. berikut:



Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Umur.

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

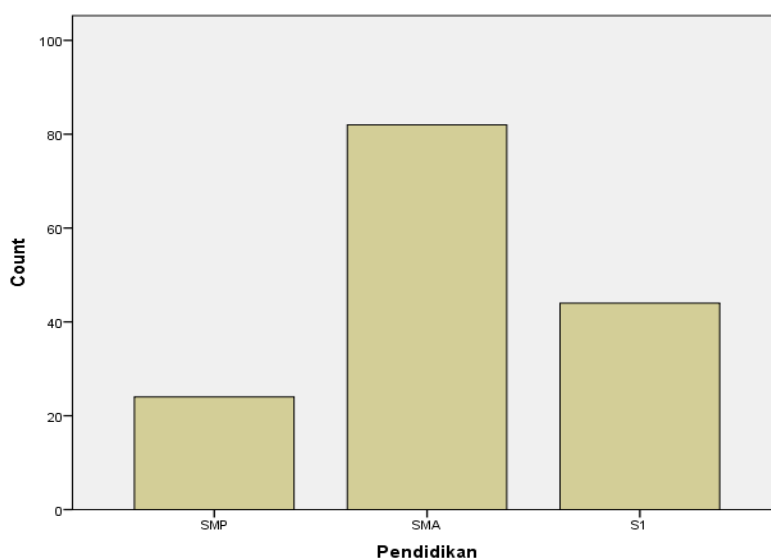
**Tabel 3. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan**

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	24	16,0	16,0	16,0
	SMA	82	54,7	54,7	70,7

S1	44	29,3	29,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SMP sebanyak 24 orang dengan proporsi 16%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 82 orang dengan proporsi 54,7%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2. berikut:



Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Jenis Pendidikan.

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4. di bawah ini:

**Tabel 4. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan**

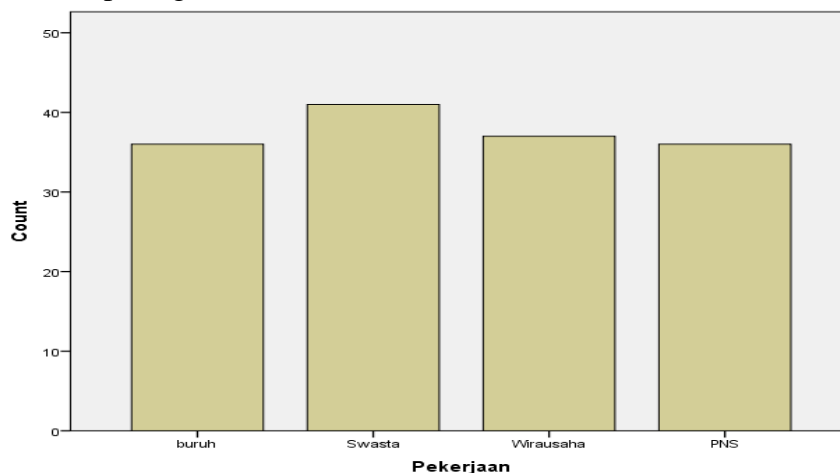
		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruh	36	24,0	24,0	24,0
	Swasta	41	27,3	27,3	51,3
	Wirausaha	37	24,7	24,7	76,0
	PNS	36	24,0	24,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan Buruh dan PNS/TNI/Polri sebanyak 36 orang dengan proporsi 24%. Sedangkan frekuensi tertinggi



terdapat pada jenis pekerjaan swasta sebanyak 41 orang dengan proporsi 27,5 %. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3. berikut:



Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Jenis Pendidikan.

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bank Indonesia Pematangsiantar. Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bank Indonesia Pematangsiantar mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

**1) Menghitung Jumlah Nilai Per-Unsur Pelayanan =**

- a) Prosedur pelayanan (U1) = 454
- b) Persyaratan pelayanan (U2) = 448
- c) Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 438
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 457
- e) Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 458
- f) Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 427
- g) Kecepatan pelayanan (U7) = 443
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 661
- i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 461
- j) Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 45
- k) Kepastian biaya pelayanan (U11) = 440
- l) Kepastian jadwal pelayanan (U12) = 453
- m) Kenyamanan lingkungan (U13) = 452
- n) Keamanan lingkungan (U14) = 434

**2) Menghitung Nilai Rata-Rata Per-Unsur:**

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$NRR U1 = 454 : 150 = 3,02$

$NRR U2 = 448 : 150 = 2,986$

$$\begin{aligned} \text{NRR U3} &= 438 : 150 = 2,92 \\ \text{NRR U4} &= 457 : 150 = 3,046 \\ \text{NRR U5} &= 458 : 150 = 3,053 \\ \text{NRR U6} &= 427 : 150 = 2,846 \\ \text{NRR U7} &= 443 : 150 = 2,953 \\ \text{NRR U8} &= 661 : 150 = 4,406 \\ \text{NRR U9} &= 461 : 150 = 3,073 \\ \text{NRR U10} &= 459 : 150 = 3,06 \\ \text{NRR U11} &= 440 : 150 = 2,93 \\ \text{NRR U12} &= 453 : 150 = 3,02 \\ \text{NRR U13} &= 452 : 150 = 3,013 \\ \text{NRR U14} &= 434 : 150 = 2,893 \end{aligned}$$

### 3) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR Per-Unsur} \times 0,071$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang U1} &= 3,02 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U2} &= 2,986 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U3} &= 2,92 \times 0,071 = 0,20 \\ \text{NRR tertimbang U4} &= 3,046 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U5} &= 3,053 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U6} &= 2,846 \times 0,071 = 0,20 \\ \text{NRR tertimbang U7} &= 2,953 \times 0,071 = 0,20 \\ \text{NRR tertimbang U8} &= 4,406 \times 0,071 = 0,31 \\ \text{NRR tertimbang U9} &= 3,073 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U10} &= 3,06 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U11} &= 2,93 \times 0,071 = 0,20 \\ \text{NRR tertimbang U12} &= 3,02 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U13} &= 3,013 \times 0,071 = 0,21 \\ \text{NRR tertimbang U14} &= 2,893 \times 0,071 = 0,20 \\ \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,20 + 0,20 + 0,31 + 0,21 + \\ &0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 + 0,20 = 2,99 \end{aligned}$$

### 4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,99 \times 25 = 74,75$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Bnak Indonesia Pematangsiantar Tahun 2020 disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 5. sebagai berikut :

**Tabel 5. Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor *KEP/25/M.PAN/2/2004*

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 5 di atas, maka Bank Indonesia Pematangsiantar memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 74,75. Kinerja unit pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 12, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini:

**Tabel 6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,02	75,5	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2,986	74,65	B	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,92	76,15	B	Baik
4	Kesidiplinan petugas pelayanan	3,046	76,15	B	Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,053	76,32	B	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,846	71,15	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,953	73,82	B	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	4,406	110,15	A	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,073	76,82	B	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,06	76,5	B	Baik
11	Kepastian Biaya pelayanan	2,93	73,25	B	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,02	75,5	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,013	75,32	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	2,893	72,32	B	Baik

Sumber: Data Primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

**1) Prosedur Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Indikator prosedur pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 454

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{454}{150} \\ &= 3,02 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 3,02 \times 25$$

$$= 75,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, prosedur pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

**2) Persyaratan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Indikator persyaratan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 448

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{448}{150} \\ &= 2,98 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan = NRR x 25

$$\begin{aligned} &= 2,98 \times 25 \\ &= 74,65 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, persyaratan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

### 3) *Kejelasan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut: Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 438

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{438}{150} \\ &= 2,92 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 438 \times 25 \\ &= 76,15 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kejelasan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

### 4) *Kedisiplinan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut: Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 457

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{457}{150} \\ &= 3,046 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,046 \times 25$$

$$= 76,15$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kedisiplinan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

5) ***Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar***

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 458

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{458}{150} \\ &= 3,053 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,053 \times 25$$

$$= 76,32$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, tanggungjawab petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

6) ***Kemampuan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar***

Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) = 427

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{427}{150} \end{aligned}$$

$$150 \\ = 2,846$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,846 \times 25 \\ &= 71,15 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kemampuan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

#### 7) *Kecepatan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Pada indikator kecepatan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 9. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7) = 443

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{443}{150} \\ &= 2,953 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,953 \times 25 \\ &= 73,82 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kecepatan pelayanan Kantor Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

#### 8) *Keadilan Mendapatkan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 10 dan 11. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam

KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8) =

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{661}{150} \\ &= 4,406 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 4,406 \times 25 \\ &= 110,15 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, keadilan mendapatkan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

#### 9) *Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 12. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 46

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{461}{150} \\ &= 3,073 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,073 \times 25 \\ &= 76,82 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar



memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

**10) Kewajaran Biaya Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 13 dan 14. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) = 45

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{45}{150} \\ &= 3,06 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,06 \times 25 \\ &= 76,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kewajaran biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

**11) Kepastian Biaya Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Pada indikator kepastian biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM unsur kepastian biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U11) = 44

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{44}{150} \\ &= 2,93 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kepastian biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,93 \times 25 \\ &= 73,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kepastian biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

### 12) *Kepastian Jadwal Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Pada indikator kepastian jadwal pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) = 453

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{453}{150} \\ &= 3,02 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,02 \times 25 \\ &= 75,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kepastian jadwal pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

### 13) *Kenyamanan Lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Pada indikator kenyamanan lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 17, 18 dan 19. Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U13) = 452

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{452}{150} \end{aligned}$$

$$= 3,013$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,013 \times 25 \\ &= 75,32 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, kenyamanan lingkungan Kantor Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

#### 14) *Keamanan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar*

Pada indikator keamanan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 19, 20 dan 21. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14) = 434

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{434}{150} \\ &= 2,93 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur keamanan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,93 \times 25 \\ &= 72,32 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 6, keamanan pelayanan Kantor Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

#### **Pembahasan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar Tahun 2021 berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 2,99 dan

dengan nilai konversi IKM sebesar 74,75. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 4,406 dengan nilai konversi IKM sebesar 110,15. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kemampuan petugas pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,846 dan nilai konversi IKM sebesar 71,15.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

### **1. Prosedur Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Prosedur pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Bank Indonesia Pematangsiantar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

### **2. Persyaratan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Persyaratan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,986 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,65. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar .

### **3. Kejelasan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kejelasan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,92 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,15. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar.

#### **4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kedisiplinan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,046 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,15. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar.

#### **5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Tanggung jawab petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,053 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,32. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **6. Kemampuan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kemampuan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,846 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,15. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian

tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar.

#### **7. Kecepatan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kecepatan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,953 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,82. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar perlu untuk ditingkatkan.

#### **8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Keadilan mendapat pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 4,406 dengan nilai konversi IKM sebesar 110,15. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Oleh karena itu, nilai IKM keadilan mendapat pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

#### **9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Bank Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,073 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,82. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar.

#### **10. Kewajaran Biaya Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kewajaran biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya

pelayanan sebesar 3,06 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,5. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

### **11. Kepastian Biaya Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kepastian biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,93 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,25. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kepastian biaya pelayanan di Bank Indonesia Pematangsiantar.

### **12. Kepastian Jadwal Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kepastian jadwal pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,5. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

### **13. Kenyamanan Lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kenyamanan lingkungan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 3,013 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,32. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

### **14. Keamanan Pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Keamanan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 2,893 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,32. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 74,75 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar pada tahun 2020 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, keadilan mendapatkan pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 110,15 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 71,15 dan berada pada tingkat baik.
3. Prosedur pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat baik.
4. Persyaratan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 74,65 dan berada pada tingkat Baik.
5. Kejelasan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 76,15 dan berada pada tingkat Baik.
6. Kedisiplinan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 76,15 dan berada pada tingkat Baik.
7. Tanggungjawab petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 76,32 dan berada pada tingkat Baik.
8. Kemampuan petugas pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 71,15 dan berada pada tingkat Baik.
9. Kecepatan mendapatkan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 73,82 dan berada pada tingkat Baik.
10. Kesopanan dan keramahan petugas Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 76,82 dan berada pada tingkat Baik.
11. Kewajaran biaya pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 76,5 dan berada pada tingkat Baik.
12. Kepastian jadwal pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 75,5 dan berada pada tingkat Baik.
13. Kenyamanan lingkungan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 75,32 dan berada pada tingkat Baik.
14. Keamanan pelayanan Bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 72,32 dan berada pada tingkat Baik.

## REFERENSI

- Achmadi (2013), *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT Bumi Aksara.  
Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.



- Bambang, Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Barata, Atep Adya (2003), *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus (1995), *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM
- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gasperz, Vincent (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia
- Gerson, Richard F (2002), *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Terjemahan, PPM
- Harbani, Pasolong (2010), *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV Alfabeta
- Zulfi Ahadita Arif Nugraheni (2015), “ Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”, Skripsi Sarjanatak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta
- Heni Idawati. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo. *Tugas Akhir Skripsi*.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Vincent, Gaspez. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Wahyu Apriansah (2016), “Analisa indek Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pubik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.