

**EVALUASI IMPLEMENTASI FASILITAS MOBIL KAS
KELILING UNTUK PELAYANAN NASABAH PADA PT
BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :
Ni Nyoman Asri Yastini
NIM. 2215713126

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**EVALUASI IMPLEMENTASI FASILITAS MOBIL KAS
KELILING UNTUK PELAYANAN NASABAH PADA PT
BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Nyoman Asri Yastini

NIM. 2215713126

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Nyoman Asri Yastini

NIM 2215713126

Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

“Evaluasi Implementasi Fasilitas Mobil Kas Keliling Untuk Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Bandung, 04 Juli, 2025

Yang Menyatakan,



Ni Nyoman Asri Yastini

NIM. 2215713126

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Evaluasi Implementasi Fasilitas Mobil Kas Keliling Untuk Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali”. Penyusunan Proyek Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan, penulis menghadapi berbagai kendala, terutama karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Namun, berkat dukungan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, Proyek Akhir ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Proyek Akhir ini, antara lain:

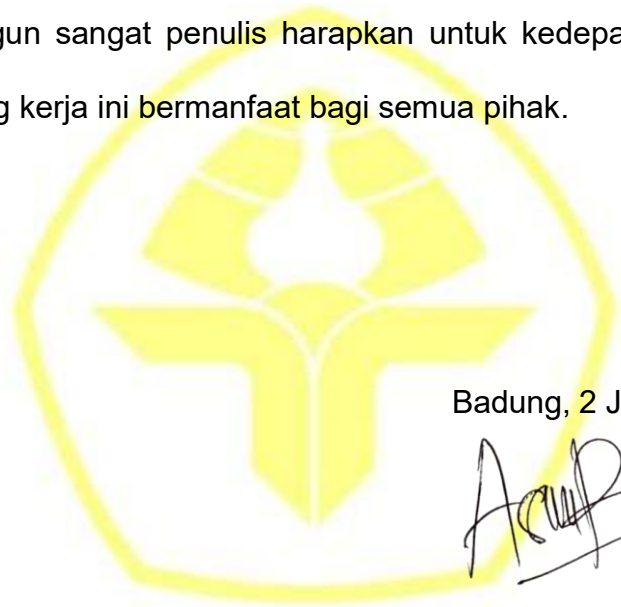
1. I Nyoman Abdi, S.E., M.Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan serta memberikan fasilitas selama proses studi di Politeknik Negeri Bali.

2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan, khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyusunan Proyek Akhir.
4. Ni Nyoman Teristiyani Winaya, S.E., M.M, selaku Koordinator Magang Kerja Diploma III (D3), yang telah mengoordinasikan serta memberikan saran-saran terkait pelaksanaan magang kerja.
5. Bapak I Komang Mahayana Putra, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, ketulusan, serta semangat yang menular di setiap diskusi. Setiap masukan Bapak adalah cahaya yang membantu penulis melangkah di tengah tantangan penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Ni Luh Made Wijayati S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan kelembutan namun penuh ketegasan telah mengarahkan penulis agar tidak hanya menyelesaikan tugas ini secara akademis, tetapi juga secara pribadi belajar tentang kedisiplinan, ketekunan, dan ketulusan dalam bekerja.

7. Bapak Ida Bagus Made Tanaya S.E, selaku mentor penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan, terimakasih karena telah mengajarkan penulis banyak hal baru mengenai dunia kerja dan terima kasih karena sudah mau sabar mengajarkan dan membimbing penulis.
8. Seluruh pegawai Bank Pembangunan Daerah Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu membantu penulis dalam melakukan setiap tugas selama praktek kerja lapangan (PKL) serta dukungan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Nyoman Sukasta dan Ibu Ni Nyoman Seniati, selaku orang tua yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material, mendukung, menyemangati dan mendoakan sampai penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Ni Putu Anik Arianti dan Ni Made Ari Astini selaku saudara yang telah memberi dukungan, semangat dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman SMA penulis yang berjumlah 6 orang dengan nama grup *whatsapp* Wayan, terimakasih telah memberikan kewarasan bagi penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini terslesaikan.
12. Teman - teman kelas 6E AB dan sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu setia menemani dan memberikan dorongan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

13. *Last but not least*, tidak lupa untuk merayakan diri sendiri, terima kasih paling besar penulis ucapkan untuk diri sendiri karena telah mampu berjuang dan berusaha keras agar bisa sampai berada pada titik akhir ini, ini memang akhir namun juga awal penulis untuk melangkah lebih jauh dari sebelumnya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kedepannya. Semoga laporan magang kerja ini bermanfaat bagi semua pihak.



Badung, 2 Juli 2025



Penulis

IKATAN AHLI ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK NEGARA BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Pengertian Evaluasi	17
B. Pengerian Pelayanan.....	25
C. Pengertian Kualitas	26
D. Pengertian kualitas pelayanan	27
E. Pengertian Bank	29
F. Fungsi Bank.....	30
G. Jenis-jenis Bank.....	31
H. Pengertian Fasilitas.....	33
I. Mobil Kas Keliling	34
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Sejarah perusahaan.....	36
B. Bidang Usaha PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....	41

C. Struktur Organisasi.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Kebijakan Perusahaan.....	57
B. Analisis Interpretasi Data	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mobil Kas Keliling	5
Tabel 1.2 Data Transaksi Mobil Kas Keliling.....	6
Tabel 4.1 Jam Operasional Mobil Kas Keliling	63
Tabel 4.2 Jumlah Petugas Mobil Kas Keliling.....	64
Tabel 4.3 Data Transaksi Mobil Kas Keliling.....	73
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Evaluasi dengan Metode CIPP.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....	39
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Pembangunan Daerah Bali.....	42



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah salah satu faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang baik mencerminkan profesionalisme dan kepedulian suatu organisasi terhadap kebutuhan penggunanya. Dalam berbagai sektor, seperti perbankan, kesehatan, transportasi, dan pemerintahan, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, setiap penyedia layanan harus memahami harapan pengguna serta berupaya memberikan pengalaman terbaik dengan standar yang tinggi (Rahayu et al., 2023:85).

Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan responsivitas, ketepatan waktu, serta keramahan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Kecepatan dalam menanggapi permintaan atau keluhan

juga menjadi aspek penting dalam menciptakan kepuasan (Erawati & Novitaningtyas, 2022:43). Selain itu, komunikasi yang jelas dan transparan membantu menghindari kesalah pahaman serta membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dengan menerapkan standar pelayanan yang baik, suatu organisasi dapat meningkatkan citra positifnya dan mempertahankan kepercayaan pelanggan (Tsana et al., 2024:71)

Pelayanan perbankan merupakan aspek penting dalam industri keuangan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Layanan perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, terutama di era modern yang semakin bergantung pada sistem keuangan digital.

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai jasa keuangan lainnya (Kasmir, 2021:2). Bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang, tetapi juga sebagai penyedia berbagai layanan finansial, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pinjaman, serta investasi.

Dengan adanya layanan perbankan, masyarakat dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih aman, efisien, dan terorganisir. Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan

memungkinkan individu dan pelaku usaha untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Namun, tidak semua masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan yang disediakan oleh pihak bank, terutama bagi mereka masyarakat yang keberadaannya di tempat terpencil atau jauh dari pusat ekonomi. Infrastruktur perbankan yang bisa dibilang masih terbatas di beberapa daerah menyebabkan banyak orang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi keuangan, seperti menyetor ataupun menarik uang tunai.

Kondisi seperti ini tentunya dapat menghambat aktivitas ekonomi masyarakat, terutama bagi mereka yang bergantung pada sistem keuangan formal untuk kebutuhan sehari-hari maupun perkembangan usaha kecil dan menengah. Minimnya akses ke layanan perbankan juga dapat memperlambat proses inklusi keuangan, yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam menghadapi tantangan ini, berbagai inovasi layanan perbankan terus dikembangkan guna memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat sistem keuangan modern. Salah satu solusi yang telah diterapkan adalah layanan Mobil Kas Keliling, yang memungkinkan masyarakat di daerah terpencil untuk menikmati layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke

kantor cabang. Mobil Kas Keliling ini merupakan salah satu inovasi pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah, Mobil kas Keliling ini adalah layanan perbankan yang menggunakan kendaraan khusus untuk menjangkau nasabah di daerah yang tidak memiliki akses mudah ke kantor cabang bank. Layanan ini biasanya disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan seperti setor tunai, tarik tunai, pembayaran tagihan, dan pembukaan rekening. Dengan adanya Mobil Kas Keliling ini, masyarakat di daerah terpencil atau yang sulit dijangkau dapat tetap menikmati layanan perbankan tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor cabang terdekat. Selain meningkatkan inklusi keuangan, mobil kas keliling juga berperan dalam mendukung perekonomian lokal dengan memberikan akses yang lebih mudah terhadap layanan keuangan.

Selain berfungsi untuk memberikan kemudahan layanan di daerah terpencil, Mobil Kas Keliling juga memiliki peran strategis sebagai sarana pemasaran dan perluasan basis nasabah. Dengan hadir langsung di tengah masyarakat, layanan ini mampu memperkenalkan produk dan jasa perbankan kepada calon nasabah yang sebelumnya belum mengenal atau belum menggunakan layanan bank. Interaksi langsung antara petugas bank dan masyarakat melalui Mobil Kas Keliling membuka peluang untuk memberikan edukasi, menjawab pertanyaan, serta meyakinkan

masyarakat akan manfaat memiliki rekening dan memanfaatkan layanan perbankan.

Strategi jemput bola ini terbukti efektif, terutama di wilayah yang tingkat literasi keuangannya masih rendah, karena kehadiran layanan langsung dapat membangun kepercayaan dan hubungan yang lebih personal dengan calon nasabah. Dengan menjangkau lebih banyak daerah dan memberikan pelayanan berkualitas, Mobil Kas Keliling tidak hanya mempertahankan nasabah yang sudah ada, tetapi juga menarik nasabah baru secara berkelanjutan.

Dengan adanya fasilitas ini, diharapkan jangkauan layanan perbankan dapat semakin luas dan mampu meraih lebih banyak nasabah, termasuk yang berada di wilayah terpencil. Peningkatan jumlah nasabah tidak hanya berdampak positif pada pertumbuhan bisnis bank, tetapi juga mendukung pemerataan akses layanan keuangan serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

Bank BPD Bali memiliki 7 Buah Mobil Kas Keliling yang tersebar di semua kantor cabang diantaranya:

Tabel 1.1 Jumlah Mobil Kas Keliling

No	Daerah	Jumlah
1	Jembrana	1 Buah Mobil Kas Keliling
2	Buleleng	2 Buah Mobil Kas Keliling
3	Karangasem	1 Buah Mobil Kas Keliling
4	Gianyar	1 Buah Mobil Kas Keliling
5	Denpasar	2 Buah Mobil Kas Keliling

Sumber: Bank Pembangunan Daerah Bali

Operasional dari Mobil Kas Keliling ini dilakukan 2 Kali dalam seminggu di setiap daerahnya yang mana berfungsi sebagai perpanjangan layanan perbankan bagi masyarakat di daerah yang belum terjangkau oleh kantor cabang tetap. Operasional ini biasanya dilakukan pada hari-hari tertentu yang telah dijadwalkan, Dengan jadwal yang tetap, nasabah dapat merencanakan transaksi mereka, seperti setor tunai, tarik tunai, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening baru. Selain itu, petugas bank yang bertugas juga memberikan edukasi keuangan kepada masyarakat agar lebih melek terhadap layanan perbankan digital.

Untuk memastikan kelancaran operasional, mobil kas keliling dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik, termasuk pengawalan dan teknologi transaksi yang terhubung langsung ke sistem perbankan pusat. Setiap perjalanan diawali dengan pengecekan kesiapan perangkat serta ketersediaan dana tunai yang cukup untuk melayani nasabah.

Evaluasi rutin terhadap jumlah transaksi dan kepuasan pelanggan juga dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan. Dengan operasional yang konsisten dua kali seminggu, mobil kas keliling menjadi solusi efektif dalam meningkatkan inklusi keuangan, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan akses ke layanan perbankan konvensional.

**Tabel 1.2 Data Transaksi Mobil Kas Keliling
(Perminggu – 2 kali Operasional / Daerah)**

Daerah	Tanggal	Jenis Transaksi	Jumlah transaksi	Total Nominal
Jembrana	2024-12-2	Setoran Tunai, Penarikan Tunai	35	Rp. 70.000.000
	2024-12-4	Pembukaan Rekening	30	Rp. 65.000.000
Buleleng	2024-12-3	Penarikan Tunai, Pembayaran Tagihan	45	Rp. 90.000.000
	2024-12-6	Setoran Tunai, Transfer	50	Rp. 105.000.000
Karangasem	2024-12-2	Setoran Tunai, Penarikan Tunai	25	Rp. 50.000.000
	2024-12-4	Transfer, Pembukaan Rekening	28	Rp. 55.000.000
Gianyar	2024-12-3	Semua Layanan	60	Rp. 135.000.000
	2024-12-6	Setoran Tunai, Pembayaran Tagihan	58	Rp. 125.000.000
Denpasar	2024-12-4	Semua Layanan	70	Rp. 180.000.000
	2024-12-6	Semua Layanan	75	Rp. 185.000.000

Sumber: Bank Pembangunan Daerah Bali

Dari data tabel di atas mengenai operasional Mobil Kas Keliling pada Desember 2024 dengan hari kerja 2 kali dalam seminggu setiap masing-masing Daerah. Dapat juga dilihat dari

tabel tersebut bahwa setiap daerahnya memiliki jumlah transaksi yang berbeda-beda.

Maka berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk menganalisa lebih dalam tentang permasalahan yang terjadi pada implementasi fasilitas ini. Oleh sebab itu, dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mengambil judul **"EVALUASI IMPLEMENTASI FASILITAS MOBIL KAS KELILING UNTUK PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Fasilitas Mobil Kas Keliling untuk Pelayanan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Bali?
2. Bagaimana Evaluasi Implementasi Fasilitas Mobil Kas Keliling untuk Pelayanan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Bali?
3. Bagaimana kendala dan solusi PT Bank Pembangunan Daerah Bali dalam melakukan Evaluasi Implementasi Pelayanan Mobil Kas Keliling?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Implementasi Fasilitas Mobil Kas Keliling untuk Pelayanan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Bali.
2. Untuk melakukan Evaluasi Implementasi Pelayanan Fasilitas Mobil Kas Keliling PT Bank Pembangunan Daerah Bali.
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi PT Bank Pembangunan Daerah Bali dalam melakukan evaluasi Implementasi Pelayanan Fasilitas Mobil Kas Keliling.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut

1. Bagi Penulis
 - a. Agar mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah didapatkan di bangku kuliah dengan dunia kerja.
 - b. Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mencapai gelar Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperkaya informasi ilmiah bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan pedoman serta bahan bacaan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini agar dapat memberikan penjelasan secara rinci tentang implementasi kemudahan pelayanan fasilitas mobil kas keliling PT Bank Pembangunan Daerah Bali.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan pihak terkait di PT Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD Bali) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Layanan mobil kas keliling telah diimplementasikan sebagai salah satu strategi BPD Bali untuk meningkatkan inklusi keuangan, khususnya di wilayah-wilayah terpencil yang belum terjangkau kantor cabang. Mobil kas keliling tidak hanya melayani transaksi keuangan dasar seperti penarikan, penyetoran, dan pembayaran, tetapi juga menjalankan fungsi edukasi dan sosial kepada masyarakat. Pelaksanaan layanan ini telah memberikan kontribusi positif terhadap akses layanan keuangan di berbagai daerah di Bali, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi beragam tantangan di lapangan.

2. Dilihat dari 4 komponen CIPP, implementasi fasilitas Mobil Kas Keliling PT Bank Pembangunan Daerah Bali secara umum berjalan efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya di daerah yang sulit dijangkau. Namun, agar program ini lebih optimal, diperlukan peningkatan pada aspek teknis, operasional, dan cakupan wilayah layanan.
3. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan mobil kas keliling adalah keterbatasan sumber daya manusia khususnya pada petugas teller, kurangnya jumlah armada dan jam operasional. Menanggapi hal tersebut, melakukan penambahan sumber daya manusia di wilayah yang jumlah transaksinya sedikit, menambah jumlah armada dan jam operasional untuk meminimalisir panjang antrean nasabah.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemetaan dan Prioritas Wilayah Layanan

Bank BPD Bali diharapkan untuk melakukan survei dan pemetaan rutin untuk menentukan prioritas wilayah yang membutuhkan layanan berdasarkan tingkat kepadatan penduduk, jarak dari kantor cabang, dan potensi transaksi. Hal ini akan membantu optimalisasi jadwal kunjungan dan rute armada.

2. Peningkatan Kapasitas dan Pelatihan SDM

Selain menambah jumlah teller, perlu dilakukan pelatihan lanjutan terkait pelayanan prima, literasi keuangan, dan penguasaan teknologi transaksi modern. Petugas yang kompeten akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

3. Evaluasi dan Monitoring Berkala Menggunakan CIPP

Menetapkan mekanisme evaluasi berkelanjutan dengan pendekatan CIPP untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan dampak program. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan strategi dan inovasi layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, A. (2014). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Amelia, S. (2018). *Perbankan: Teori dan praktik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Badzliana, & Yuliati, L. N. (2022). *Pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan dan pengetahuan produk terhadap kerentanan konsumen pengguna bank keliling*. Institut Pertanian Bogor.
- Bambang, K. (2013). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Bangun, M. I. (2024). Peranan fintech dalam mengakselerasi inklusi keuangan di pedesaan. *Circle: Jurnal Riset dan Studi Ilmu Ekonomi*, 3(1), 45–60.
- Erawati, N., & Novitaningtyas, I. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT BPR Bank Bapas 69 Pengguna Mobil Kas Keliling di Kabupaten Magelang. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 39–53. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i2.98>
- Hayat, A. (2019). *Evaluasi program dan pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hajaroh, L. (2019). *Evaluasi program dalam perspektif manajemen pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hermansyah. (2020). *Hukum perbankan nasional Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hidayati, R., & Purwanto, E. (2023). Pengaruh pelayanan mobil kas keliling Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 8(2), 102–115
- Kasmir. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Peraktik)*. PT RAJA GRANFINDO PERSADA.
- Laksamana, B. (2017). *Manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Roadmap inklusi keuangan Indonesia 2021–2025*. OJK. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Roadmap-Inklusi-Kuangan-2021-2025.aspx>
- Pratama, D. Y., & Rahaju, T. (2022). Implementasi Inovasi Layanan Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek). *Publika*, 621–636.

<https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p621-636>

- Pratiwi, L. M., & Sudiarta, I. N. (2024). *Analisis pengaruh inklusi keuangan, pembiayaan KUR dan kebijakan pemerintah terhadap perkembangan UMKM di Kabupaten Bangli (Studi pada nasabah Bank BPD Bali Cabang Bangli)*. ResearchGate.
- Rahayu, N. I., Misral, M., Anriva, D. H., & Anugra, P. E. (2023). Pengaruh Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 13(1), 84–90. <https://doi.org/10.37859/jae.v13i1.4997>
- Revita, R., Nasution, S., & Siregar, R. (2021). *Manajemen strategik mutu pelayanan publik*. Medan: LPPM UNIMED.
- Saputri, R. A. (2019). *Ekonomi perbankan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarna, D., Rahmat, T., & Surya, R. (2019). *Pengantar bisnis dan keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, R., Harahap, S., & Yuliana, A. (2022). Efektivitas layanan mobil kas keliling dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat desa. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 14(2), 45–54. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jakd/article/view/21101>
- Tsana, S. M., Hendriatno, D., & Syafrudin, M. (2024). Penerapan Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Pangkalan Bun. *JASPEN*, 3(1), 61–75.
- Wibisono, E., & Achsa, A. (2020). *Manajemen operasional pelayanan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zikri, M., & Harahap, R. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 18–25.