

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah oleh administrasi publik pada abar ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber data yang dipakai untuk keperluan pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan prilaki admnistrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairnes*), keseimbangan etika dan kearifan (*good judgment*) (Kasim, 2006:6)

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya sistem pemerintahan demokratis Pelayanan publik adalah satu sistem demokratis yang dilakukan. Dalam demokratis ini masyarakat akan mendapatkan suatu kehendak yang diinginkan oleh masyarakat. Masyarakat akan menuntut akan adanya sistem demokrasi yang cukup efektif dan efisien, salah satunya dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah Kulon Progo.

Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sering dilakukan masyarakat, dalam pembayaran pajak kendaraan, masyarakat sering juga dalam penunggakan dalam pembayaran pajak kendaraannya. Dalam pelayanan kantor samsat online pemerintah Kulon Progo memberikan inovasi Kantor Samsat online, guna untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pembayran pajak kendaraan.

Dalam program Kantor Samsat Online ini dilakukan di Kecamatan Nanggulan dan Kecamatan Nanggulan. Dalam pelayanan yang diberikan ini guna untuk

mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraannya serta untuk menghindari penunggakan dalam pembayaran kendaraan bermotor.

Pada tahun 2014 pemerintah Kulon Progo melakukan survey mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik. Survey ini dilakukan di kecamatan-kecamatan di Kulon progo, salah satunya di kecamatan Nanggulan. Dalam survey ini menunjukkan bahwasannya sistem pelayanan yang dikecamatan-kecamatan Kulon progo dikategori “BAIK”. Maka dalam program ini pemerintah kabupaten Kulon Progo meningkatkan lagi sistem pelayanan publik yaitu melalui program KANTOR SAMSAT ONLINE di Kecamatan Nanggulan. Dalam program ini pemerintah semakin meningkatkan sistem pelayanan yang baik, guna program ini untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Dalam peningkatan pelayanan publik yang efisien, pemerintah harus bekerja keras untuk memperketat birokrasi yang ada disuatu organisasi pemerintah. Dalam melaksanakan program ini akan mempermudah urusan masyarakat serta mewujudkan keinginan masyarakat dalam sistem pemerintahahn demokratis. Yang diwujudkan dalam sistem pelayanan publik pemerintah Kulon Progo.

Pelayanan publik di Indonesia sangatlah penting bagi masyarakat dan pemerintah lah yang sangat berperan penting dalam pelayanan publik, baik dalam kehidupan ekonomi maupun politik. Pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan masyarakat, dari itu pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik masyarakatnya.

Buruknya suatu pelayanan publik yang di berikan pemerintah kepada masyarakatnya akan menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

setempat. Yaitu salah satunya dalam bentuk protes masyarakat terhadap kepada pemerintah dan juga berakibatkan munculnya demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah. (Dwiyantp, 2006).

Pemerintah yang diwakili Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sendiri telah mengakui dalam masyarakat selama ini mempunyai permasalahan yang berbelit-belit dalam segi pelayanan terhadap masyarakat, kurang transparansi, kurang akomodatif serta kurang konsistensi dalam pelayanan publik, dan tidak menjamin kepastian hukum, serta waktu dan biaya. Sehingga tidak menjadi pelayanan yang baik bagi masyarakat. (Ardin, 2007).

Di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 tentang pelayanan publik yang menyatakan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kulon Progo dilakukan pada kantor samsat kulon progo, yaitu dalam peningkatan ini pelayanan sistem jemput bola, yaitu pelayanan yang langsung dilakukan dengan datang langsung ke masyarakat yaitu di kantor BPD DIY KCP kecamatan Nanggulan Kulon Progo.

Dalam program peningkatan pelayanan yang dilakukan pemerintah kulon progo adalah salah satu guna meningkatkan sautu pelayanan publik yang ada di di daerah. Dan salah untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan mempermudah masyarakat yang jauh dari Kantor Samsat Pusat Kulon Progo

Dalam program kantor Samsat Online yang ada di Kulon Progo yakni merupakan salah satu program pemerintah guna untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang baik, untuk mempermudah urusan bagi masyarakat yang akan membayar pajak kendaraannya. Dengan adanya pelayanan kantor samsat Desa masyarakat di permudah dalam membayar pajak kendaraannya.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang di berikan pemerintah daerah yaitu pada kantor samsat kulon progo. Sebagai suatu aktifitas atau rangkaian aktivitas terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan memberikan kepuasan pelanggan. Atau di sebut dengan pelayanan service suatu pelayanan yang bersifat *intangibile* yaitu dibayar secara langsung atau tidak langsung dan biasanya merupakan suatu komponen fisik besar maupun kecil atau teknikal (lehtinen dan Anderessen, tt, Gronroos, 1990).

Konsep suatu kualitas pelayanan akan menjadi ukuran suatu keberhasilan organisasi bisnis saja, tetapi organisasi institusi pemerintah juga dapat mempengaruhi dalam keberhasilan memberikan suatu kualitas pelayanan. Dalam melaksanakan program pelayanan pemerintah dituntut untuk selalu mengontrol ataupun sering melakukan survey mengenai keinginan masyarakat tersebut sebagai objek pelayanan.

Dengan pelayanan kantor Samsat Online ini berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dalam pelayanan ini saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan guna untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik. Dengan pelayanan yang diberikan contoh dengan pelayanan kantor samsat online yang diberikan pemerintah daerah Kulon Progo.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu interaksi, terdiri dari 3 aspek, antara lain sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumberdaya

manusia pemberi layanan, serta strategi dalam pemberi layanan dan pelanggan ataupun penggunaan layanan (Albert dan Zemke, 1990).

World Bank menyatakan E-Government dapat mengarahkan dalam penggunaan Teknologi Internet oleh semua agen pemerintah, yang di maksud dengan WAN, Internet, serta mobile computing yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dalam pemberi pelayanan.

Sedangkan Yong menyebutkan e-goverment adalah upaya penggunaan teknologi dalam mengubah organisasi publik untuk melakukan penataan ulang dan perbaikan struktur. Proses administrasi dan jaringan serta jangkauan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan program kantor samsat online untuk mengantisipasi peningkatan pelanggan dan untuk mempermudah urusan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pihak kantor samsat membuka dan menyediakan pelayanan publik yang diadakan di kantor BPD DIY KCP Nanggulan Kulon progo. Dengan adanya program ini kualitas pelayanan Kantor samsat Kulon Progo keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empaty (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) (supranto, 1997:231) diharapkan dengan adanya program yang diberikan dapat bertahap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan atas permintaan masyarakat dalam pelayanan publik yang efektif serta efisien dalam melakukan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah dalam pelayanan publik semakin populer. Dalam program ini dengan terkaitnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini sesuai dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan yang baik. Dan masyarakat sebagai objek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit,

lama dan berisiko akibat rantai birokrasi pemerintah yang panjang. Dalam pelayanan kantor samsat ini masyarakat ingin akan ada penyegaran dalam segi pelayanan.

Pada masa bisnis saat, persaingan yang saat pesat antara persaingan perusahaan swasta maupun perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah yang memberikan sistem pelayanan kepada masyarakatnya maupun pelanggan yang akan diberikan pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan tentunya setiap perusahaan akan mempelajari serta dapat memahami suatu kebutuhan pelanggannya serta perusahaan akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Perusahaan akan menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, dalam hal pemberi pelayanan akan memberikan orientasi pada kepuasan pelanggan akan menjadi tujuan utama. Dan perusahaan akan memberikan komitmen pemberi pelayanan yang baik guna untuk memberi kepuasan pelanggan yang misalnya dalam, iklan, ataupun *public relations release*. Dalam memberikan pelayanan perusahaan akan memiliki kunci dalam menghadapi persaingan dalam memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan pelanggan dalam segi pelayanan.

Dalam Oldy Ardhana (17:2010) mengatakan suatu kepuasan pelanggan atau tidak kepuasan pelanggan adalah sebuah respon pelanggan terhadap ketidaksiksesan perusahaan dalam pemberi pelayanan. Dalam kepuasan pelanggan akan menjadi sebuah evaluasi dalam pemberi pelayanan, setidaknya setiap pelanggan akan memiliki harapan lebih dalam pemberian pelayanan yang diberikan suatu perusahaan tersebut. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan akan memiliki kecenderungan dalam membangun nilai-nilai tertentu dalam pemberi pelayanan yang diberikan kepada suatu pelanggan. Dalam pemberian pelayanan akan memberikan suatu nilai-nilai kepada

perusahaan tersebut, dan penilaian tersebut akan mempengaruhi perusahaan tersebut apabila nilai-nilai tersebut cenderung tidak baik dalam pemberian pelayanan.

Apabila sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas tentunya akan berdampak juga bagi perusahaan tersebut, maka diharapkan perusahaan akan mampu dan memenuhi suatu kepuasan pelanggan kantor samsat pada pembayaran pajak kendaraan. Pelanggan diibaratkan seperti raja yang harus dilayani, tetapi dalam hal ini tidak berarti suatu perusahaan pemberi layanan tidak menyerahkan segalanya kepada pelanggannya. Dalam pemberi pelayanan perusahaan akan memuaskan suatu kebutuhan yang dimiliki suatu pelanggan dan akan menyebabkan suatu keuntungan suatu perusahaan dan pelanggannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan sebagai berikut.

- a. Mengukur Kualitas Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan?

C. Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan proses Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online Kulon Progo pada Kecamatan Nanggulan Kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini untuk dapat membantu dan memberikan konstribusi bagi ilmu pengetahuan pada umumnya, serta dapat memperkaya terkait dengan sistem pelayanan publik pada pelayanan Kantor Samsat Kulon Progo.

b. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi *stakeholders*, terutama bagi organisasi Kantor Samsat, LSM, dan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang akan menjadi lebih maksimal lagi. Diharapkan penelitian ini akan masyarakat akan lebih tau dalam segi pelayanan publik yang diberikan oleh kantor samsat.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Pelayanan Publik

1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat definisikan sebagai aktifitas seseorang atau sekelompok organisasi langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhan pelanggan. Pelayanan adalah suatu proses suatu untuk memenuhi suatu kebutuhan dengan melalui aktifitas orang lain. (Moenir 2008:17).

Poerwadarminta (2008:17) Mengatakan pelayanan adalah sebuah perbuatan sekelompok orang yang melakukan sebuah pertolongan yang akan di berikan kepada orang lain, dan orang lain sangat membutuhkan sebuah pertolongan. Sedangkan menurut Moenir, HAS (1992:17) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan sebuah kebutuhan yang dimiliki seseorang dalam yang membutuhkan sebuah pelayanan melalui aktifitas orang lain.

Dalam Ricardh dan Gyorgy (1984) memenuhi pendapat pada sebelumnya, bahwasan nya pelayanan dapat dilakukan oleh seseorang individu, dan pelayanan juga dapat diberikan barang atau jasa dari suatu organisasi atau sebuah kelompok individu.

Pada pelayanan dapat dikerjan dalam individu atau sebuah kelompok, badan usaha, atau lembaga instansi pemerintah. Dalam pelayanan ini guna untuk memenugi

suatu kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat dilihat dari sebuah karakteristiknya yang akan menghasilkan sebuah produk layanan yang berupa barang atau jasa yang di sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks masyarakat umum, bahwasannya masyarakat menginginkan sebuah pelayanan yang di permudah dan akan mendapatkan sebuah produk pelayanan yang maksimal, dan menghasilkan sebuah produk layanan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan individu seseorang.

Dalam segi pelayanan masyarakat akan membutuhkan pelayanan yang maksimal dan di permudah dalam pelayanan. Petugas yang akan memberikan pelayanan tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan yang sesuai dengan kebutuhan dalam setiap individu seseorang. Dalam pelayanan yang baik akan mendapatkan dampak yang positif pada masyarakat.

Pelayanan umum dapat terlaksana dengan baik dan akan memuaskan pelanggannya apabila didukung dengan beberapa faktor antara lain dengan kesadaran para pejabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan adanya peraturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme system yang dinamis, baik dalam kemampuan oleh individu pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup yang cukup. Kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang dapat di pertanggung jawabkan dan akan memiliki sarana suatu pelayanan yang sesuai dengan bentuk tugas yang dimiliki seseorang pemberi pelayanan.

2.1.2 Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan pada dasarnya bisa diartikan sangat relatif di karena kata yang abstrak, dalam kualitas digunakan dalam memenuhi dan menilai suatu kesesuaian suatu hal

dalam memberikan kualitas suatu pelayanan serta bisa memberikan nilai dan spesifikasinya. Namun dalam spesifikasi terpenuhi maka kualitas suatu pelayanan bisa dikatakan baik, sebaliknya apabila spesifikasi tidak terpenuhi maka dalam kualitas pelayanan itu sendiri bisa dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan dapat diperlukan beberapa indikator dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Dalam indikator dapat dirancang melalui kualitas secara tidak langsung merupakan rancangan terbuka dan akan memungkinkan dapat diperbaiki dan dapat ditingkatkan lagi.

Dalam mengukur sebuah kualitas tidak dapat diukur, karena dalam mengukur kualitas adalah hal yang maya (*imaginer*) jadi bukan besaran dalam mengukur suatu keberhasilan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu adanya sebuah indikator dalam memenuhi sebuah kualitas baik produk maupun jasa. Adapun upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui beberapa indikator yang terukur dan cocok bagi masalah dalam penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan suatu produk dalam memberikan pelayanan jasa dan dapat mengontrol suatu kualitas akan terjamin keterlaksanaannya.

Kualitas pelayanan adalah kondisi yang berhubungan dengan sebuah produk, jasa, manusia, dan merupakan proses lingkungan dalam memenuhi atau akan bisa dikatakan melebihi suatu harapan. Kata kualitas sendiri memiliki banyak pengertian, adapun beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono, (1995) adalah :

1. Disesuaikan dalam sebuah persyaratan
2. Pemakaian dalam kecocokan
3. Dapat di perbaiki dalam berkelanjutan

4. Akan bebas dari kerusakan ataupun bisa dikatakan cacat
5. Dapat memenuhi kebutuhan seseorang pelanggan dari awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu dengan benar
7. Dapat membahagiakan seseorang pelanggan

Adapun pengertian tersebut bisa diterima, yang menjadi sebuah pertanyaan adapun ciri-ciri yang dapat menentukan suatu kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Diantaranya ciri-ciri yang dapat menentukan suatu kualitas pelayanan publik diantaranya :

- a. Ketepatan waktu dalam pelayanan, waktu tunggu maupun waktu proses.
- b. Pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan serta keramahan yang diberikan oleh pelayan.
- d. Mendapatkan kemudahan dalam pelayanan, dalam arti petugas dapat memberikan pelayanan yang baik dalam melayani dengan didukung dengan adanya komputer
- e. Dapat memberikan kenyamanan dalam pelayanan, misalkan dengan lokasi, ruangan tempat memberi pelayanan serta parkir dan mendapatkan informasi dll.
- f. Adapun fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan ruangan yang ber-AC serta memiliki ruangan yang bersih

Dalam mendapatkan nilai kualitas pelayanan publik yang baik diberikan oleh aparaturnya pemerintah, adapun kriteria yang menunjukkan dalam suatu pelayanan publik yang didapatkan bisa dikatakan baik atau buruk suatu pelayanan.

Zeithaml (1990) mengatakan dalam mendukung hal tersebut ada beberapa dimensi yang mesti diperhatikan dalam melihat tolak ukur suatu kualitas pelayanan publik :

1. Yang terdiri atas fasilitas, peralatan, personil dan komunikasi disebut dengan (*Tangible*).
2. Kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*Reliable*)
3. Dapat membantu konsumen dalam memenuhi dalam kualitas pelayanan publik (*Responsiveness*)
4. Pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang pemberi pelayanan (*Competence*)
5. Sikap pemberi layanan harus memiliki sifat yang ramah, bersahabat, serta langsung tanggap terhadap konsumen (*Courtesy*).
6. Harus memiliki sikap yang jujur guna untuk menanamkan kepercayaan untuk konsumen (*Credibility*).
7. Harus mendapatkan keamanan dari pemberi layanan (*Security*).
8. Mendapatkan kemudahan dalam mengadakan kontak serta pendekatan (*Acces*).
9. Kemauan dalam pemberi pelayanan dapat mendengarkan suatu keinginan atau aspirasi suatu pelanggan, serta dapat kesediaan dalam menyampaikan informasi yang baru terhadap masyarakat (*Communication*).
10. Dapat melakukan segala usaha guna untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (*Understanding the customer*).

Dalam kualitas pelayanan ada beberapa pendapat para ahli menjelaskan dengan konsep ini akan menjelaskan konsep ini akan saling menguatkan dengan sesuai perspektif yang akan digunakan untuk menentukan sebuah ciri-ciri pelayanan yang spesifik (Feigenbaum 1986:

Lovelock 1994 Bahil dan Gising 1998, Goetsh dan Davis 1994; Mulyawati 2003,

<i>SERVQUAL Dimensions</i>

WE. Deming, 1986; Sinambela 2006).Selain itu, kualitas dapat diukur ada beberapa faktor yang bersifat \ tidak nyata serta akan memiliki ada beberapa aspek psikologis yang rumit untuk di ukur (Zeithaml, parasuraman dan Berry, 1990) dalam mengukur kualitas pelayanan ada dua dimensi yang saling berkaitan.

Tabel 1.1
DIMENSI *SERVQUAL*

<i>Originals Ten Dimensions For Evaluating Service Quality</i>		<i>Realibility</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>
<i>Tangibles</i>					
<i>Realiability</i>					
<i>Responsiveness</i>					
<i>Competence</i> <i>courfesy</i> <i>Creadibility</i> <i>Security</i>					
<i>Acces</i> <i>Communication</i> <i>Understanding the Customer</i>					

Sumber: Zeithaml, Parasuraman Dan Berry, 1990

Organisasi pemerintah yang mencakup dalam bidang pelayanan publik memiliki ciri-ciri *public accuntability*, yang dimana setiap masyarakat memiliki hak untuk mengevaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pelayanan. Namun sangat sulit untuk menilai suatu kualitas pelayanan, karena dalam menilai suatu pelayanan publik akan menimbangkan suatu perann masyarakat sebagai penerima pelayanan dan organisai sebagai pelaksana pelayanan. Dapat di evaluasi melalui penggunaan pelayanan, salah satu elemen pertama dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun elemen berikutnya dapat dinilai dalam kemudahan dalam suatu pelayanan maupun sesudah pelayanan itu diberikan.

Dalam pelayanan memiliki kualitas pelayanan akan selalu berubah dan akan tampak berbeda. Pelayanan berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap pelayanan yang tidak baik pada waktu sebelumnya.

2.2.3 Model Kualitas Pelayanan

Dalam hasil berbagai riset yang telah dilakukan, Grongos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan ada 6 elemen dalam kualitas pelayanan yang bisa dikatakan pelayanan yang baik, yakni diantaranya :

1. *Propessionalism and skills*

Pelanggan akan mendapati bahwa penyediaan jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik yang memiliki pengalaman dalam pengetahuan dan keterampilan dalam memecahkan suatu masalah yang akan di hadapi.

2. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan bisa mendapatkan suatu perhatian dari pemberi pelayanan, dan pemberi pelayanan akan melayani dengan ramah.

3. *Accessibility*

Dalam penyediaan pelayananan harus menyediakan tempat dan memiliki ruangan yang baik. Karyawan harus memiliki jam operasional yang baik serta dapat mengoperasikan dengan baik. Maka dengan adanya jam operasional yang didapat oleh karyawan maka harus bekerja dengan baik.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Dalam poin ini pelanggan harus dapat memahami apapun yang terjadi dalam pelayanan atau yang sudah terjadi dalam pelayanan, pelanggan bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan serta sistemnya dalam menentukan janji yang telah ditentukan dan dapat melakukan sesuatu dengan kepentingan suatu pelanggan.

5. *Recovery*

Pelanggan dapat menyadari apabila terjadi kesalahan dalam pemberi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan, maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengatasi situasi tersebut dan akan mencari solusi yang terbaik untuk masalah tersebut.

6. *Reputation and Creability*

Pemberi layanan harus meyakini pelanggan bahwa pelayanan yang di berikan sesuai dengan baik. Sehingga sesuai dengan pemberian nilai atau imbalan yang sesuai dengan biaya yang di keluarkan.

Kualitas pelayanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji kepada pelanggan supaya pihak pelanggan dapat mempercayai kepada pihak yang memberikan pelayanan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat antara pelanggan, yaitu kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan hubungan yang kuat dengan pemberi pelayanan. Dalam jangka panjang ikatan antara pemberi pelayanan dan pelanggan dapat memahami kebutuhan yang mereka miliki. Dengan demikian, organisasi pelayanan dapat memberikan kepuasan tingkat peningkatan pada kualitas pelayanan yang berikan, dari

pemberi layanan yang baik maka pelanggan akan setia dan loyalitas terhadap pemberi layanan.

F. Definisi Konseptual

1. Pelayanan publik adalah suatu tindakan pemerintah atau organisasi akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, guna mengatasi suatu permasalahan yang ada di daerah terpencil terutama dalam segi pelayanan, atau untuk mencapai sebuah tujuan tertentu yang berkaitan dengan kepentingan dan manfaat bagi orang banyak.
2. Kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi pemberi pelayanan kepada masyarakat, dalam pemberian pelayanan tersebut akan terlaksana dengan maksimal dan akan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan.
- 3.

G. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini untuk mengetahui sistem pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui program Kantor Samsat Online di KCP Bank BPD DIY di Nanggulan 2015-2016. sistem pelayanan ini dilakukan melalui program kantor samsat online Kulon Progo yang terletak di KCP Bank BPD DIY di Nanggulan.

Adapun beberapa aspek yang dapat mengukur suatu kualitas pelayanan publik, yakni :

1. *Tangible* (kenampakan) yaitu pelayanan yang bersifat nyata, yaitu mencakupi.
 - a. Fasilitas, yaitu fasilitas yang mencakupi ruangan ber-AC, ruang tunggu, tempat duduk konsumen DLL.

- b. Peralatan, peralatan yang mencakupi ATK, tempat duduk yang diberikan, serta speaker untuk memanggil konsumen, DLL.
 - c. Personil, yaitu pemberi pelayanan harus memberikan informasi yang jelas.
2. *Reliabilitas*, (keandalan) yaitu pihak pelayanan memberikan kehandalan dalam memberikan pelayanan, yakni mencakupi :
 - a. Pelayanan yang tepat kepada konsumen
 3. *Responsivines* (responsivitas) yaitu pelayanan cepat tanggap, yaitu mencakupi :
 - a. Memberikan pelayanan secara maksimal
 4. *Competence*, (kompetensi) pelayanan yang diberikan secara kompeten, yakni mencakupi :
 - a. Melatih softkil kepada karyawan lainnya.
 5. *Courtesy*, (kesopanan) pelayanan yang diberikan secara baik. Yakni mencakupi :
 - a. Memiliki sikap yang ramah kepada konsumen
 - b. Memiliki sikap yang bersahabat kepada konsumen
 - c. Memiliki sikap tanggap langsung kepada konsumen
 6. *Creability*, (kesopanan) pihak pelayanan harus memberikan kepercayaan kepada konsumen, yakni mencakupi:
 - a. Memiliki sikap yang jujur kepada konsumen
 7. *Security*, (pengamanan) pihak pelayanan memberikan pengamanan kepada konsumen, yakni mencakupi:
 - a. Pihak pelayanan harus menjaga keamanan data konsumen

8. *Acces.* (akses) pihak pelayanan harus memberikan proses yang diberikan kepada konsumen, yakni mencakupi:
 - a. Memiliki komunikasi yang baik kepada konsumen
 - b. Memiliki pendekatan kepada konsumen
9. *Comunication,* (komunikasi) pihak konsumen memiliki hubungan komunikasi yang baik kepada konsumen, yakni mencakupi :
 - a. Informasi yang update
10. *Understanding the customer,* (memahami pelanggan) pihak pelayanan harus memahami sifat konsumen.
 - a. Pihak perusahaan harus mengetahui suatu kebutuhan pelanggan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kulon Progo dalam program Kantor Samsat Online yang dilaksanakan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan tahun 2017, yang menggunakan jenis penelitian yang menggunakan metode Deskriptif Kualitatif.

Metode Deskriptif Kualitatif adalah suatu metode penelitian yang menghasilkan data Deskriptif yang berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui metode deskriptif kualitatif peneliti bisa mengenali subjek, merasakan apa yang dialami dalam kehidupan sehari-hari (Lexy Moeleng 2009:3). Berdasarkan teori diatas bisa ditarik kesimpulan bahwan peneliti deskriptif Kualitatif merupakan penelitian yang meliabtkan peneliti langsung turun kelapangan guna mendapatkan data-data yang akan di peroleh serta berinteraksi langsung dari obyek-obyek penelitian dan menafsirkan dengan

data deskriptif. Dalam penelitian ini mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Samsa Online di BANK BPD DIY KPC Nanggulan ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif karena bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, dan fenomena yang kompleks dinamis, sehingga peneliti bisa mengerti pelayanan Publik yang ada di Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo D.I.YOGYAKARTA.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Kulon Progo tepatnya di Kantor Samsat Onlien Kulon Progo, yang telah dilaksanakan pada Kantor Samsat Online Kulon Progo di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo untuk menghimpun data terkait dan sejauh mana sistem pelayanan yang dilakukan dan seberapa tingkat kualitas pelayanan yang berikan kepada masyarakat.

3. Unit Analisis

Unit analisis yaitu satuan yang akan diteliti yang dilakukan bisa merupakan individu maupun kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti aktivitas individu maupun suatu kelompok sebagai subjek penelitian (Hamini;75). Unit analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pada Kantor Samsat Online Kulon Progo.

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan berdasarkan dari mana data diperoleh. Yang pertama yang digunakan data primer dari instansi yang berkaitan dengan program Kantor Samsat Online Kulon Progo dengan melakukan wawancara dengan narasumber. Yang kedua mendapatkan hasil wawancara yang di lapangan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dalam penelitian sangat penting karena sangat berkaitan dengan tersedianya data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian, sehingga sampel yang diambil adalah benar. Oleh itu dalam penelitian ini, metode pengumpulan data harus dilakukan dengan tepat. Dalam penelitian ini menggunakan metode yang digunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara digunakan oleh peneliti sebagai teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk melakukan studi pendahuluan dalam rangka menemukan masalah yang akan diteliti. Melalui wawancara, peneliti akan mengetahui dan memahami aspek-aspek pada responden secara lebih mendalam terkait dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya dengan menetapkan jumlah responden dalam skala kecil atau luas.

Wawancara dapat dilakukan secara terperinci untuk mengetahui secara akurat mengenai informasi yang dibutuhkan, ataupun wawancara secara tidak terperinci yaitu peneliti dalam hal ini tidak menggunakan pedoman wawancara tertentu yang telah tersusun secara sistematis serta lengkap dan langsung dapat dilakukan secara tatap muka maupun secara tidak langsung yaitu melalui media tertentu.

b. Metode angket (kuesioner)

Kuesioner adalah teknik data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya,

dalam penyebaran kuesioner ini dapat dilakukan dengan cara pemberian langsung kepada reponden atau melalui via pos. Dalam kuesioner ini di dalamnya sudah ada jawabannya, sehingga responden dapat memilih dan menjawab secara langsung (Sugiyono, 2008: 142).

1. Populasi

Menurut Sukmadinata, 2007:250. Populasi adalah suatu jumlah keseluruhan dari satu-satuan individu atau unit analisa. Yang dimana target populasi penelitian ini yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan. Kemudian populasi penelitian akan dilakukan dalam peneliti ini adalah *stakeholder* yang berkaitan dengan penelitian ini.

Sedangkan menurut Sugiyono, 2000:80. Populasi adalah wilayah menjadi generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti akan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Online yang dilaksanakan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan tahun 2017.

Populasi yang didapatkan dalam penelitian ini merupakan data konsumen yang didapatkan dari wawancara. Adapun jumlah populasi yaitu terdiri dari jumlah konsumen yang telah melakukan Pembayaran Pajak Tahunan di Kantor Samsat Online sebanyak 28.416 orang.

2. Sample

Sampel merupakan suatu proses pemilihan dan akan menentukan sampel dan perhitungan suatu sampel yang akan menjadi objek dalam penelitian. Sukmadinata 2007:252. Dalam penelitian ini dalam mengambil sampel yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut sukmadinata 2007, 251, mengatakan teknik ini digunakan untuk dalam memilih sampel dengan cara khusus yang berdasarkan untuk tujuan penelitian. Dalam sampel ditujukan kepada masyarakat yang membayar wajib pajak kendaraan yang melalui pelayanan Kantor Samsat Online yang dilaksanakan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan.

Menurut Ariendy 2012 apabila populasi lebih dari 100, maka sampel yang akan di ambil 15% atau 20-25%. Adapun dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan perhitungan jumlah sampel, populasi dan batas toleransi kesalahan yaitu 10% (*error tolerance*). Perhitungan dengan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N.e^2)$$

$$n = 28.146 / (1 + 28.146 \times 0,1^2)$$

$$n = 28.146 / (1 + 284,16)$$

$$n = 28.146 / 285,16$$

$$n = 99,6 \text{ dibulatkan menjadi } 98 \text{ orang.}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan/ eror tolerance (10%)

Hasil dari rumus slovin di atasnya sebanyak 100 responden/sampel. Dimana sampel yang diambil dari populasi representatif. Yang berdasarkan populasi tersebut maka dengan penentuan sampel *representatif* dalam penelitian ini adalah menggunakan *probability sampling* dengan teknik sampling acak sederhana. Dalam sampling acak sederhana ini (*Random Sampling*) adalah metode yang mendekati dengan definisi *Probability sampling* yakni pengambilan sampel dari populasi secara acak berdasarkan frekuensi probabilitas semua anggota.

Kuesioner ditujukan untuk masyarakat Kecamatan Nanggulan yang melakukan wajib pajak kendaraan yang melalui pelayanan Kantor Samsat Kulon Progo dalam Program Samsat Online yang dilaksanakan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan pada Tahun 2017. Hal tersebut untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Kulon Progo untuk Masyarakat Nanggulan, Kulon Progo. Dalam pertanyaan-pertanyaan yang di dalam kuesioner tersebut menggunakan opsi jawaban model *skala likert*. Ridwan 2005 mengatakan skala likert digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu aspek-aspek seperti sikap, pendapat

dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Kualifikasi penilaian skala likert dalam penelitian ini adalah :

4 = sangat puas

3 = puas

2 = kurang puas

1 = tidak puas

6. Teknik Analisi Data

1. Korelasi

Analisis yang digunakan adalah metode yang digunakan untuk mengukur besarnya linear antara dua variable atau lebih. Nilai korelasi Populasi yang digunakan (ρ) berkisar pada interval $-1 \leq \rho \leq 1$. Jika korelasi bernilai positif maka hubungan antara dua variable bersifat searah, begitu juga sebaliknya jika korelasi bernilai negatif, maka hubungan antara dua variable berlawanan arah.

2. Regresi

Analisis Regresi adalah salah satu metode yang populer dalam mencari hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam variabel ini dikelompokkan menjadi suatu variabel yang biasanya dinotasikan dengan huruf X sebagai variabel independen dan variabel dependen dengan dinotasikan dengan huruf Y. Dalam variabel independen dengan dinotasikan dengan huruf X dikenal dengan variabel bebas, yang tidak tergantung atau predictor, sedangkan variabel dependen yang disebut dengan huruf Y yang biasanya dikenal dengan variabel tidak bebas, tergantung, respon ataupun

outcome. Dalam analisis ini akan mencari hanya satu nilai variabel berdasarkan nilai-nilai variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu.

3. Menarik kesimpulan

Peneliti akan menarik kesimpulan dengan data yang sudah diperoleh dan akan direduksi dalam bentuk laporan yaitu dengan cara membandingkan, menghubungkan dan memilih data yang mengarah kepada permasalahan serta dapat menjawab permasalahan yang ada sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang valid.