

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pelayanan dalam menabung di Bank BPD DIY Cabang Bantul dengan melihat dari standar pelayanan dan kualitas pelayanan. Standar pelayanan yang melihat dari KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dengan indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pegawai. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1984:14) yang diukur dari berwujud, kehandalan, respon, jaminan, dan empati. Dalam penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan, sehingga peneliti dapat menyimpulkan secara keseluruhan penelitian Pelayanan Publik Bank Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan studi kasus di Bank BPD DIY Cabang Bantul.

Standar pelayanan Bank BPD DIY Cabang Bantul sudah **maksimal** dalam melakukan pelayanan sesuai dengan indikator standar pelayanan yang ada dalam penelitian ini terkait dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan pelanggan mampu mengikuti prosedur pelayanan dengan baik, waktu penyelesaian yang dilakukan Bank BPD DIY Cabang Bantul dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada dan menyelesaikan dengan baik pula. Dalam hal ini biaya pelayanan dalam menabung menjadi keunggulan, karena biaya pelayanan yang dikeluarkan

oleh pelanggan baru ataupun lama dalam pelayanan menabung tidak besar dan terjangkau yaitu biaya membuat tabungan, ATM, pergantian pin atm dan tutup tabungan. Produk pelayanan menabung peneliti mengambil beberapa produk dalam menabung yaitu tabungan simpeda, sutera dan sutera emas. Kompetensi pegawai yaitu Bank BPD DIY Cabang Bantul sudah diterapkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan termasuk mengenai kompetensi pegawai.

Kualitas pelayanan di Bank BPD DIY Cabang Bantul yaitu cukup baik, dimana fasilitas, alat bantu, kehandalan pegawai, respon pegawai, jaminan, dan empati pegawai sudah disediakan dan dilakukan dengan baik, sehingga kualitas yang diperoleh baik dan memberikan respon yang positif dari pelanggan. Dalam hal ini ada kelebihan yang dimiliki oleh Bank BPD DIY Cabang Bantul dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu pegawai menggunakan bahasa jawa dalam berinteraksi kepada pelanggan. kelebihan selanjutnya mengenai pelayanan yang disediakan untuk masyarakat/pelanggan yaitu menyediakan alat bantu dalam memperpanjang STNK yang disediakan langsung di Bank BPD DIY Cabelum dimiliki oleh Bank lain terutama pada Bank Swasta.

Bank Pemerintah Daerah yaitu Bank BPD DIY Cabang Bantul telah melakukan standar pelayanan dan memiliki kualitas pelayanan dengan cukup baik. Persaingan yang semakin erat tidak membuat Bank BPD DIY Cabang Bantul menjadi lemah dan didukung dengan kelebihan-kelebihan yang dimiliki. Kinerja pegawai dalam melayani masyarakat

sudah baik, akan tetapi Bank BPD DIY Cabang Bantul memiliki beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi sehingga masyarakat Bantul memberikan kepercayaan dalam menabung atau bertransaksi dengan menggunakan Bank BPD DIY Cabang Bantul. Selain itu keunggulan yang dimiliki terkait pelayanan kepada masyarakat adalah ketersediaan mesin e-Samsat yang dengan mudah dapat digunakan oleh masyarakat untuk memperpanjang Surat Keterangan Nomor Kendaraan (STNK) dengan mudah dapat digunakan yang sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan.

4.2. SARAN

1. Pelayanan dalam menabung Bank BPD DIY belum memberikan pelayanan *e-banking* kepada pelanggan, yang kita ketahui bahwa Bank lain sudah menerapkan hal tersebut, tetapi Bank BPD DIY Cabang Bantul. Saran dari peneliti yaitu sesegera mungkin untuk dapat memberikan pelayanan dengan *e-banking*, sehingga dapat memudahkan masyarakat/pelanggan dalam melakukan terkait dengan menabung.
2. Pelayanan dalam menabung Bank BPD DIY Cabang Bantul terkadang terkendala mengenai jaringan yang tersambung langsung dengan transaksi yang dilakukan oleh masyarakat/pelanggan. Jaringan yang terkadang *offline* pada waktu transaksi, membuat masyarakat mengeluhkan hal tersebut, sehingga saran peneliti adalah memperbaiki

jaringan agar tidak terjadi kesalahan ketika dalam transaksi. Segera di koordinasikan dengan hal yang berkerjasama dengan jaringan tersebut.

3. Penambahan Sumber Daya Manusia yaitu penambahan pegawai untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan dengan cepat dan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama walaupun pelanggan yang datang mengajukan permohonan pelayanan dalam keadaan ramai tauapun sepi.
4. akses transaksi dan fasilitas mesin ATM lebih diperbanyak sesuai dengan data setiap kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bantul, sehingga memudahkan masyarakat melakukan transaksi dan masyarakat menjadi nyaman dengan adanya kemudahan dalam bertransaksi menggunakan mesin ATM.
5. Pelayanan yang diberikan mengenai perpanjangan STNK belum banyak diketahui oleh masyarakat Kabupaten Bantul, menjadi hal yang perlu diperbaiki yaitu terkait dengan publikasi dan promosi kepada masyarakat bahwa Bank BPD DIY Cabang Bantul menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait perpanjang STNK yang bekerjasama dengan SAMSAT Yogyakarta.