

PELAYANAN PUBLIK BANK PEMERINTAH DAERAH

TAHUN 2015-2016

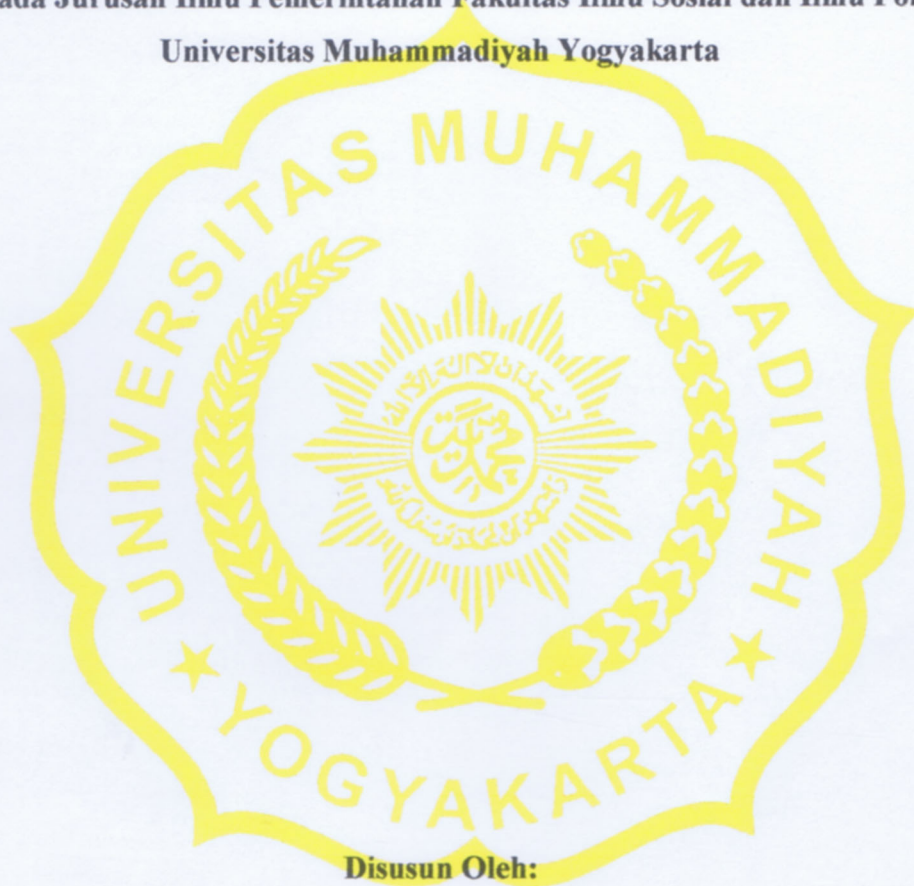
(Studi Kasus : Bank BPD DIY Cabang Bantul)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

(S1) Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Atykah Nadia Dwisari

20130520080

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Atykah Nadia Dwisari

NIM : 20130520080

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi berasal dan dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka pada bagian akhir penelitian ini. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis ini hasil jiplakan atau tiruan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, April 2017

Yang membuat pernyataan

Atykah Nadia Dwisari

MOTTO HIDUP

Man Jadda WaJada

(Barang siapa bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil)

-Dimana ada kemauan pasti ada jalan-

Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.

(Buya Hamka)

Selalu bersyukur kepada Allah SWT.

Bahagia itu karena bersyukur.

Yakinlah bahwa segala sesuatu dengan niat yang baik, insyaallah pasti menghasilkan hal yang baik pula.

Yakinlah bahwa Allah SWT selalu bersama kita. Selalu berdoa dan berusaha..

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah karya saya, saya akan persembahkan kepada:

1. **Allah SWT** atas rahmat, hidayah dan ijin-Nya yang memberikan petunjuk, kelancaran, kemudahan dan kesehatan sehingga saya telah menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tuaku, **Fahrita** dan **Hisyam A. Fachri** yang tidak pernah lelah dan henti untuk mendukung, memberi masukan, bimbingan dan doa yang besar dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakakku **Atyah Kirana Sari Ayu** yang selalu memberi dukungan dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak **Drs. Suswanta, M.Si** dengan sabar membimbing dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi sejak awal hingga telah selesai. Terimakasih sudah meluangkan waktunya, saya menganggap Bapak sudah seperti Papa saya sendiri.
5. **Keluarga besar** yang saya sayangi dan cintai selalu mengingatkan dan memberi semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. **Cahyani Perwitasari** yaitu sahabatku, saudaraku yang selalu mendengarkan keluh kesahku setiap saat, dan yang selalu memberi semangat ketika sedang dalam gelisah dalam menyelesaikan skripsi.
7. **Dewi Anggraini, Muhammad Lukman Khakim, Tanti Rismika** yang selalu mendukung dan memberi masukan dalam pembuatan dan penyelesaian skripsi ini dan banyak pengalaman yang saya dapatkan.
8. **Adhelia Nira Sukmawati dan Aulyah Raihana** yang selalu memberi semangat dan tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesahku selama ini dimanapun berada.
9. **Shania Sree Maharani** yang tiada lelah mendengarkan cerita-ceritaku, selalu memberikan masukan yang baik dan positif, selalu memberi semangat dan energi yang membuatku dapat bersemangat lagi. **Ageztya Ayu Pratamitya (alm)** semasa hidupnya selalu mendengarkan apapun cerita, keluh kesah.

10. **Mas Fatikh** Muhammad Alaudin, Muhammad **Fatahillah**, Gayatri Kumalasari (**Gea**), dan **Maya** Audina Piratiwi yang pernah berlabuh bersama dengan kapal yang dinahkodahi Mas Fatikh. Terimakasih tim terbaik yaitu BPH BEM FISIPOL UMY Periode 2015-2016 yang banyak memberiku pengalaman dalam segala hal, dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Terima kasih sekali lagi kepada Mas Fatikh Muhammad Alaudin yang telah memberikan saya ijin untuk dapat bergabung dengan tim terbaik dan luar biasa.
11. **Keluarga besar BEM FISIPOL UMY Periode 2015-2016** yang memberi banyak kenangan program kerja bersama. Inshaallah selalu ingat terus dan selanjutnya BEM FISIPOL UMY semakin lebih baik dan sukses. Amin...
12. **Kelas Inspirasi UMY** yaitu dengan pengurus intinya Hakim, Denda, Niki, Fifi, Hanan, Miko semoga kegiatan sosial kita tidak berhenti dan semoga kegiatan sosial yang sudah kita lakukan bisa berkembang dan memberiiikan inspirasi kepada yang lain. Mari menginspirasi bersama
13. **Tim KKN 82 UMY** yang beranggotakan 14 orang. Terimakasih banyak telah bergotong-royong dalam masa KKN kemarin. Banyak kenangan yang kita miliki dan tidak bisa terlupakan. Semoga pertemanan dan persaudaraan kita sampai kapanpun ya, yaitu teruntuk Vemi, Alfi, Amel, Rika, Tiwi, Marta, Rifki, Tama, Heri, Akbar, Taju, Eri, dan Fasya.
14. **Tante Indah Nataprawira** dan **Mbak Rani Purwanti** yang banyak memberi saya bekal ilmu pengetahuan yang sangat banyak dan selalu menasehati saya dalam hal pendidikan dan karir. Terimakasih banyak tika ucapkan.. semoga tika bisa nyusul seperti 2 wanita hebat ini.
15. **Sekretariat Lembaga Pengkajian Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia (MPR RI)** yaitu Pak Joni, Pak Haris, Pak Khoris, Pak Rendra, Pak Wasinton, Mbak Rani, Mbak Rina, Mas Ramos dan Mas Rio yang sudah menerima saya dengan baik bisa bekerjasama dengan dikelilingi oleh orang-orang hebat. Terimakasih sudah memberikan saya pelajaran dan yang sangat berharga di MPR RI yang terhitung cukup lama. Semoga ilmu dan pengalaman yang saya dapat bermanfaat untuk

saya kedepannya dan semoga kita bisa bertemu dan bekerjasama kembali.

16. **Biro Pengkajian MPR RI** yaitu yang dipimpin oleh Pak Yana, Badan Pengkajian, Lembaga dan Anggota Pengkajian MPR RI yang dengan senang hati menerima saya dapat bergabung dan bekerjasama dengan baik.
17. **Temen-temen Kelas B IP UMY Angkatan 2013.** Semangat teman-teman semoga semua dilancarkan dan dimudahkan ya skripsinya.
18. **Seluruh Dosen dan Karyawan** Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang mendukung dan mendoakan saya semasa kuliah dan penyusunan skripsi.
19. **Seluruh IP UMY Angkatan 2013** semoga segera dapat gelar S. IP semua.
20. **Seluruh teman-teman** yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang mendukung dan mendoakan saya dalam penyusunan skripsi hingga sampai saat ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan dan panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas semua limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul **“Pelayanan Publik Bank Pemerintah Daerah Tahun 2015-2016 (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Bantul)** dengan lancar.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan harapan dapat memberi masukan dan gambaran dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul lebih bisa optimal dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Disamping itu, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sangat berperan dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ali Muhammad M.A , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya, memberi masukan, arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Erni Zuhriyati, S.IP., M.A., selaku Dosen Penguji I dalam ujian pendadaran saya, yang telah berkenan menguji saya dalam penelitian ini dan memberikan masukan.
5. Ibu Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dosen Penguji II dalam ujian pendadaran saya, yang telah berkenan menguji saya dalam penelitian ini dan memberi masukan.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama proses belajar di kampus.
7. Seluruh Staff Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu berbagai urusan selama perkuliahan berlangsung.
8. Bapak Fahrudin Amin, Ibu Arum, Ibu Sri, Mbak Hanung, dan beberapa Pegawai BPD DIY Cabang Bantul yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam membantu menyelesaikan skripsi dan sebagai Narasumber skripsi ini.
9. Hisyam A. Fachri dan Fahrita, kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, perhatian dan doa yang luar biasa dalam proses penyusunan skripsi.
10. Seluruh pihak yang banyak membantu dan mendukung yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saran dan kritik sangat diharapkan penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, April 2017

Atyah Nadia Dwisari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERYANTAAAN	iii
HALAMAN MOTTO HIDUP.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
SINOPSIS	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.4. Studi Pendahuluan	11
1.5. Kerangka Teori.....	16
1.5.1. Pelayanan Publik.....	16
1.5.1.1. Standar Pelayanan	24
1.5.1.2. Kualitas Pelayanan	26
1.5.2. Bank Pemerintah Daerah	29
1.6. Definisi Konseptual.....	32
1.7. Definisi Operasional.....	33
1.7.1. Standar Pelayanan.....	33
1.7.2. Kualitas Pelayanan.....	33
1.8. Metode Penelitian.....	35
1.8.1. Jenis Penelitian.....	35
1.8.2. Lingkup dan Batasan Penelitian.....	36
1.8.3. Unit Analisis	36
1.8.4. Data dan Sumber Data	37
1.8.5. Teknik Pengambilan Data.....	38
1.8.6. Teknik Analisis Data.....	41

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1. Deskripsi Kabupaten Bantul	42
2.1.1. Letak Geografis.....	42

2.1.2. Visi dan Misi.....	43
2.2. Deskripsi Bank BPD DIY	47
2.2.1. Sejarah Bank BPD DIY	47
2.2.2. Visi dan Misi.....	49
2.2.3. Budaya Kerja dan Perilaku	50
2.2.4. Status Badan Hukum.....	51
2.2.5. Standar Pelayanan Tabungan	52
2.2.6. Lokasi Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	60
2.2.7. Struktur Organisasi	60
2.2.8. Data Pendidikan Pegawai.....	62
2.2.9. Jaringan Pelayanan.....	65

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Analisis Standar Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	72
3.1.1. Prosedur Pelayanan	78
3.1.1.1. Tata Cara Pelayanan	82
3.1.1.2. Akses Pelayanan	87
3.1.2. Waktu Penyelesaian	89
3.1.3. Biaya Pelayanan	91
3.1.4. Produk Pelayanan.....	93
3.1.5. Kompetensi Pegawai	95
3.1.5.1. Pegawai Memiliki Kepribadian Baik.....	97
3.1.5.2. Pegawai Memiliki Keahlian dan Keterampilan	98
3.1.5.3. Pegawai Memiliki Pengalaman	101
3.2. Analisis Kualitas Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	104
3.2.1. Berwujud (<i>Tangible</i>).....	105
3.2.1.1. Penampilan Pegawai dalam Melayani Pelanggan	106
3.2.1.2. Alat Bantu dalam Proses Pelayanan	109
3.2.1.3. Ketersediaan dan Kenyamanan Sarana dan Prasarana	111
3.2.1.4. Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Pelanggan	120
3.2.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	122
3.2.2.1. Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu	122
3.2.2.2. Kemampuan Daya Saing	124
3.2.3. Respon/ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	126
3.2.3.1. Pelayanan dengan Cepat	126
3.2.3.2. Pelayanan dengan Tepat	129
3.2.3.3. Pelayanan dengan Teliti.....	131
3.2.3.4. Kemudahan dalam Proses Pelayanan	133
3.2.3.5. Merespon Keluhan Pelanggan	135
3.2.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	140
3.2.4.1. Keamanan Pelayanan	140
3.2.4.2. Laporan Pelayanan.....	141
3.2.5. Empati (<i>Emphaty</i>)	142
3.2.5.1. Mendahulukan Kepentingan Pelanggan	143
3.2.5.2. Pegawai Melayani dengan Sikap Ramah.....	145
3.2.5.3. Pegawai Melayani dengan Sikap Sopan Santun	147

3.2.5.4. Pegawai Melayani dengan Tidak Diskriminatif (membedakan).....	149
3.2.5.5. Pegawai Melayani dan Menghargai Pelanggan	150

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	157
4.2. Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN	163

DAFTAR TABEL

1.1. Litelatur Review Hasil Penelitian Terdahulu	14
1.2. Perbedaan Karakteristik Antara Pelayanan dan Jasa	17
1.3. Data Pendidikan Pegawai Bank BPD DIY Cabang Bantul.	62
1.4. Data Terminal ATM Bank BPD DIY Cabang Bantul	69
1.5. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	103

DAFTAR GAMBAR

1.6. Gedung Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	60
1.7. Terminal ATM Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	70
1.8. Penyediaan Folmulir Pengajuan Menabung.....	83
1.9. <i>Teller</i> Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	84
1.10. Fasilitas Ruang Tunggu Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	114
1.11. Fasilitas Mesin Pencetak Nomor Antrian.....	116
1.12. Fasilitas Pemanggil Otomatis Nomor Antrian.....	117
1.13. Fasilitas Halaman Parkir Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	119
1.14. Kotak Saran Bank BPD DIY Cabang Bantul.....	136
1.15. Petunjuk Pembayaran untuk e-Samsat.....	155
1.16. Mesin Kios e-Samsat.....	155

SINOPSIS

Latar belakang penelitian ini adalah melihat semakin pesatnya persaingan dalam dunia perbankan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bank Pemerintah Daerah yang memiliki ruang lingkup yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya menjadi unggul dalam persaingan. Mengetahui dan melihat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan memiliki perbedaan maupun keunggulan Bank Pemerintah Daerah yaitu Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta yang menspesifikkan yaitu pada Cabang Bantul. Pelayanan yang akan diteliti yaitu dalam hal menabung karena minat masyarakat dalam menabung cukup banyak, sehingga masyarakat mampu menentukan dimana tempat yang tepat untuk menabung.

Dalam penelitian ini akan melihat dalam segi standar pelayanan dan kualitas pelayanan. Standar pelayanan yang sesuai dan dijalankan dengan baik, sedangkan kualitas pelayanan yang dimiliki mampu mengalahkan persaingan yang semakin erat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan wawancara kepada beberapa narasumber dan dokumen-dokumen yang mendukung, serta gambar yang memperkuat kebenaran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BPD DIY Cabang Bantul terkait dengan pelayanan dalam hal menabung sudah memberikan pelayanan yang cukup optimal. Standar pelayanan yang sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang ada, sedangkan dalam hal kualitas pelayanan memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki oleh Bank lain mampu memberikan nilai yang baik dalam memberikan pelayanan, karena dari penelitian ini kualitas dari sarana sampai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan cukup optimal dan baik. Bank BPD DIY Cabang Bantul memiliki beberapa keunggulan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tetapi dalam hal ini tidak dipungkiri masih memiliki kelemahan yaitu jaringan dalam transaksi yang belum stabil, belum memberikan pelayanan *e-banking* dalam hal menabung dan perlu penambahan Sumber Daya Manusia (SDM).

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa berdasarkan indikator standar pelayanan dan kualitas pelayanan Bank BPD DIY Cabang Bantul secara keseluruhan telah melakukan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan dan memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan kinerja pegawai yang optimal. Tidak banyak kendala yang dihadapi oleh Bank BPD DIY Cabang Bantul, tetap mempertahankan kualitas dalam menghadapi persaingan yang semakin erat.

Kata kunci: Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan, BPD DIY