

SINOPSIS

Salah satu kewajiban pemerintah daerah adalah kewajibannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakatnya untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus urusannya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang efisien dan pelayanan yang baik. Sehubungan dengan hal tersebut, para pelayanan publik dalam hal ini pihak Kantor Samsat Online Kulon Progo menciptakan Program Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan, para pelayanan staf Pelayanan Samsat Online memiliki kewajiban utama dalam memberikan kenyamanan pada masyarakat terutama saat melayani mereka yang melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan melalui Pelayanan Samsat Online yang dilaksanakan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Dalam memberikan Pelayanan yang baik Pihak Pelayanan Samsat Online dengan memperhatikan beberapa prinsip seperti fasilitas, peralatan, personil staf Pelayanan, kompetensi Pelayanan, kesopanan, pengamanan, akses Pelayanan, komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan yang harus diberikan oleh pelayanan publik setiap kali mereka memberikan pelayanan.

Penelitian ini peneliti menggunakan Metode Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara langsung dengan kepala seksi Pelayanan Samsat Online, kuesioner untuk mendapatkan data kualitas pelayanan Samsat online yang didapatkan dari responden Wajib Pajak Kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui Pelayanan Samsat Online Kulon Progo.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil dari Pelayanan Samsat Online oleh Kantor Samsat Online yang dilaksanakan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017 sudah melayani dengan baik dan sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP). Hal ini dapat dilihat dari kemudahan masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan melalui Pelayanan Samsat Online Kulon Progo. Dan dalam pelaksanaan pelayanan Publik khususnya di Pelayanan Samsat Online sudah memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP), Kemudian didukung dengan faktor Internal staf Pelayanan Samsat Online terkait SDM yang berasal dari pihak Samsat Kulon Progo, Jasa Raharja dan Kepolisian Kulon Progo.

Beberapa indikator penelitian pihak Pelayanan Samsat Online sudah melakukan pelayanan Publik sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP) dan isi Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merujuk pada pasal 1 ayat 7.

Pihak Kantor Samsat Kulon Progo lebih meningkatkan lagi kinerja Pelayanan Samsat Online dalam melayani masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui Pelayanan Samsat Online.