

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANK JATIM CABANG BANGKALAN

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Disusun Oleh:

Achmad Muzayyin

NBI: 1111900151

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

SURABAYA

2023

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANK JATIM CABANG BANGKALAN

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Disusun Oleh:

Achmad Muzayyin

NBI: 1111900151

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Achmad Muzayyin

NBI : 1111900151

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Di Bank Jatim Cabang Kabupaten Bangkalan

iii .

Surabaya, 30 Desember 2024

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh, Dosen
Pembimbing 1**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103**

**Dra. Radjikan, M.Si
NPP. 2010870100**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana pada tanggal 19 Desember 2023

Dewan Penguji

1. Drs. Radjikan, M.Si
Ketua

2. Drs. Supri Hartono, M.S
Anggota I

3. Kusnan, S.AP, M.KP
Anggota II

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ACHMAD MUZAYYIN

NBI : 1111900151

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Bank Jatim Cabang Bangkalan

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 03 Oktober 2023

Yang membuat Pernyataan



(Achmad Muzayyin)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Muzayyin
NBI/ NPM : 1111900151
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Kualitas Pelayanan Publik di Bank Jatim Cabang Kabupaten Bangkalan"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 10 Januari 2024



(Achmad Muzayyin)

*Coret yang tidak perlu

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Achmad Muzayyin
2. Tempat Tanggal Lahir : Sampang, 22 Maret 2001
3. Alamat Domisili : Jl. Pahlawan Gg. 8 No. 14
4. Nomor Telepon/Handphone : 0821779406282
5. E-mail : ahmadzayyin22@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : SD Negeri 1 Sampang
SMP Negeri 1 Sampang
SMA Negeri 1 Sampang
7. Pengalaman Organisasi : -
8. Publikasi Ilmiah : -
9. Prestasi : -

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, Perbankan.

ABSTRACT

Currently, business competition is very sharp, marked by progress in the global economy which can encourage business growth in the service sector. Banking is a service industry that is able to encourage Indonesia's economic growth because banking has become a service industry that contributes to national income and functions as an intermediary institution to accommodate public funds and channel them back to productive economic activities. The research used in this research is descriptive with a qualitative approach. The data collected in this research consists of individuals' written or spoken words and observable behavior. In this research, researchers used a form of qualitative descriptive research to explain and describe phenomena related to the quality of public services offered by Bank Jatim Bangkalan Branch. The quality of public services is assessed from 4 dimensions which are considered good, but during the implementation of public services, it is not uncommon for obstacles to arise that hinder their smooth operations. One of these obstacles is inadequate allocation of personnel resources. Currently, there is one staff member taking on a customer service role, which is a challenge in providing public services at Bank Jatim Bangkalan Branch. To solve this problem, employees from other departments also help the customer service staff. Conclusion The quality of public services at Bank Jatim Bangkalan Branch is assessed from 4 dimensions and the main obstacle to the quality of public services at Bank Jatim Bangkalan Branch is the lack of allocation of personnel resources. The main contributing component is collaboration and assistance between staff, ensuring services are able to function as expected by the community, in addition to the presence of adequate facilities and infrastructure.

KEYWORDS: *Service Quality, Banking.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis Panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan anugerahnya sehingga Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Pada Kepuasan Nasabah Di Sektor Pelayanan Publik (Bank Jatim Cabang Bangkalan)” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho., MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas., S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing saya dengan sabar dan juga memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini serta Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing saya dengan baik dan memberikan semangat dan motivasi sangat luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen pengajar prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah diberikan selama melakukan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa restu dan semangat selama ini serta segala macam dukungan, baik moril maupun materiil.
7. Teman-teman saya Kiki, Putri, Yakub yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis berharap penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1. Konsep Teori Kualitas	15
2.2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Fokus Penelitian.....	33
3.3. Lokasi Penelitian.....	34
3.4. Sumber Data.....	34
3.5. Pengumpulan Data	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Hasil Penelitian.....	39
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.2. Data Hasil Penelitian	41
4.2. Pembahasan.....	48
4.2.1. Kualitas Pelayanan Publik di Bank Jatim Cabang Bangkalan.....	48
4.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	53
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penggunaan E-Channel pada Tahun 2021	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	32