

## **KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI UNIT MAPANE**

**Oleh : Abd. Khalid Hs. Pandipa**

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Mapane dan mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Mapane. Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif sedangkan tipe penelitian bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang dan ditetapkan dengan menggunakan teknik purposive. Pada penelitian ini menggunakan teori dari Idup Suhady (2000 : 25 yaitu Cepat Tepat Murah Ramah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dalam pertanyaan mengenai Ketepatan pada proses penyelesaian urusan yang diberikan pegawai Kantor BRI Unit Mapane berdasarkan tanggapan responden yang menyatakan kurang Tepatnya dan mengenai Cepatnya proses penyelesaian urusan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane kepada masyarakat menyatakan kurang Cepat, mengenai murahnya biaya pelayanan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane menyatakan Murah dan mengenai mengenai keramahan dan kesopanan pegawai BRI Unit Mapane dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menyatakan Ramah. Faktor – faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan publik pada Kantor BRI Unit Mapane yaitu Pegawai BRI Unit Mapane yang kurang informasi dan fasilitas sarana dan prasarana yang kurang seperti gedung perkantoran

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

### **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Menghadapi perubahan dan perkembangan zaman yang sangat pesat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, terutama dari gempuran pesaing usaha lainnya yang semakin ketat dan tajam. Menghadapi persaingan yang semakin tajam, peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Memiliki sumber daya yang berkualitas dapat

membantu pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menghadapi persaingan usaha, untuk menjaga eksistensi dan kelangsungan hidup perusahaan.

Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti sekarang ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Usaha pencapaian tujuannya, suatu perusahaan akan mengandalkan karyawan sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan baik. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena

dari merekalah muncul ide, kreatifitas, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk / jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi kriteria kualitas pelayanan menurut Idup Suhady (2000 :25) mengatakan bahwa tata laksana dan pelayanan masyarakat yang berkualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Tepat yaitu memberikan atau melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
- b. Cepat yaitu memberikan atau melakukan pelayanan secara cepat dalam waktu yang singkat.
- c. Murah yaitu masyarakat dapat memperoleh pelayanan apa yang diinginkan dengan biaya murah.
- d. Ramah yaitu hubungan antara petugas dan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman dengan etika profesi.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja

karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan..

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh sebuah bank. Menurut Bremen, komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang. Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri. Pelayanan diberikan kepada nasabah untuk mencapai tujuan kepuasan sehingga nasabah memberikan respon yang positif dan menunjukkan loyalitas yang tinggi. Kemudian Zeithami mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dari beberapa perusahaan, dimana konsumen biasanya menilai suatu kualitas pelayanan berdasarkan lima komponen, yaitu: Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.

Pada dunia bisnis perbankan, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas

tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Berdasarkan observasi di Bank BRI Unit Mapane bahwa pelayanan yang diberikan Bank BRI Unit Mapane ini termasuk lambat pada saat proses transaksi rekening yang dilakukan yang mana hal ini dapat membuat engganannya nasabah untuk datang atau kembali bertransaksi di bank tersebut. Tetapi walaupun begitu masih banyak nasabah yang melakukan transaksi di Bank BRI Unit Mapane Kecamatan Poso Pesisir. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sehingga, menarik untuk dikaji bagaimana sebenarnya tingkat kualitas pelayanan terhadap nasabah pada suatu bank. Maka dalam kesempatan ini peneliti mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul: "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Mapane

## **TEORI DAN KONSEP**

### **Konsep Pelayanan**

Organisasi apapun bentuknya pasti akan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Menurut Boediono (1999:28) mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta keberhasilan. Menurut Sianipar (2006:6) suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu golongan atau organisasi.

Dengan adanya konsep tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam

pemberian pelayanan pegawai harus memiliki ketrampilan dan keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan ketrampilan dan keahlian tersebut pihak aparat atau pegawai yang melayani masyarakat mempunyai nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu membantu dalam menyelesaikan suatu keperluan kebutuhan individu atau organisasi. Moenir (2000 : 26) mengemukakan bahwa pelayanan adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". Selain itu Menurut Fitzsimmons (1982) seperti dikutip Inu Kencana Syaffie (2006 :116) mengatakan bahwa: '*Costumer satisfaction with service quality can be defined perception of recieved with expectation of service desire* (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan

### **Kualitas**

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2004:51), mengemukakan bahwa kualitas diartikan "sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." Kemudian Triguno (1997:76), juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, "Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk

yang berupa barang dan jasa.” Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Darmawati dalam Anton M (2002:21) bahwa kualitas adalah ukuran baik buruk suatu benda, kadar, atau derajat kepandaian, kecerdasan dan sebagainya. Selanjutnya menurut Tjiptono dalam buku Ibrahim Lubis (1985:22), ia mengatakan Bahwa kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa. Manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu/kualitas diuraikan oleh Tjiptono meliputi hal :

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap sebagai kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas dimasa mendatang.

### **Kualitas Pelayanan**

Sebelum membahas lebih mendalam mengenai Kualitas pelayanan kepada masyarakat terlebih dahulu dibahas pengertian pelayanan itu sendiri. J.P.G. Sainipar (1997:24), mendefinisikan pelayanan adalah “suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan, kebutuhan atau seseorang atau kelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota organisasi)”.

Dari pengertian tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang memberikan pelayanan harus memiliki suatu keterampilan, keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut, pihak aparat atau pegawai yang

melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu mermbantu dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Kualitas menurut ISO 9000, adalah “*degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang bersatu padu dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*” (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

### **Pelayanan Publik.**

Pelayanan publik terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan terdiri dari segi etimologi bahasa dari kata dasar “layan” (*service*). Bila dilihat dari segi peristilahan maka pelayanan itu kadang kala diberi makna sesuatu yang bersifat jasa atau disebut *service*. Terhadap orang yang memerlukan pelayanan jasa tersebut baik yang diberikan oleh suatu badan (*lembaga*) atau yayasan, atau kelompok perorangan.

Menurut agung Kurniawan (2005:12), ia mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah BUMN, BUMD, baik dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

NO.63/KEP/M.PAN/7/2003 “ bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan perundang-undangan “.

Selanjutnya keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, mengtakan bahwa “pemberian pelayanan umum kepada masyarakat mewujudkan fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat. Sehingga penyelenggaraan perlu sesuai terus menerus dengan sasaran pembangunan”.

Dalam keputusan tersebut ditetapkan delapan sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kemudian Sutopo dan Sugiyanti (1998:25), mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.

### **Kepuasan Pelanggan**

Berikut beberapa definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan: Menurut Cadotte kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Menurut Tse & Wilton kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Menurut Fornell kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian..

Dalam fungsi *utilitas* dijelaskan besarnya kepuasan yang didapat seorang konsumen dari konsumsi barang atau jasa. Semakin banyak jumlah barang dan jasa yang dikonsumsi, semakin besar kepuasan

yang diperoleh, kemudian mencapai puncaknya (titik jenuh) pada jumlah konsumsi tertentu. Sesudah itu malah berkurang, bahkan negatif bila jumlah barang yang dikonsumsi itu terus menerus di tambah.

### **METODE PENELITIAN**

Tipe Penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yaitu tipe penelitian untuk mendeskripsikan dan mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Mapane. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data yang terkumpul akan di analisis setiap waktu secara induktif selama penelitian berlangsung dengan mengolah bahan empiric. Analisis induktif di mulai dengan merumuskan terlebih dahulu permasalahan utama yang telah dikemukakan dalam rumusan masalah.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **a. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Mapane**

Organisasinya yang mampu meningkatkan kualitas mutu pelayanan sebagaimana diharapkan masyarakat berarti organisasi telah mampu memanfaatkan sumber daya secara optimal. Hal ini dapat diwujudkan apabila manajemen organisasi tersebut di satu sisi mampu bekerja efektif dan efisien sehingga mampu melakukan penekanan biaya jasa pelayanan dan mampu meningkatkan imbalan jasa secara maksimal. Jika kondisi ini dapat terwujud maka dengan sendirinya kualitas mutu pelayanan yang dihasilkan akan mempengaruhi langsung terdapat produktivitas organisasi tersebut.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik itu berupa barang, jasa, maupun administratif. Kualitas yang baik pada pelayanan tersebut atau yang biasa. Pelayanan publik yang dilakukan lembaga pemerintahan pada dasarnya harus dilakukan evaluasi dalam kurun waktu tertentu sehingga dapat memberikan hasil yang optimal dalam proses pemberian pelayanan, karena jika ditemukan beberapa hal dalam pelayanan yang dianggap kurang maksimal maka dapat dilakukan perbaikan secepat mungkin untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Untuk menjawab berbagai indikator tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Mapane maka terlebih dahulu memperhatikan tata laksana dan pelayanan masyarakat yang berkualitas, pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah :

### **1. Tepat**

Tepat yaitu bagaimana pegawai BRI Unit Mapane memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam urusan administrasi harus tepat dalam arti tahapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dilihat dari sisi tepat sasaran tentang proses penyelesaian urusan. Proses penyelesaian urusan yang diberikan pegawai harus tepat sasaran tentang apa yang menjadi kebutuhan atau harus sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami oleh masyarakat Mapane yang pernah berurusan di Kantor BRI Unit Mapane.

Berdasarkan hasil penelitian yang secara jelas telah diuraikan oleh peneliti di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Mapane pada aspek kecepatan dinilai masih belum baik, hal ini berdasarkan lebih banyak

informan di atas yang menyatakan bahwa pelayanan di Bank BRI Unit Mapane masih lambat, dimana masyarakat harus menunggu lama dalam proses pelayanannya, dan selain itu juga Bank BRI Unit Mapane melalui para karyawan dinilai masih lambat dalam merespon berbagai keluhan yang menyangkut pelayanan di Bank BRI Unit Mapane tersebut. Proses pelayanan yang sangat lama merupakan salah satu hal yang menunjukkan kurang baik atau kurang berkualitasnya sebuah pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah yang dalam hal ini perlu diperbaiki dengan perbaikan sistem pelayanan yang lebih baik dan tidak memakan waktu lama, sehingga masyarakat dengan segera merasakan hasil dari pelayanan yang telah diberikan tersebut.

### **2. Cepat**

Dalam hal kegiatan pelayanan di Bank BRI Unit Mapane, sebagai lembaga Keuangan atau instansi yang berkewajiban mengabdikan diri kepada masyarakat, mereka harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dimana dalam pelaksanaan pelayanannya dapat terlaksana dengan cepat sehingga masyarakat juga merasa puas akan pelayanan yang mereka berikan tersebut. Selain itu mereka juga harus mampu merespon dengan cepat berbagai keluhan-keluhan masyarakatnya mengenai pelayanan tersebut dengan perbaikan dan peningkatan kualitas kerja yang lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang secara jelas telah diuraikan oleh peneliti di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di BRI Unit Mapane pada aspek kecepatan dinilai masih belum baik, hal ini berdasarkan lebih banyak informan di atas yang menyatakan bahwa pelayanan di BRI Unit Mapane masih lambat, dimana masyarakat harus menunggu lama dalam proses pelayanannya, dan selain itu juga BRI Unit Mapane melalui para

aparaturnya dinilai masih lambat dalam merespon berbagai keluhan yang menyangkut pelayanan di BRI Unit Mapane tersebut.

### **3. Murah**

Murah yaitu masyarakat dapat memperoleh pelayanan apa yang diinginkan dengan biaya murah. Kemurahan biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan yang ada di BRI Unit Mapane Artinya masyarakat di BRI Unit Mapane menganggap biaya yang dibebankan pegawai BRI Unit Mapane kepada masyarakat masih dalam batas kewajaran.

Untuk mengetahui hal tersebut berikut ini akan dipaparkan mengenai keterjangkauan masyarakat dalam murahnya biaya pelayanan. Untuk itu lebih jelasnya dapat dilihat hasil wawancara dengan Salah satu karyawan BRI Unit Mapane dengan inisial MH. biaya pelayanan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane kepada masyarakat masih terjangkau (Murah)

### **4. Ramah**

Ramah artinya hubungan petugas dan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman dengan etika profesi. Keramahan dan Kesopanan antara pegawai BRI Unit Mapane dan masyarakat yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah saling menghargai dan menghormati yang berpedoman dengan etika profesi.

Untuk mengetahui hasil penelitian yang dilakukan maka dalam pertanyaan yang menyatakan mengenai keramahan dan kesopanan pegawai pada BRI Unit Mapane dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukan dari hasil wawancara dengan salah satu Nasabah (masyarakat) dengan inisial SN menyatakan Bahwa :

“Di Kantor BRI Unit Mapane bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat ramah.

### **b. Faktor – faktor yang menjadi penghambat pada Kualitas pelayanan publik pada BRI Unit Mapane**

1. Pegawai di Kantor BRI Unit Mapane yang kurang informasi. Kualitas pelayanan aparatur pada Kantor BRI Unit Mapane yaitu kemampuan dan keahlian atau ketrampilan yang dimiliki pegawai BRI Unit Mapane dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan masih kurang tanggap kepada masyarakat.
2. Kurangnya Fasilitas Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor BRI Unit Mapane. yaitu gedung perkantoran dan ruang tunggu kecil untuk melayani masyarakat sangat terbatas yang digunakan dalam pelayanan belum memadai dan tidak sesuai dengan jumlah pegawai sehingga memperlambat proses pemberian layanan kepada masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya maka dapatlah penulis menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Tanggapan responden Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dalam pertanyaan mengenai Ketepatan pada proses penyelesaian urusan yang diberikan pegawai Kantor BRI Unit Mapane berdasarkan tanggapan responden yang menyatakan kurang Tepatnya dan mengenai Cepatnya proses penyelesaian urusan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane kepada masyarakat menyatakan kurang Cepat, mengenai murahnya biaya pelayanan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane menyatakan Murah dan

mengenai mengenai keramahan dan kesopanan pegawai BRI Unit Mapane dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menyatakan Ramah.

- b. Faktor – faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan publik pada Kantor BRI Unit Mapane yaitu Pegawai BRI Unit Mapane yang kurang informasi dan fasilitas sarana dan prasarana yang kurang seperti gedung perkantoran

### **SARAN**

Berkaitan dengan kualitas pelayanan Pegawai Kantor BRI Unit Mapane ada beberapa hal yang perlu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor BRI Unit Mapane berdasarkan hal tersebut mengajukan saran sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan publik yang diberikan pegawai pada Kantor BRI Unit Mapane harus tepat yaitu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
- b. Pemenuhan Sarana dan prasarana seperti gedung perkantoran sebaiknya dibangun baru dan pengadaan komputer serta meja dan kursi yang sesuai dengan jumlah pegawai BRI Unit Mapane sehingga proses pemberian layanan kepada masyarakat dapat tercapai dengan baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek Rineka Cipta*, Jakarta.2000.
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Alex Media Kamputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2004
- Ashari Edy Topo, *Membangun Kepemerintahan yang Baik*, LAN-RI, Jakarta, 2001
- Boediono, *Pelayanan Prima*, Yayasan Kawula Indonesia, Jakarta, 1999
- Cahayani Aty, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Gramedia, Jakarta, 2003

- Dahlan, Alwi, *Menjelang Pembangunan Berkelanjutan*, Ghalia Indonesia, Jakarta 1993
- Dwiyanto, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, UGM FISIP, Yogyakarta, 1995
- Danim, Sudarwan, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004
- Esman, Milton, *Unsur-Unsur dari Pembangunan Lembaga dan Pembangunan Nasional*, Terjemahan Pandam Guritno, Universitas Indonesia, Jakarta, 1972
- Edy Topo, *Manajemen Pelayanan*, Gramedia, Jakarta, 2001
- Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Handoko, T. Hani, *Manajemen Edisi 2*, BPFE, Yogyakarta, 2000
- Ichlan Achmad, *Tata Administrasi Karyawan*, Djamanat, Jakarta, 1981
- J.P.G. Sianipar, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI, Jakarta, 2000
- Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN-RI, Jakarta, 1999
- , *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, LAN-RI, Jakarta, 2001
- Mardalis, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 1995