

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANK JATIM CABANG
BANGKALAN**

Achmad Muzayyin

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ahmadzayyin22@gmail.com;

Radjikan

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
radjikan@untag-sby.ac.id;

Indah Murti

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Saat ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan suatu bentuk penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Bangkalan. Kualitas Pelayanan publik dinilai dari 4 dimensi yang dianggap sudah baik tetapi Selama pelaksanaan pelayanan publik, tidak jarang muncul hambatan yang menghambat kelancaran operasional mereka. Salah satu kendala tersebut adalah alokasi sumber daya personel yang tidak memadai. Saat ini, ada satu anggota staf yang mengambil peran layanan pelanggan, yang merupakan tantangan dalam memberikan layanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan. Untuk mengatasi masalah ini, karyawan dari departemen lain juga membantu staf layanan pelanggan. Kesimpulan Kualitas pelayanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan dinilai dari 4 dimensi serta memiliki Hambatan utama terhadap kualitas pelayanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan adalah kurangnya alokasi sumber daya personel. Komponen penyumbang utama adalah kolaborasi dan pendampingan antar staf, memastikan

layanan mampu berfungsi seperti yang diharapkan masyarakat, di samping kehadiran sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Perbankan*

A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Industri perbankan nasional, memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan ditunjang oleh jumlah penduduk Indonesia yang besar.

Jika kedua potensi tersebut dikembangkan secara maksimal perbankan nasional bisa berperan lebih besar dan dibutuhkan oleh masyarakat sendiri. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia.

Teknologi Informasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Mulai dari wahana teknologi informasi yang paling sederhana berupa perangkat radio dan televisi, hingga internet dan telepon genggam dengan protokol aplikasi tanpa kabel (WAP), informasi mengalir dengan sangat cepat dan dalam skala minggu atau hari atau bahkan jam, melainkan sudah berada dalam skala menit dan detik. Sebagai contoh adalah seseorang dari Indonesia mengirimkan sejumlah uang untuk anaknya yang sekolah di Australia, pada saat yang hampir bersamaan si anak langsung menerima uangnya lewat bank atau ATM.

Tujuan pengembangan teknologi informasi di Bank Jatim Cabang Bangkalan sebagai salah satu instansi pelayanan publik yaitu agar setiap nasabah mendapat kemudahan dalam bertransaksi, baik di wilayah Indonesia maupun di luar negeri. Menerjemahkan harapan nasabah tersebut, Bank Jatim Cabang Bangkalan membutuhkan sistem yang online, real time dan fleksibel, Karena itulah, Bank Jatim Cabang Bangkalan kemudian mengembangkan *Domestic and International Payment System*(DIPS).

Keistimewaan sistem pembayaran berbasis TI itu, dinilai memberikan pengaris signifikan terhadap proses bisnis bank yang memiliki asset total Rp. 255,28 triliun ini. Bank Jatim Cabang Bangkalan melakukan perubahan terhadap sistem bisnisnya. Kadang-kadang perusahaan menerapkan TI tanpa mengubah proses bisnisnya, sehingga penerapan TI tersebut tidak efisien. Dalam hal ini

Bank Jatim Cabang Bangkalan melakukan perubahan dalam proses bisnisnya sehingga bisa lebih efisien. Teknologi informasi dalam jasa keuangan dapat dilakukan melalui internet banking yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi yang ditentukan oleh nilai dari “kemudahan” dibandingkan dengan segi-segi yang lain dari jasa tersebut, misalnya interaksi manusia, dan kontribusi relatifnya terhadap hasil-hasil yang positif.

Membuka peluang sosial media marketing merupakan salah satu cara pemasaran online yang sedang berkembang. Peluangnya bertambah dengan maraknya pengguna *gadget* di Indonesia, dengan semakin pesat mengenai social media marketing tersebut tentunya akan menambah warna pada ranah penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan bidang pemasaran. Pengguna teknologi internet terus meningkat dari tahun 2020 ke tahun 2022. Setidaknya itu terbukti dari data yang disajikan oleh Nilai transaksi internet banking Bank Jatim telah mencapai Rp 3.642 triliun, jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM + debit yang berada pada Rp 3.476 triliun selama 2021.

Pertumbuhan internet banking didorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat. Internet banking merupakan suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui *Personal Computer* (PC) atau alat pandai lainnya. Teknologi telah memungkinkan para pembuat keputusan untuk mengorganisasi distribusi secara radikal, menggabungkan jaringan internet, sistem hub dan spoke, pemrosesan terpusat, dan lain-lain, yang menghasilkan *internet banking* dan memudahkan konsumen dalam bertransaksi.

Meskipun berpotensi mengurangi biaya, (dampak internet banking terhadap penyedia jasa keuangan adalah menurun saat sistem jaringan bersama berkembang), dampak *internet banking* dalam jangka panjang, serta teknologi yang lain, terhadap profitabilitas akan tergantung pada sikap nasabah dan perilaku-perilaku yang diakibatkannya. Semakin banyak jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan terus meningkatnya sumber daya manusia (SDM) dan ketepatan penggunaan teknologi dapat membuat kecewa atas pelayanan yang diberikan.

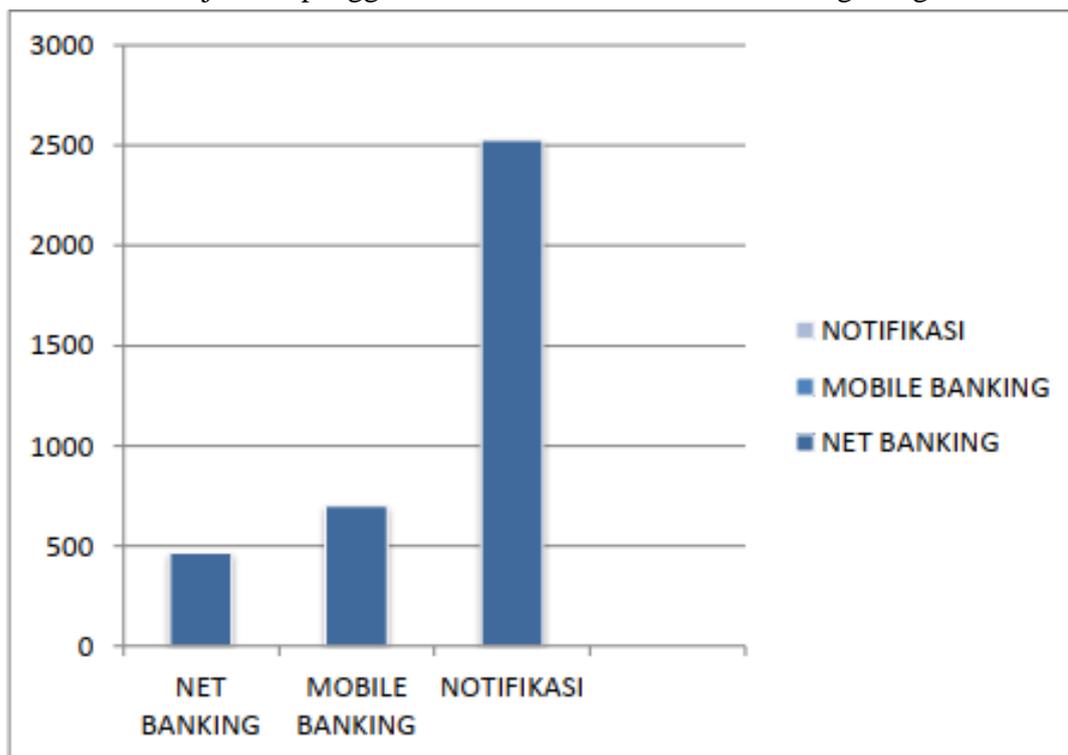
Keberhasilan suatu bank dalam berkompetisi sangat tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah. Kompetisi yang sering terjadi dalam dunia perbankan adalah pemberian hadiah atau bonus yang menarik dan juga jasa pelayanan dari sumber daya manusia sehingga teknologi yang digunakan khususnya teknologi informasi pada aspek-aspek pelayanan (Sarjana Ekonomi, n.d.).

Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, *mobile banking*, *internet banking* serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas (Pariyatin 2015).

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Sidagambir, Ekonomi, and Bisnis, n.d.).

Kualitas layanan yang dirasakan nasabah serta kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan profitabilitas, meskipun hubungan diantara konstruk-konstruk ini belum ditetapkan sepenuhnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Penerapan *internet banking* mulai berkembang dalam dunia perbankan, ini dibuktikan dari jumlah pengguna *e-channel* di Bank Jatim Cabang Bangkalan



Gambar 1. 1 Data Penggunaan E-Channel pada Tahun 2021

Sumber : Objek Penelitian (Bank Jatim)

Di Indonesia, *internet banking* telah diperkenalkan pada nasabah Bank Jatim Cabang Bangkalan. Dengan memberikan fasilitas ATM serta kemudahan-kemudahan dalam internet banking maka Bank Jatim Cabang Bangkalan yang bersaing demi mendapatkan nasabah. Bank Jatim Cabang Bangkalan menyediakan layanan internet banking dengan memberikan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam, 7 hari seminggu bagi nasabah bank. Oleh sebab itu, dalam teknologi ISST (*Internet Self Service Technology*), diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan teknologi informasi seperti: kemudahandalam bertransaksi

B. TINJAUAN PUSTAKA KONSEP TEORI KUALITAS

Kualitas adalah faktor penting bagi organisasi untuk bertahan di tengah persaingan ketat di industri. Kualitas mengacu pada serangkaian fitur lengkap dari suatu produk yang memungkinkannya memenuhi persyaratan tertentu atau yang ditentukan. Ketika datang untuk mendefinisikan kualitas produk, ada lima otoritas

terkemuka dalam manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) yang memiliki pendapat berbeda, namun berbagi tujuan bersama. Disajikan di sini adalah definisi kualitas yang disediakan oleh lima profesional di *Total Quality Management*(TQM) (Nasution, 2001).

Kesesuaian suatu produk ditentukan oleh daya tahannya yang tahan lama, kemampuan untuk meningkatkan citra atau status konsumen, ketahanan terhadap kerusakan, jaminan kualitas, dan kepatuhan terhadap standar etika saat digunakan. Untuk layanan, sangat penting untuk menyediakan layanan pelanggan yang ramah, baik, dan tulus untuk menyenangkan dan memuaskan pelanggan secara efektif.

Menurut Crosby (1979), Kualitas mengacu pada sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan atau standar yang ditentukan. Kualitas suatu produk ditentukan oleh kepatuhannya terhadap kriteria kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya. Standar kualitas mencakup evaluasi bahan baku, pemantauan proses produksi, dan penilaian barang jadi.

Menurut Deming (1982), Kualitas mengacu pada sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan dan harapan spesifik pasar. Menurut Juran, kualitas ditentukan oleh seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi tujuan yang dimaksudkan, sedangkan Crosby mendefinisikan kualitas sebagai memenuhi persyaratan yang ditentukan. Sebaliknya, Deming mendefinisikan kualitas sebagai memenuhi tuntutan dan harapan pasar atau konsumen. Perusahaan harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang permintaan klien untuk secara efektif memproduksi suatu produk.

Menurut spesialis dalam kualitas, kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, orang / tenaga kerja, proses dan kegiatan, dan pengaturan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau konsumen

Konsep Pelayanan Publik

Penyediaan layanan publik adalah upaya negara yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendasar dan hak hukum semua individu untuk komoditas, fasilitas, dan bantuan administrasi, termasuk penyediaan dokumen yang diperlukan untuk masyarakat umum. Kriyantono (2012) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan persyaratan masyarakat oleh entitas pemerintah. Negara didirikan oleh badan kolektif warga negara, dengan tujuan eksplisit untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pada dasarnya, negara, yang diwakili oleh pemerintah (birokrat), harus memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan masyarakat. Persyaratan dalam hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat daripada kebutuhan individu.

Penyampaian layanan publik dapat dilakukan baik oleh pemerintah sendiri atau oleh entitas swasta yang bertindak atas nama pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan publik mengacu pada penyediaan layanan kepada individu, komunitas, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan dalam organisasi. Layanan ini disediakan sesuai dengan norma dan proses yang ditetapkan, dengan tujuan akhir untuk memuaskan penerima manfaat layanan.

Penyediaan layanan pemerintah berusaha menawarkan bantuan kepada penerima layanan, khususnya masyarakat, untuk mencapai tujuan tertentu. Moenir (1995) berpendapat bahwa pelayanan publik mengacu pada upaya kolektif atau individu dari birokrasi atau organisasi untuk menawarkan bantuan kepada

masyarakat dengan tujuan mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu kelompok, individu, atau birokrasi dengan tujuan membantu masyarakat. Kegiatan ini tidak menghasilkan produk nyata dan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Organisasi berusaha untuk mencapai kesenangan pengguna dengan memberikan layanan terbaik. Kepuasan pelanggan saling berhubungan dengan kinerja dan kualitas layanan yang diberikan. Tingkat pelayanan yang diberikan akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan yang dialami. Tjiptono (2000) mendefinisikan kualitas sebagai keadaan dinamis yang mencakup produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan konsumen. Selanjutnya, kualitas umumnya dianggap sebagai penilaian komparatif keunggulan suatu produk atau layanan.

Seperti yang dinyatakan oleh Lovelock dalam Tjiptono (2000), kualitas mengacu pada tingkat pembatasan dan regulasi yang diantisipasi untuk memenuhi harapan pelanggan mengenai layanan publik. Kualitas layanan berfungsi sebagai ukuran signifikan yang dapat digunakan sebagai standar untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan seperti yang diantisipasi.

Pelayanan publik dapat dianggap berkualitas tinggi apabila memenuhi harapan dan keinginan penerima jasa. Untuk menentukan apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah selaras dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, masyarakat sebagai pengguna jasa harus mengukur dan menilai kualitasnya. Menurut Sampara Lukman (2001), kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen diakui oleh pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan service excellence bukan berasal dari penyedia layanan, melainkan dari penerima jasa. Berdasarkan wawasan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan publik adalah keadaan cair yang terhubung dengan produk, layanan, individu, prosedur, dan konteks di mana evaluasi kualitas ditentukan pada saat pemberian layanan publik. Evaluasi kualitas layanan melibatkan penilaian kepuasan penerima layanan dari perspektif pelanggan dan kesan mereka terhadap layanan yang diterima. Pandangan pelanggan terhadap layanan yang diberikan adalah evaluasi komprehensif, yang menunjukkan bahwa layanan hebat adalah layanan yang memenuhi kepuasan konsumen. Persepsi kualitas layanan akan meningkat ketika kepuasan dihasilkan.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap layanan akan menghasilkan beragam evaluasi yang berasal dari pihak yang dilayani atau klien. Layanan yang efisien tidak diragukan lagi akan menghasilkan evaluasi klien yang menguntungkan. Namun, jika layanan yang diberikan gagal memberikan kepuasan, hal itu dapat menyebabkan kekecewaan pelanggan dan berpotensi menodai reputasi penyedia layanan. Tjiptono (2008) mengidentifikasi kriteria atau atribut yang menjamin kualitas pelayanan publik, yakni : Ketepatan waktu layanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, Atribut pendukung pelayanan.

Untuk mengevaluasi tingkat kualitas dalam pelayanan publik yang ditawarkan oleh pejabat pemerintah, perlu untuk menetapkan kriteria yang dapat menentukan apakah pelayanan publik dilakukan secara efektif atau buruk, dan apakah memenuhi standar kualitas atau tidak. Hardiyansyah (2011) mengusulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi, yakni : Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Asuransi), Empathy (empati).

Pelayanan publik adalah hasil dari upaya organisasi publik. Akibatnya, penerima layanan memiliki keinginan yang kuat untuk produk layanan berkualitas tinggi. Ini berpusat pada upaya untuk memenuhi persyaratan dan aspirasi masyarakat. Tjiptono (2008) menguraikan 10 dimensi utama layanan: Reliabilitas, Daya tanggap, Kompetensi, Akses, Kesopanan, Komunikasi, Keamanan, Kemampuan memahami pelanggan, Bukti fisik

Menurut deskripsi yang diberikan, untuk memuaskan masyarakat dan memenuhi harapan mereka, organisasi publik harus fokus pada dimensi kualitas layanan: tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan memprioritaskan dimensi-dimensi ini, organisasi publik dapat meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

C. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran rinci tentang peristiwa atau fenomena berdasarkan pengamatan di lapangan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007). Sesuai Moleong (2007), penelitian kualitatif mengacu pada jenis studi yang terjadi di lingkungan kehidupan nyata dan bertujuan untuk menafsirkan fenomena yang diamati. Hal ini dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan suatu bentuk penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Bangkalan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Bangkalan, dengan fokus pada 5 dimensi dengan metrik tertentu. Penelitian dilakukan di Bank Jatim Cabang Bangkalan yang beralamat di Jl. KH. Mohamad Kholil No. 38, Demangan Barat, Demangan, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. Sumber data mencakup semua entitas yang mampu memasok informasi yang berkaitan dengan data (Sugiyono, 2018). Menurut sumber, data dikategorikan menjadi dua jenis: data primer dan data sekunder. Data adalah elemen penting dalam penyelidikan apa pun. Semakin besar jumlah data yang diperoleh dari suatu penelitian, semakin indikatif penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan tiga metodologi pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian kualitatif adalah eksplorasi metodis dan organisasi data yang dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya, dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan memfasilitasi

komunikasi temuan kepada orang lain. Sugiyono (2016) mengusulkan bahwa pengolahan data kualitatif dapat dicapai melalui tiga tahap yang berbeda: reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi.

D. PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Bank Jatim KC Bangkalan. Para peneliti bertujuan untuk mengungkap dan mengkarakterisasi aspek-aspek spesifik dari layanan ini. Temuan penelitian ini terdiri dari data yang diperoleh melalui sarana observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berkenaan setiap penjelasan tiap variabel dapat dirincikan dibawah ini:

Dimensi *Tangible* (berwujud)

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, petugas Bank Jatim KC Bangkalan harus memenuhi berbagai aspek nyata. Ini termasuk penampilan profesional petugas saat melayani pelanggan, lingkungan yang nyaman untuk pemberian layanan, efisiensi proses layanan, dan perilaku disiplin petugas selama penyediaan layanan. Bank Jatim KC Bangkalan telah menerapkan berbagai elemen konkret dalam pendekatan pelayanan publiknya.

Beberapa aspek menunjukkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik di Bank Jatim cabang Bangkalan. Pertama, karyawan Bank Jatim secara konsisten terawat. Kedua, fasilitas yang disediakan lengkap dan menawarkan tingkat kenyamanan yang tinggi. Terakhir, petugas menunjukkan kedisiplinan dalam melayani pelanggan dengan menerapkan sistem antrian bernomor. Personil Bank Jatim cabang Bangkalan menunjukkan komitmen yang kuat untuk memprioritaskan nasabahnya.

Sangat penting bagi staf Bank Jatim untuk memenuhi semua komponen dimensi nyata untuk memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, dimensi nyata dapat diterapkan secara efektif, menghasilkan kepuasan besar di antara masyarakat dan konsumen.

Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi keandalan mengacu pada kapasitas karyawan untuk memberikan layanan yang cepat dan responsif. Dimensi ini mengharuskan karyawan memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam melaksanakan proses layanan. Dimensi keandalan mencakup ketepatan karyawan dalam layanan pelanggan, standar layanan yang terdefinisi dengan baik, dan kemahiran karyawan dalam menangani keluhan klien.

Bank Jatim kc Bangkalan telah berhasil mengintegrasikan berbagai komponen dimensi keandalan, terutama dalam hal ketepatan dan perhatian personelnya selama proses pelayanan. Standar pelayanan di Bank Jatim Kc Bangkalan selaras dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang relevan. Selain itu, sehubungan dengan kompetensi dan kemahiran personil Cabang Bank Jatim Bangkalan dalam layanan pelanggan, mayoritas dari mereka memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan untuk secara efektif mengatasi dan menyelesaikan masalah klien. Untuk memastikan kepuasan klien, sangat penting bagi staf untuk menunjukkan kecepatan dan akurasi yang luar biasa ketika menyelesaikan masalah terkait transaksi.

Bank Jatim Cabang Bangkalan memiliki keandalan dan manajemen sumber daya manusia yang sangat baik, sehingga menghasilkan layanan yang efisien dan cepat. Bank Jatim secara teratur melakukan penilaian kinerja pada stafnya, yang terjadi tiga kali sebulan. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan dan memastikan keselarasan dengan tujuan organisasi, yang pada akhirnya menghasilkan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Dimensi responsivitas mengacu pada disposisi petugas untuk segera dan efektif memberikan layanan yang diperlukan dalam jangka waktu yang ditetapkan, menunjukkan perhatian, efisiensi, dan ketelitian. Dimensi responsivitas mencakup berbagai aspek, termasuk menangani setiap pelanggan dengan cepat dan akurat, memastikan bahwa karyawan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan penuh perhatian, memastikan bahwa layanan diberikan tepat waktu, dan memastikan bahwa semua keluhan pelanggan segera ditangani oleh staf. Namun, Penerapan dimensi *responsiveness* ini belum signifikan diterapkan pada layanan di Bank Jatim Cabang Bangkalan.

Prosedur pelayanan di Bank Jatim Cabang Bangkalan telah menunjukkan respon yang kurang memuaskan kepada konsumen, dengan pekerja Bank Jatim tidak memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan penuh perhatian. Bank Jatim cabang Bangkalan telah menggunakan *Service Level Agreement (SLA)* untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan efisien kepada pelanggan, namun tidak dalam meminimalkan waktu tunggu. Personil Bank Jatim cabang Bangkalan secara konsisten menunjukkan ketepatan waktu, yang mengarah ke tingkat kepuasan klien yang tinggi. Pelanggan memiliki pilihan untuk mengajukan keluhan mereka tentang masalah konsumen baik melalui situs web dengan mengirim email atau dengan mengunjungi kantor cabang secara pribadi, di mana mereka akan menerima bantuan dari tim layanan pelanggan.

Layanan berkualitas mengacu pada penyediaan layanan oleh pekerja bank yang secara efektif memenuhi harapan klien dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Personil bank yang memberikan layanan pelanggan yang sangat baik juga memberikan reaksi terpuji kepada pelanggan. Apabila semua tugas telah dilaksanakan dengan cakap dan tanpa hambatan, barulah Bank Jatim Kc Bangkalan dapat dikatakan berhasil mencapai tujuan yang dimaksud dalam hal kualitas pelayanan publik.

Dimensi *Assurance* (Asuransi)

Setiap jenis layanan memerlukan jaminan mengenai layanan yang diberikan. Tingkat kepastian dalam suatu layanan ditetapkan oleh jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan, memastikan bahwa penerima layanan merasa puas dan yakin bahwa semua aspek layanan dilakukan secara menyeluruh dan efisien, sejalan dengan standar kecepatan, akurasi, kenyamanan, efisiensi, dan kualitas.

Evaluasi mutu pelayanan publik di Cabang Bank Jatim Bnagkalan meliputi pemberian jaminan pelayanan secara tepat waktu oleh pejabat, serta pemberian penjaminan atas legalitas pelayanan. Bank Jatim Cabang Bangkalan telah berhasil memenuhi seluruh indikator penilaian yang berlaku.

Tingkat layanan yang diberikan oleh personel Bank Jatim ditentukan oleh kinerja atau kinerja layanan mereka. Diperkirakan bahwa karyawan ini mampu

memberikan layanan yang dapat diandalkan, otonom, dan mahir yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Selain kinerja ini, jaminan layanan juga ditegakkan oleh dedikasi Bank yang kuat, yang mengamanatkan bahwa setiap petugas memberikan layanan dengan tekun dan tulus untuk memastikan kepuasan orang-orang yang dilayani. Jenis jaminan lainnya adalah jaminan karyawan yang menunjukkan perilaku teladan dalam memberikan layanan. Tentu saja, akan ada individu yang berbeda yang memiliki kualitas yang tidak menguntungkan atau tidak memadai dalam menawarkan layanan.

Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi ini menekankan pada penyediaan layanan pelanggan yang tulus dengan memahami preferensi pelanggan, mengharuskan pekerja bank Jatim untuk memiliki tingkat keahlian pelanggan tertentu. Tingkat pelayanan nasabah yang diberikan oleh insan Bank Jatim merupakan contoh dari tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh para pekerja Bank Jatim selama proses pelayanan. Dimensi empati mencakup berbagai karakteristik, termasuk prioritas kepentingan pelamar, karyawan menunjukkan sikap dan kebaikan yang baik, karyawan memberikan layanan tanpa bentuk prasangka, dan karyawan melayani dan menunjukkan rasa hormat kepada setiap pelanggan.

Bank Jatim Cabang Bangkalan telah memasukkan dimensi empati ke dalam prosedur pelayanan publiknya. Personil telah digambarkan memiliki pendekatan yang sangat positif dan ramah terhadap konsumen, secara konsisten memprioritaskan kepentingan mereka ketika memberikan layanan. Selain itu, insan Bank Jatim Cabang Bangkalan menunjukkan tingkat kesopanan yang terpuji dengan konsisten menerapkan 3 S (Smile, Greeting, Greetings). Pendekatan ini memastikan bahwa klien puas dan senang dengan layanan publik yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Bangkalan.

Proses layanan sangat bergantung pada perhatian karyawan terhadap klien. Ini dapat dicapai secara efektif jika karyawan memberikan perhatian yang sangat baik dan tidak ada diskriminasi dari pelanggan terhadap staf. Bank Jatim Cabang Bangkalan telah berhasil mengintegrasikan komponen empati dalam layanannya, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan dan kebahagiaan nasabah yang tinggi di kalangan masyarakat

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Selama pelaksanaan pelayanan publik, tidak jarang muncul hambatan yang menghambat kelancaran operasional mereka. Salah satu kendala tersebut adalah alokasi sumber daya personel yang tidak memadai. Saat ini, ada satu anggota staf yang mengambil peran layanan pelanggan, yang merupakan tantangan dalam memberikan layanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan. Untuk mengatasi masalah ini, karyawan dari departemen lain juga membantu staf layanan pelanggan.

Lebih lanjut, kendala lainnya adalah kurangnya persiapan fasilitas tambahan di ruang tunggu layanan, seperti penyediaan air minum dan makanan ringan bagi pengguna jasa yang membutuhkan. Selain membatasi hambatan, ada juga aspek pendukung yang berdampak signifikan terhadap proses pelayanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan. Variabel- variabel tersebut antara lain adanya sarana dan prasarana yang sesuai, serta kerja sama dan pendampingan. Pendorong utama

keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima di Bank Jatim Cabang Bangkalan adalah penanaman kesadaran karyawan untuk menghargai dan memperluas keramahtamahan kepada nasabah yang berkunjung ke cabang.

E. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat disimpulkan didasarkan pada deskripsi temuan dan hasil penelitian:

Secara umum kualitas pelayanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan dikategorikan baik. Adapun kesimpulan di tiap indikator dalam kualitas pelayanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan dinilai dari 4 dimensi yakni :
 - a. Dimensi *tangible* (berwujud)
Personel Bank Jatim berpakaian rapi. Fasilitas yang disediakan lengkap dan nyaman. Petugas menunjukkan kedisiplinan dalam melayani klien, menerapkan sistem antrian menggunakan nomor dan melayani pelanggan sesuai urutan nomor urut yang ditetapkan. Insan Bank Jatim cabang Bangkalan memiliki komitmen kuat untuk memprioritaskan nasabahnya.
 - b. Dimensi *reliability* (kehandalan)
Standar pelayanan di Bank Jatim Kc Bangkalan mematuhi Standard Operating Procedures (SOP) yang berlaku. Mayoritas pekerja di Bank Jatim Cabang Bangkalan memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan untuk secara efektif mengatasi dan menyelesaikan masalah klien. Bank Jatim Cabang Bangkalan sering melakukan review kinerja terhadap karyawannya, yang terjadi tiga kali setiap bulan, untuk memaksimalkan kinerja staf.
 - c. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)
Bank Jatim Cabang Bangkalan memberikan tanggapan yang kurang efisien kepada konsumen,. Bank Jatim Cabang Bangkalan masih berupaya mengembangkan *Service Level Agreement* (SLA) untuk memastikan layanan pelanggan agar cepat dan efisien, dan dapat meminimalkan waktu tunggu bagi klien.
 - d. Dimensi *Assurance* (Asuransi)
Bank Jatim Cabang Bangkalan memastikan kepatuhan hukum dalam operasional layanan nasabahnya dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan di bawah pengawasan Bank Sentral (BI). Dan jaminan yang diberikan nasabah ketika pegawai teledor dalam melayani nasabah, maka diberikan kompensasi serta permohonan maaf sebesar-besarnya kepada nasabah.
 - e. Dimensi *empathy* (empati)
Sikap personil terhadap konsumen telah digambarkan sebagai sangat terpuji dan ramah, secara konsisten memprioritaskan kepuasan pelanggan. Personil di Bank Jatim Cabang Bangkalan menunjukkan tingkat kesopanan yang terpuji, secara konsisten mengikuti praktik 3 S.
2. Hambatan utama terhadap kualitas pelayanan publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan adalah kurangnya alokasi sumber daya personel. Komponen penyumbang utama adalah kolaborasi dan pendampingan antar staf,

memastikan layanan mampu berfungsi seperti yang diharapkan masyarakat, di samping kehadiran sarana dan prasarana yang memadai

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Ardiansyah, A., & Anis, A. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BUMIAYU KABUPATEN BREBES. *Jurnal El-Hamra: Kependidikan dan Kemasyarakatan*, 8(1), 41-56.
- Artitania, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68-74.
- A.S. Moenir, (2000). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- A.S. Moenir. (1995). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- AZ, Nasution, (2001). Hukum Perlindungan Konsumen, Diadit Media:Yogyakarta
- Boediono, B. (2003), Pelayanan Prima Perpajakan, rineka cipta, Jakarta.
- Crosby, Philip B. (1979). Quality is free : The Art of Making Quality Certain, New York
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media
- Deming, W. Edwards. (1982). Guide to Quality Control. Cambirdge: Massachussetts Institute Of Technology
- Dendawijaya, Lukman., (2001). Manajemen Perbankan. Bogor: Ghalia Indonesia
- Fandy Tjiptono, (2008) .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Fandy Tjiptono. (2000). Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andy.
- Ghozali, Imam Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34.
- Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Indriantoro, N., Bambang S. (2011). "Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen", Edisi Pertama. BPF, Yogyakarta
- Juran, J.M. (1993). Quality Planning and Analysis, 3rd Edition. MC-Graw Hill Book Inc. NewYork
- Kriyantono. (2012). Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif. Jakarta: Kencana
- Mahmudi, (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP
- AMP YKPN Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.

- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As' ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266-274.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, 6(01).
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan danimplementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta,CV
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet. Bandung
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta)
- Tangkilisan, Hessel N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75-82.