

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BANK BNI
(BANK NEGARA INDONESIA)**

Tugas

Oleh

**MAYTRA NUR ZAHRA
NPM 2256041039**



**JURUSAN ILMU ADMINSTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG
11 SEPTEMBER 2023**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi peneliti untuk melakukan penelitian, sehingga dari referensi tersebut dapat membantu peneliti mendapatkan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, serta membantu peneliti mendapatkan banyak teori-teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Selain untuk membantu memposisikan penelitian dan orisinalitas dalam penelitian ini, penelitian terdahulu bertujuan untuk memperoleh bahan perbandingan yang berguna untuk menghindari kesamaan dalam penulisan karya ilmiah. Peneliti mengangkat judul “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank BNI (Bank Negara Indonesia)”. Dalam melakukan sebuah penelitian maka harus dilakukannya peninjauan terhadap penelitian-penelitian yang sebelumnya. Hal ini agar membantu mempermudah peneliti dalam mengetahui gambaran terkait penelitian yang akan dikaji.

Terdapat tiga hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan bank BNI, yang kemudian peneliti membuat ringkasannya. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orisinalitas. Berikut tiga penelitian terdahulu yang memiliki relevansi terhadap penelitian yang akan dikaji :

1. Lina Damayanti, 2019 “Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang”, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam upaya memperoleh data yang valid menggunakan *accidental sampling*. Sedangkan dalam pengumpulan data menyebarkan 115 kuisioner kepada nasabah bank BNI Syariah cabang Malang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lina Damayanti (2019) dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh positif antara service

performance terhadap loyalitas, tidak terdapat pengaruh positif antara service performance dengan kepuasan dan juga tidak terdapat pengaruh positif antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan yang terdapat dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menyebarkan kuisioner, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan peneliti menggunakan metode kualitatif.

2. Danang Wijayanto, 2019 dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah”, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam memperoleh data yang valid menggunakan teknik *Importance - Performance Analysis* dan berdasarkan *Gap Model*. Sedangkan dalam pengumpulan data partisipan nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta sebanyak 96 orang, terdiri dari 58 laki-laki dan 38 perempuan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Danang Wijayanto (2019) yaitu, Pada praktek ini persepsi nasabah terhadap kualitas yang diterimanya seringkali berbeda dengan harapannya. Penelitian ini mendapatkan gambaran secara deskriptif tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa di BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Nilai tingkat penyesuaiannya sebesar 98,42%. Hal ini berarti tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Yogyakarta belum memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Persamaan yang terdapat dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis terkait kualitas pelayanan yang ada di bank BNI dan secara teknik pengumpulan data memiliki kesamaan yaitu dengan menggunakan partisipan nasabah BNI, sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
3. Dina Octaviani, Taufiqurakhman, 2019 dengan judul “Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawan Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI”, penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Simamora (2014) riset survei merupakan pengumpulan data primer dengan melakukan tanya jawab dengan

responden. Sedangkan dalam pengumpulan data dengan metode purposive sampling dan menggunakan metode slovin. Hasil penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada layanan teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan standar layanan teller BNI. Kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Berdasarkan hasil analisis, penjumlahan diperoleh Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja Teller yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka $0,97 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan belum baik. Persamaan yang terdapat di penelitian yang akan di teliti oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis kepuasan terkait pelayanan dari Bank BNI, sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Dina Octaviani, Taufiqurakhman, 2019 dengan judul “Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawan Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI”, penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Simamora (2014) riset survei merupakan pengumpulan data primer dengan melakukan tanya jawab dengan responden. Sedangkan dalam pengumpulan data dengan metode purposive sampling dan menggunakan metode slovin. Hasil penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada layanan teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan standar layanan teller BNI. Kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja Teller yang diperoleh pada tabel diatas setiap dimensi diperoleh total angka $0,97 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan belum baik. Persamaan yang terdapat di penelitian yang akan di teliti oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis kepuasan terkait pelayanan dari Bank

BNi, sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

No	Penelitian Terdahulu	Penulis	Tahun Terbit	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang	Lina Damayanti	2019	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah <i>service performance</i> berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah serta kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Malang. Teknik penentuan sampel menggunakan metode <i>accidental sampling</i>, yaitu teknik penentuan berdasarkan usulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan, yaitu cocok sebagai sumber data. Hasil penelitian pun disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara <i>service performance</i> terhadap loyalitas, tidak terdapat pengaruh positif antara <i>service performance</i> terhadap kepuasan, dan juga tidak terdapat pengaruh positif antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

2	Analisis Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan pada Bank Syariah	Danang Wijayanto	2019	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah cabang Yogyakarta akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya. Pada praktek ini persepsi nasabah terhadap kualitas yang diterimanya seringkali berbeda dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara deskriptif tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa di BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Hasil data penelitian diperoleh skor kinerja lebih kecil nilainya sebesar 3,13 daripada harapan yaitu sebesar 3,18. Nilai tingkat penyesuaiannya sebesar 98,42%. Berarti tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Yogyakarta belum memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perbankan
---	--	------------------	------	--

3	Persepsi Kepuasan Nasabah pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI	Dina Octaviani, Taufiqurakhman	2019	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada layanan teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan standar layanan teller BNI. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dimana instrumen utama yang digunakan adalah berupa kuesioner yang dibagikan kepada koresponden dalam hal ini nasabah, untuk diolah menjadi data dan kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja Teller yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka angka $0,97 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan belum baik.
---	--	---------------------------------------	-------------	--

2.2 Tinjauan Persepsi

Persepsi merupakan cara pandang kita terhadap sesuatu, mengutip dari penjelasan Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi adalah segala proses akan pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan akan informasi, sensasi yang kita terima melalui indera kita, seperti penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman, dan sentuhan untuk menghasilkan suatu makna. Kemudian menurut Boyd persepsi (*perception*) adalah proses dengan apa seseorang itu memilih, mengatur dan menginterpretasikan suatu informasi. Sedangkan menurut ahli lainnya yaitu Kotler persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan suatu masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran akan dunia yang berarti. Persepsi juga merupakan suatu pengalaman akan objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang dapat diperoleh dengan menyimpulkan dan menafsirkan suatu informasi. Pendapat ini sejalan dan relevan dengan penelitian dari Elistiawati yang menyatakan bahwa persepsi itu adalah tanggapan setelah terjadinya suatu proses akan pengalaman terhadap sebuah objek atau suatu peristiwa, yang kemudian memberikan reaksi dengan menunjukkan tingkah laku terhadap objek atau peristiwa tersebut.

Hal hal diatas membuat persepsi sangat dapat dipengaruhi oleh objek atau peristiwa yang terjadi terhadap individu yang kemudian dapat ditafsirkan. Yang kemudian oleh Slameto didefinisikan kembali bahwa persepsi adalah “proses yang menyangkut masuknya informasi ke dalam otak manusia”. Persepsi sendiri melihat dari penjelasan Setiadi dkk terdiri dari, *persepsi sensoris* yaitu persepsi yang terjadi tanpa menggunakan indera manusia, *persepsi telepati* yaitu kemampuan pengetahuan kegiatan mental individu lain, *persepsi clairvoyance* yaitu kemampuan melihat kejadian di tempat lain, jauh dari tempat orang yang bersangkutan. Yang kemudian diartikan lagi bahwa persepsi itu merupakan suatu pusat dari masuknya informasi ke dalam otak manusia yang dapat melalui dari berbagai persepsi persepsi diatas.

Dapat disimpulkan kembali dari pengertian persepsi diatas bahwa persepsi merupakan proses dalam memaknai sesuatu yang diterima melalui kelima indra yang dimiliki manusia, agar suatu individu dapat memilih, mengatur dan menerjemahkan suatu informasi yang ada. Persepsi dari satu individu dengan individu lainnya akan jelas berbeda, karena setiap orang memiliki pemahamannya masing masing akan suatu objek atau peristiwa yang ada, yang sesuai dengan ciri khas dari individu tersebut dan akan berakhir dengan kesesuaian penilaian dan kepribadian seseorang dalam melihat sesuatu tersebut.

2.3 Tinjauan Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 No. (16) UU Perbankan diperkenalkan sebuah rumusan nasabah yaitu, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah sendiri adalah pihak yang menggunakan jasa bank, yang dimana penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan yang ada. Definisi lain dari nasabah adalah pelanggan (*customer*) bisa individu atau perusahaan yang mendapatkan sebuah manfaat bisa itu jasa, maupun produk dari sebuah perbankan, yang meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa.

Nasabah sendiri sangatlah memiliki peran yang penting didalam industry perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah dibank merupakan dana yang penting didalam operasional bank dalam menjalankan usahanya. Mengutip dari pendapat para ahli yaitu Kasmir, ia menjelaskan bahwa “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual maupun ditawarkan oleh bank”. Kemudian menurut Komaruddin nasabah adalah “seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening Koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang maupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman yang melakukan transaksi simpanan dan pinjaman kepada sebuah bank.

2.4 Tinjauan *Customer Service*

Pada era modern ini kita lebih cenderung menyukai hal yang berbau instan atau tidak merepotkan untuk masalah administrasi dan lain lainnya, oleh karenanya banyak bank yang menawarkan kepada calon nasabah atau bahkan nasabahnya, dengan cara mempermudah sistem administrasi yang dimiliki bank tersebut. Pastinya hal ini dilakukan untuk menggaet calon nasabah baru, atau untuk membuat nasabah lama tetap menggunakan jasa atau layanan dari bank mereka. Disinilah perbankan menggunakan peran dari *customer service* untuk melakukan interaksi antara nasabah maupun calon nasabah. Peran dari *customer service* sangatlah penting dalam menentukan keberlangsungan kelancaran usaha perbankan yang ada. *Customer service* adalah kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah perbankan.

Menurut Kasmir peranan *customer service* adalah untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap setia dalam menggunakan layanan maupun jasa perbankan tersebut, cara mereka dalam mempertahankan nasabah mereka adalah dengan pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Seorang *customer service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, akurat, baik serta yang terpenting adalah ramah terhadap nasabah atau *customer*. Pelayanan yang baik yang dapat memuaskan para nasabah, akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan.

Customer service yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dapat dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan yang *customer service* berikan. Karena pada dasarnya jika *customer service* memiliki fisik yang menarik namun dari segi kemampuan dan etikanya kurang menyenangkan maka, *customer service* nya akan tetap dinilai buruk. Disamping tugas mereka dalam mempertahankan nasabah lama, *customer service* juga tetap harus mempunyai kemampuan dalam menggaet atau menarik nasabah baru, untuk dapat menggunakan produk dari bank yang ditawarkan.

2.5 Tinjauan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

2.5.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai bentuk pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari pelanggan atau customer. Pelayanan merupakan aspek penting bagi aparatur sipil negara sesuai dengan UUD 1945 pasal ke-4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (Dwiyanto, 2018). Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu menyiapkan, mengurus, apa yang diperlukan oleh masyarakat.

Oxford (2000) didefinisikan sebagai *“A system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”* oleh karena itu pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai macam kebutuhan yang diperlukan dan juga pelayanan dapat memberikan solusi bagi masyarakat yang kesulitan.

2.5.2 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan seluruh penerima pelayanan. Pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. (Robert 1996:30) Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Sedangkan Sedangkan Widodo (2001:131) pelayanan publik merupakan “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan sebagai berikut :”Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memiliki definisi masing-masing dari para ahli, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dan pelayanan publik dilakukan berdasarkan peraturan yang sudah tertera di undang-undang.

2.5.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Bharata (2004:11) empat unsur penting dalam proses kegiatan pelayanan publik; 1) Penyedia layanan, pihak yang menyediakan suatu pelayanan kepada konsumen baik berupa penyediaan barang (goods) dan penyediaan jasa-jasa (services), 2) Penerima layanan, mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai macam layanan dari penyedia layanan, 3) Jenis layanan, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak konsumen, 4) Kepuasan layanan, dalam memberikan pelayanan penyedia harus mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini penting untuk dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen biasanya berkaitan dengan pedoman kualitas produk dan layanan produk layanan yang mereka hargai.

Sedangkan menurut Kasmir (2006:34) memiliki karakteristik pelayanan publik yang baik yaitu: 1) Tersedianya pegawai yang ramah, 2) Tersedianya infrastruktur yang baik maupun layak, 3) Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga akhir, 3) Melayani dengan cepat dan tanggap, 4) Berkomunikasi dengan baik, 5) Menjaga kerahasiaan setiap transaksi, 6) Memiliki pengetahuan

dan wawasan yang baik, 7) Berusaha mengetahui kebutuhan konsumen, 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

2.5.4 Kualitas Pelayanan Publik

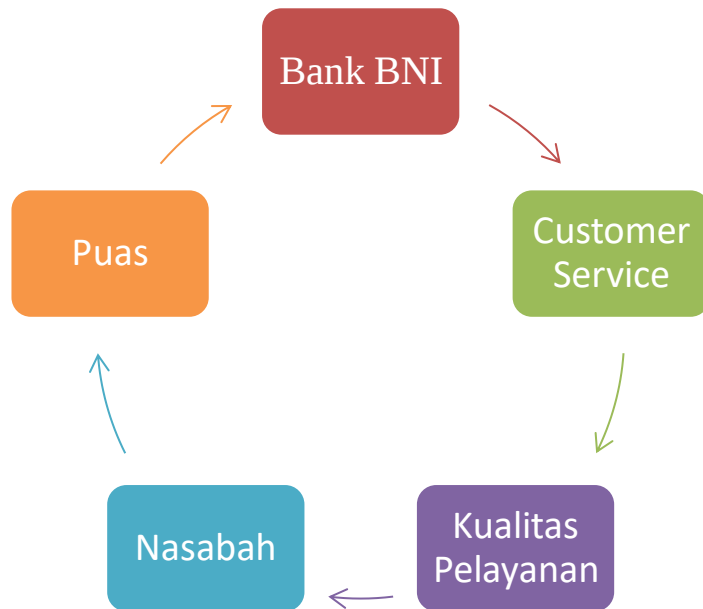
Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Permasalahan dalam proses pelayanan publik di Indonesia menurut Rasyid dalam Thahir (2010:5) bahwa, permasalahan yang sering terjadi selama pemberian pelayanan publik antara otoritas publik dan masyarakat menunjukkan bahwa keberadaan organisasi pemerintah belum mempertimbangkan kemampuannya sebagai pekerja masyarakat, namun perlu dilayani oleh masyarakat pada umumnya. Terdapat berbagai keluhan dari masyarakat umum sebagai klien mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dari siklus bantuan yang dilakukan oleh otoritas publik, padahal hal tersebut merupakan gambaran buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Thahir (2010:5), terkait dengan berbagai upaya yang dilakukan komponen pemerintah untuk meningkatkan standar pelayanan publik salah satu tujuan dari melaksanakan kemandirian daerah adalah mengusahakan sifat penyelenggaraan pelayanan publik dan mengembangkan lebih lanjut bantuan pemerintah daerah, meningkatkan kehidupan demokratisasi, pemerataan dan pemerataan serta menjaga hubungan baik antara pemerintah pusat dan legislatif provinsi, serta antar daerah untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut banyak ahli, hubungan antara produsen/penjual/distributor adalah simetris antara konsumen/pembeli/distributor dalam dunia usaha. Kegiatan pelayanan publik dalam penyelenggaraannya lebih banyak menunjukkan hubungan timbal balik atau interaksi antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan atau unsur yang

dilayani. Terdapat beberapa proses peningkatan kualitas pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh faktor dari pelayanan publik, antara lain yaitu; 1) Kesadaran dari pejabat atau pimpinan pemerintah, 2) Kesadaran dari unsur pelaksana teknis pelayanan publik, 3) Adanya aturan pelayanan publik yang memadai, 4) Organisasi dan mekanisme sistem pelayanan yang lebih dinamis, 5) Pendapatan atau imbal jasa pegawai yang cukup memadai, 6) Kemampuan dan keterampilan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, 7) Tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.

Selain itu juga, dalam mencapai kualitas publik yang baik terdapat beberapa hal yang harus dihindari untuk mengembangkan konsep pelayanan publik yang berkualitas (*service quality*), antara lain yaitu; 1) Tidak mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, 2) Kesalahan menentukan standar kualitas pelayanan, 3) Kesenjangan kinerja pelayanan, 4) Terjadi kesenjangan antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diterima (Thahir 2010:5-6). Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sangat terkait erat dengan tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur instansi birokrasi pemerintah, oleh karena itu tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi birokrasi pemerintah harus memiliki suatu standar atau adanya indikator sebagai alat ukur dalam proses penilaian pelaksanaannya, sehingga kualitas dari proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat terjamin dalam pelaksanaannya dan dapat senantiasa dievaluasi (dinilai) dalam proses pelaksanaannya sebagai tolok ukur dari suatu keberhasilan proses pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur instansi birokrasi pemerintah kepada unsur masyarakat.

2.6 Kerangka Pikiran



DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. (2019). Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*. 11(2).
- Kusumaningtyas, R. H., dan Rahajeng, E. (2017). Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan *E-Banking* dengan Metode ATM. *Jurnal Sistem Informasi*. 10(2), 89-102.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Program Studi Administrasi Bisnis*. 6(1), 12-15.
- Ramadhan, B. F. (2009). Gambaran Persepsi.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. 1(1), 22-34.
- Suliyanto, Novandari, W., dan Setyawati, S. M. (2015). Persepsi Generasi Muda Terhadap Profesi Pengrajin Batik Tulis di Purbalingga. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 18(1).
- Wasisistiono, S., Rauf, R. (2014). Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). 1(1). 35-162.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 3(1), 73-83.
- Wijaya, S., dan Artina, N. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank CIMB Niaga. *MDP Student Conference*. 2(2).