

BAB III

ANALISI DATA DAN HASIL PEMBAHASAN

1.1 Laporan Pelaksanaan Penelitian

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil wawancara juga harus di lengkapi dengan melalui instrumen kuesioner, yang bertujuan untuk mendapatkan keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

1. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan bagaimana sistem Pelayanan yang diberikan di Pelayanan Samsat Online. Berikut tabel dibawah ini.

Tabel 3.1.1 Hasil Kuesioner Tentang Bagaimana Sistem Pelayanan Samsat Online

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Mudah	52	52%
2.	Mudah	44	44%
3.	Kurang Mudah	4	4%
4.	Tidak Mudah	-	0%
Total		100	100%

- a. Pada sistem Pelayanan yang diberikan oleh Pihak Pelayanan Samsat Online, berikut hasil data dari tabel di atas yang mengenai sistem pelayanan Samsat Online. Dengan jumlah responden 100 orang, sebanyak 52 konsumen Pelayanan Samsat Online bahwa proses pembayaran pajak yang melalui Samsat Online *sangat mudah* dalam proses pembayaran pajak kendaraannya. Yang dimana pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan sangat mudah dan sangat cepat, dengan memudahkan pelanggannya dalam pembayaran pajak kendaraan. Adapun proses yang sangat mudah, yakni dengan melampirkan Surat Tanda No Kendaraan (STNK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Hal ini berarti bahwa melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui Pelayanan Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP

Nanggulan kulon Progo sangat memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraannya.

- b. pada penjelasan bagaimana sistem Pelayanan Samsat online yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang *'Bagaimana pendapat saudara tentang tempat pelayanan Kantor Samsat Online di KCP BANK BPD DIY KCP Nanggulan?'* Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 52 Responden yang menjawab Sangat Mudah dengan pelayanan yang diberikan oleh Pihak pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model Kualitas Pelayanan. Ada 44 Reponden juga menjawab Mudah dengan Pelayanan yang diberikan Oleh pihak Pelayanan Samsat Online, Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Ada sebanyak 4 Responden juga menjawab Kurang Mudah dalam memberikan pelayanan Samsat Online, karena ada 4 responden yang berpendapat bahwan pihak Pelayanan tidak bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada sistem pelayanan Publik pihak Pelayanan Publik harus memberikan Pelayanan secara maksimal kepada pelanggannya, dalam pelayanan Samsat Online mengenai sistem Pelayanan yang diberikan dalam Pelayanan Samsat Online. Berikut hasil wawancara dengan kepala staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi di pelayanan Kantor Samsat menjalakan sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Samsat Online sudah memenuhi dalam aspek-aspek model kualitas pelayanan publik, yaitu dengan alur pelayanan menyerahkan fotokopi KTP disertakan dengan aslinya, menyerahkan Fotokopi STNK disertakan aslinya kemudian diserahkan kepada petugas pelayanan Kantor Samsat Online, kemudian menunggu data pembayaran kemudian melakukan pembayaran melalui teller BANK BPD DIY kemudian kembali ke pihak pelayanan lagi guna mendapatkan STNK yang baru. (*Hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini menyebutkan bahwa indikator dalam prosedur pelayanan sudah memenuhi keinginan masyarakat dan menjelaskan bagaimana kemudahan melakukan pembaruan pajak kendaraan melalui Program Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatkan keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

2. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan

tentang *Tangible* (Kenampakan) yaitu yang bersifat nyata, yaitu mencukupi, ruangan ber-AC, Ruang tunggu, tempat duduk konsumen, alat tulis dalam mengisi form pendaftaran serta personil dalam memberikan Pelayanan.

Tabel 3.1.2 Hasil Kuesioner Tentang *Tangible* (kenampakan) Pada Sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Baik	35	35%
2.	Baik	65	65%
3.	Kurang Baik	0	0%
4.	Tidak Baik	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada Pelayanan Samsat Online pihak Pelayanan, pihak Pelayanan sudah menyediakan fasilitas, peralatan, dan personil dalam memberikan pelayanan. Adapun beberapa kuesioner tentang peralatan, fasilitas dalam pelayanan, Dengan jumlah responden 100 orang, sebanyak 65 konsumen Pelayanan Samsat Online bahwa proses pembayaran pajak yang melalui Samsat Online *sangat baik* dalam proses pembayaran pajak kendaraannya.

Yang dimana dalam pelayanan Samsat Online pihak pelayanan sudah memberikan pelayanan yang baik, baik dalam penyediaan alat tulis untuk keperluan pelanggan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya serta ruang tunggu yang cukup memadai.

- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang fasilitas, peralatan dimiliki dalam memberikan Pelayanan Samsat Online. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 35 Responden yang menjawab Sangat Baik dengan pelayanan yang diberikan oleh Pihak pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 65 Reponden juga menjawab Baik dengan Fasilitas yang diberikan Oleh pihak Pelayanan Samsat Online, Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Pelayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.
- c. Pada pelaksanaan pelayanan ada beberapa aspek dalam pelayanan yaitu salah satunya *Tangible* (kenampakan) yaitu pelayanan yang bersifat nyata, yaitu mencukupi, fasilitas, peralatan ATK. Berikut hasil wawancara dengan kepala staf pelayanan samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi di pelayanan di Kantor Samsat Online menjelaskan tentang fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan. Fasilitas

pelayanan sudah cukup memadai. Yang dimana pihak pelayanan sudah menyediakan alat tulis dalam mengisi form pendaftaran dalam melakukan pembayaran pajak dan menyediakan ruang tunggu yang ber-AC yang cukup memadai. *(Hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018)*

Dalam hal menyediakan peralatan dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi indikator prosedur pelayanan yang baik kepada pelanggan Wajib Pajak Kendaraan yang melalui pelayanan Kantor Samsat Online.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatka keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

3. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan apakah pemberi pelayanan sudah memberikan Informasi yang jelas dalam Pelayanan yang diberikan.

Tabel 3.1.3 Hasil Kuesioner Responden Tentang Memberikan Informasi yang Jelas

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Jelas	42	42%
2.	Jelas	58	58%
3.	Kurang Jelas	0	0%
4.	Tidak Jelas	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada sistem Pelayanan Samsat Online sudah memberikan informasi yang cukup jelas kepada Pelanggannya dalam memberikan Pelayanan Samsat Online. Dengan jumlah responden 100 orang, sebanyak 54 konsumen Pelayanan Samsat Online bahwa proses pembayaran pajak yang melalui Samsat Online *sangat jelas* dalam proses pembayaran pajak kendaraannya. Yang dimana pihak pelayanan sudah memberikan informasi yang sangat jelas ketika memberikan pelayanan bagi konsumen pembayaran pajak kendaraan melalui pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan.
- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang personil yang disediakan dalam Pelayanan Samsat Online yaitu yang mencakupi dalam memberikan Informasi pelayanan Samsat Online. Bahwasannya terdapat 100 responden

yang mendapatkan kuesioner, ada 42 Responden yang menjawab Sangat Baik dalam memberikan Informasi yang didapatkan dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 58 Reponden juga menjawab Baik dengan informasi yang diberikan Oleh pihak Pelayanan Samsat Online, Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahawsannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

c. Pada pelayanan yang Samsat Online yang mecakupi Personil yang dimiliki dalam Pelayanan Samsat Online yaitu yang mencakupi dalam memberikan informasi dalam memberikan Pelayanan Samsat Online. Berikut hasil wawancara dengan kepala staf pelayanan samsat online

d. Bapak Sukarsono.

Kepala seksi pelayanan menjelaskan bahwasannya dalam memberikan informasi dalam memberikan sudah memberikan informasi yang jelas dalam pelayannya. Baik dalam memanggil para masyarakat Wajib Pajak Kendaraannya. Dan petugas memberikan informasi yang jelas kepada pelanggannya dalam melakukan alur pembayaran pajak

kendaraannya. (*Hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Dalam hal memberikan informasi, kepala seksi pelayanan sudah menjelaskan sudah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Sehingga masyarakat yang melakukan pembayaran pajak melalui Kantor Samsat Online dengan mudah dan cepat.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapataka keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

4. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan tentang *Reliabilitas* (keandalan) yaitu pihak pelayanan memberikan kehandalan dalam memberikan Pelayanan, yakni mencakupi. Pelayanan yang tepat kepada Konsumen.

Tabel 3.1.4 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Reliabilitas* (keandalan) pada Sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Baik	54	54%
2.	Baik	56	56%
3.	Kurang Baik	0	0%
4.	Tidak Baik	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Samsat Online yaitu yang mencakupi *Reliabilitas* (Keandalan) yaitu mencakupi memberikan informasi dalam Pelayanan Samsat Online. Dengan jumlah respoden 100 orang, sebanyak 54 konsumen Pelayanan Samsat Online bahwa proses pembayaran pajak yang melalui Samsat Online *sangat baik* melayani dalam proses pembayaran pajak kendaraannya. Yang dimana pihak pelayanan Kantor Samsat Online sudah menjalan pelayanan sesuai dengan aspek-aspek model pelayanan, sehingga masyarakat yang melakukan pembayaran pajak melalui Kantor Samsat sangat memuaskan dengan baik pelayanan yang diberikan.
- b. pada pemberi Pelayanan Samsat Online pihak Pelayanan tentang memberikan informasi kepada pelanggannya. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 54 Responden yang

menjawab *Sangat Baik* dalam memberikan pelayanan yang didapatkan dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 56 Responden juga menjawab *Baik* dengan pelayanan yang diberikan Oleh pihak Pelayanan Samsat Online, Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Pelayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada sistem Pelayanan Samsat Online dalam memberikan informasi kepada pelanggannya. Berikut hasil wawancara dengan kepala staf pelayanan samsat online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi pelayanan menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan sudah memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pelayanan dilakukan dengan cepat dan baik, dan dimudahkan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendarann melalui Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. (*Hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini berarti indikator penelitian pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi dengan keinginan masyarakat yang melakukan Wajib Pajak Kendaraan melalui Kantor Samsat Online.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatkan keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan bagaimana *Responsivines* (responsivitas) yaitu pelayanan cepat tanggap, yaitu mencakupi memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan Samsat Online.

Tabel 3.1.5 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Responsiviner* (responsivitas) Pada sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Cekatan	38	38%
2.	Cekatan	61	61%
3.	Kurang Cekatan	1	1%
4.	Tidak Cekatan	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada pemberi Pelayanan Samsat Online tentang *Responsvines* (responsivitas) tentang kecekatan dalam memberikan Pelayanan Samsat Online kepada pelanggannya. Dengan jumlah responden 100 orang, sebanyak 38 konsumen Pelayanan Samsat Online bahwa proses pembayaran pajak yang melalui Samsat Online *sangat cekatan* dalam melayani proses pembayaran pajak kendaraannya. Yang dimana pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan Samsat Online sudah memenuhi pelayanan yang baik kepada pelanggannya, pihak pelayanan sangat cekatan terhadap pelanggannya yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan melalui Pelayanan Samsat Online.
- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang *Responsvines* (responsivitas) yaitu kecekatan pihak Pelayanan dalam memberikan pelayanan Samsat Online. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 38 Responden yang menjawab *Sangat Cekatan* dalam memberikan pelayanan yang didapatkan dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 61 Reponden juga menjawab *Cekatan* dengan pelayanan yang diberikan Oleh pihak Pelayanan Samsat Online, namun dalam kesigapan yang diberika pelayanan Samsat Online ada juga 1 Responden yang beranggapan kurang Cekatan dalam memberi Pelayanan Samsat Online, kemungkinan ada beberapa staf Pelayanan

Samsat Online yang kurang bekerja secara maksimal dalam memberikan Pelayanan, Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Pelayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Dalam kecekatan dalam memberikan pelayanan samsat online. Berikut hasil wawancara dengan kepala staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang secara maksimal kepada masyarakat Wajib Pajak yang melalui Kantor Samsat Online sehingga masyarakat Wajib Pajak tidak perlu menunggu lama dalam pembayaran pajak kendaraan dan sangat dimudahkan. Serta pihak pemberi pelayanan sudah memenuhi dalam aspek-aspek model kualitas pelayanan. (*Hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini bahwa indikator penelitian pada memberikan pelayanan sudah secara maksimal kepada masyarakat wajib pajak dan sangat dimudahkan dalam pembayaran pajak kendaraannya.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada

kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatkan keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

6. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan bagaimana tentang *Competence* (kompetensi) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh petugas Pelayanan Samsat Online dalam memberikan Pelayanan.

Tabel 3.1.6 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Competence* (kompetensi) Pada Sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Mampu	42	42%
2.	Mampu	58	58%
3.	Kurang Mampu	0	0%
4.	Tidak Mampu	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada tabel diatas menjelaskan tentang kompetensi petugas pelayanan Samsat Online dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui Pelayanan Samsat Online. Dengan jumlah 100 responden, sebanyak 58 Konsumen Pelayanan Samsat Online bahwa petugas pelayanan Samsat Online sudah *mampu* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Yang dimana

pihak pelayanan Samsat Online sudah memiliki kemampuan dalam melayani pelanggannya dalam membayar Pajak Kendaraannya, berarti pihak pemberi pelayanan sudah dilatih dalam memberikan pelayanan supaya bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

- b. pada Pelayanan Samsat Online pihak pemberi pelayanan sudah memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan Samsat Online. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 42 Responden yang menjawab *Sangat Mampu* petugas Pelayanan Samsat Online dalam memberikan pelayanan yang didapatkan dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek Model Kualitas Pelayanan. Ada 58 Reponden juga menjawab *Mampu* petugas Pelayanan Samsat Online, berarti pihak Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang baik. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada memberikan pelayanan Publik, pihak pelayanan harus memiliki karyawan yang memiliki kompetensi. Dalam Pelayanan Samsat Online. Berikut hasil wawancara dengan Kepala staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi pelayanan menyatakan bahwa dalam mewujudkan pelayanan yang baik, pihak pelayanan sudah menciptakan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terkait dengan penciptaan kemampuan para petugas pemberi pelayanan. Petugas pemberi pelayanan yang terdiri dari bagian Kantor Samsat Kulon Progo, Jasa Raharja serta Polri. Sehingga dalam memberikan pelayanan Wajib Pajak kendaraan sudah memahami dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *(hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018).*

Hal ini berarti bahwa indikator penelitian pada pelayanan yang sudah memiliki softskill yang diharapkan pelanggannya, sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat yang melakukan pembayaran Wajib Pajak kendaraan melalui pelayanan Kantor Samsat Online.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatkan keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

7. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan

tentang *Courtesy* (Kesopanan) yaitu pelayanan yang diberikan secara baik, yaitu pada tabel dibawah menjelaskan keramahan petugas pelayanan Samsat Online.

Tabel 3.1.7 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Courtesy* (kesopanan)

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Ramah	28	28%
2.	Ramah	68	68%
3.	Kurang Ramah	4	4%
4.	Tidak Ramah	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada tabel diatas menjelaskan tentang *courtesy* (kesopanan) yaitu menjelaskan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan Pelayanan Samsat Online. Dalam jumlah 100 responden, sebanyak 68 konsumen pelayanan Samsat Online sudah *ramah* dalam memberikan pelayanan kepada pelangganya. Yang dimana pihak pelayanan Samsat Online sudah memiliki sikap yang ramah kepada pelangganya yang melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui Pelayanan Samsat Online.
- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang keramahan petugas pelayanan Samsat Online. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 28 Responden yang menjawab *Sangat Ramah* petugas Pelayanan Samsat Online dalam memberikan pelayanan yang didapatkan

dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 68 Responden juga menjawab *Ramah* petugas Pelayanan Samsat Online, ada 4 Responden yang berpendapat bahwasannya petugas pelayanan *kurang Ramah* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen Wajib Pajak. Pihak Pelayanan Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang baik. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Pelayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada sistem pelayanan Samsat Online yaitu tentang *courtesy* (kesopanan) yang mencakupi keramahan, bersahabat. petugas dalam memberika Pelayanan Samsat Online. Berikut hasil wawancara dengan kepala Staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi menyatakan bahwa aspek-aspek penting dalam melayani pelayanan masyarakat pada saat memberikan pelayanan, petugas pelayanan Kantor Samsat online sudah menunjukkan sikap dan perilaku yang menghormati kepada pelanggan Wajib Pajak kendaraan yakni menciptakan kekeluargaan, kenyamanan serta keakraban dalam

melayani dan berkomunikasi yang baik. (*hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini bahwa indikator dalam penelitian berupa kesopanan dan keramahan petugas telah diciptakan guna untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak melalui Program Kantor Samsat Online sebagaimana yang tercantung dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatka keakuratan data hasil penilitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

8. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan tentang *courtesy* (kesopanan) petugas pelayanan yang sopan dalam memberikan pelayanan publik.

Tabel 3.1.8 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Courtesy* (kesopanan)

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Sopan	33	33%
2.	Sopan	67	67%
3.	Kurang Sopan	0	0%
4.	Tidak Sopan	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada hasil tabel diatas tentang pelayanan yaitu yang mencakupi *courtesy* (kesopanan) yang dimiliki petugas pelayanan Samsat Online. Dengan jumlah 100 responden, sebanyak 67 responden Pelayanan Samsat Online bahwasannya pihak pelayanan sudah memiliki sikap *Sopan* kepada pelanggannya. Yang dimana pihak pelayanan Samsat Online sudah memenuhi pelayanan yang baik yang termasuk dalam aspek-aspek model kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan salah satunya memberikan sikap yang sopan kepada pelanggannya.
- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang *courtesy* (Kesopanan) petugas pelayanan dalam memberikan Pelayanan Samsat Online. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 33 Responden yang menjawab *Sangat Sopan* petugas Pelayanan Samsat Online dalam

memberikan pelayanan yang didapatkan dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 67 Reponden juga menjawab *Sopan* petugas Pelayanan Samsat Online, Pihak Pelayanan Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang baik. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada Pelayanan Samsat Online tentang kesopanan petugas pelayanan kepada pelanggan pelayanan samsat Online. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi menjelaskan bahwa aspek-aspek penting dalam melayani pelayanan masyarakat pada saat memberikan pelayanan, petugas pelayanan Kantor Samsat online sudah menunjukkan sikap yang ramah dan perilaku yang menghormati kepada pelanggan Wajib Pajak kendaraan yakni menciptakan kekeluargaan, kenyamanan serta keakraban dalam melayani dan berkomunikasi yang baik. (*hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini bahwa indikator dalam penelitian berupa kesopanan dan keramahan petugas telah diciptakan guna untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak melalui Program Kantor Samsat Online sebagaimana yang tercantung dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatkan keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo

9. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan bagaimana tentang *Creability* (kesopanan) dalam poin ini mencakupi pihak pelayanan harus memiliki sikap yang jujur kepada pelanggannya dalam memberikan Pelayanan Samsat Online.

Tabel 3.1.9 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Creability* (kesopanan)

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Jujur	26	26%
2.	Jujur	74	74%
3.	Kurang Jujur	0	0%
4.	Tidak Jujur	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada pernyataan tabel diatas tentang *Creability* (Kesopanan) yaitu pihak pelayanan harus memiliki sikap yang jujur kepada pelanggannya. Dengan jumlah 100 responden, sebanyak 74 responden Pelayanan Samsat Online bahwasannya pihak pelayanan sudah memiliki sikap *Jujur* kepada pelanggannya. Yang dimana pihak pelayanan Samsat Online sudah memenuhi aspek-aspek model kualitas pelayanan, Dalam memberikan pelayanan salah satunya memberikan sikap yang sopan kepada pelanggannya.
- b. Pada sistem meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa poin yaitu salah satunya *courtesy* (kesopanan) harus memberikan sikap yang jujur kepada pelanggannya, adapun hasil kuesioner sebagai berikut. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 26 Responden yang menjawab *Sangat Jujur* petugas Pelayanan Samsat

Online dalam memberikan pelayanan yang didapatkan dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-spek model kualitas pelayanan. Ada 74 Responden juga menjawab *Jujur* dalam memberikan pelayanan melakukan Pelayanan Samsat Online, Pihak Pelayanan Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang jujur dalam memberikan pelayanan di Kantor Samsat Online. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Pelayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada kualitas pelayanan harus memiliki poin salah satunya *courtesy* (kesopanan) atau pemberi pelayaann harus memiliki sikap yang jujur kepada pelanggannya. Berikut hasil wawancara kepada kepala staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi menyatakan bahwa aspek-aspek penting dalam melayani pelayanan masyarakat pada saat memberikan pelayanan, petugas pelayanan Kantor Samsat online sudah menunjukkan sikap yang jujur dan perilaku yang menghormati kepada pelanggan Wajib Pajak kendaraan yakni menciptakan kekeluargaan, kenyamanan serta keakraban dalam melayani dan berkomunikasi yang baik. (*Hasil*

wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018).

Hal ini bahwa indikator dalam penelitian berupa kesopanan dan keramahan petugas telah diciptakan guna untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak melalui Program Kantor Samsat Online sebagaimana yang tercantung dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapataka keakuratan data hasil penilitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

10. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan *security* (pengamanan) bagaimana tentang keamanan yang diberikan oleh Pelayanan Samsat Online kepada pelanggannya.

Tabel 3.1.10 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Security* (keamanan) Pada Sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Aman	30	30%
2.	Aman	70	70%
3.	Kurang Aman	0	0%
4.	Tidak Aman	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada pernyataan diatas tentang *Security* (pengamanan) yaitu tentang pengamanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dengan jumlah 100 responden, sebanyak 70 responden Pelayanan Samsat Online bahwasannya pihak pelayanan sudah memberikan sikap *Aman* kepada pelanggannya. Yang dimana pihak pelayanan Samsat Online sudah memenuhi aspek-aspek model kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan salah satunya memberikan sikap yang sopan kepada pelanggannya.
- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang *security* (pengamanan) yang diberikan kepada pelanggannya dalam Pelayanan Samsat Online. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 26 Responden yang menjawab *Sangat Jujur* petugas Pelayanan Samsat Online dalam memberikan pelayanan yang didapatkan dalam Pelayanan

Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 74 Reponden juga menjawab *Jujur* dalam memberikan pelayanan melakukan Pelayanan Samsat Online, Pihak Pelayanan Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang jujur dalam memberikan pelayanan di Kantor Samsat Online. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada pelayanan harus memiliki pengamanan kepada pelanggannya serta bagaimana sistem keamanan yang diberikan. Berikut hasil wawancara dengan kepala staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

kepala seksi pelayanan Kantor Samsat Online mengatakan bahwa memberikan sifat keamanan bagi pelanggannya yaitu keamanan saat melakukan pembayaran pajak kendaraannya yang diawasi dengan pihak keamanan yaitu satpam BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Selain keamanan yang diberikan kepada pelanggannya pihak pelayanan juga memberikan keamanan pada data-data pelanggannya. (*hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini berarti bahwa pada indikator pada keamanan dalam pelayanan Kantor Samsat Online sudah bekerja secara maksimal dalam pengamanan kepada pelanggannya maupun pada data-data pelanggannya.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapatkan keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

11. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan bagaimana tentang *aces* (akses) yaitu mencakupi komunikasi yang baik kepada pelanggannya dalam Pelayanan Samsat Online dalam memberika Pelayanan.

Tabel 3.1.11 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Acces* (akses) Pada Sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Baik	20	20%
2.	Baik	79	79%
3.	Kurang Baik	1	1%
4.	Tidak Baik	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada pernyataan tabel diatas tentang *akses* (akses) yang diberikan kepada pelanggannya yaitu yang mencakupi komunikasi yang baik kepada pelanggannya, berikut hasil data kuesioner. Dengan jumlah 100 responden, sebanyak 79 responden Pelayanan Samsat Online bahwasannya pihak pelayanan sudah melakuka komunikasi yang *Baik* kepada pelanggannya. Yang dimana pihak pelayanan Samsat Online sudah memenuhi aspek-aspek model kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan salah satunya memberikan sikap yang sopan kepada pelanggannya.
- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang *akses* (akses) pihak pelayanan harus mempunyai komunikasi yang baik. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 20 Responden yang menjawab *Sangat Baik* petugas Pelayanan Samsat Online dalam memberikan pelayanan yang didapatkan dalam Pelayanan Samsat Online yang dilakukan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 79 Reponden juga menjawab *Baik* dalam memberikan pelayanan melakukan Pelayanan Samsat Online, adapun 1 Responden yang menyebutkan bahwsannya komuniskasi *Kurang Baik* kepada konsumennya. Pihak Pelayanan Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang jujur dalam memberikan pelayanan di Kantor Samsat Online. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Serta

dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada Pelayanan publik yang mencakupi *akses* (akses) pihak pelayanan harus memiliki komunikasi yang baik. Berikut hasil wawancara kepada kepala seksi staf pelayanan samsat online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi pelayanan kantor Samsat Online mengatakan bahwasannya dalam memberikan pelayanan publik yang baik juga harus dilengkapi dengan harus menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggannya. Supaya hubungan pihak pemberi pelayanan dengan pelanggan Wajib Pajak terjalin dengan baik. (*hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini berarti bahwan indikator penelitian dalam menjalin komunikasi yang baik sudah berjalan dengan Standar Operating Procedure (SOP) supaya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sebagaimana yang tercantung dalam undang-undang no 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 7 tentang pelayanan publik.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapataka keakuratan data

hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

12. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan bagaimana *communication* (komunikasi) pihak pelayanan memiliki hubungan yang baik kepada konsumennya, yaitu mencakupi memberikan Informasi yang Update kepada pelanggannya.

Tabel 3.1.12 Hasil Kuesioner Responden *Communication* (Komunikasi) Pada Sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Terbaru	38	38%
2.	Terbaru	60	60%
3.	Kurang Terbaru	2	2%
4.	Tidak Terbaru	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada pernyataan tabel diatas tentang *communication* (komunikasi) memberikan informasi yang update kepada pelanggannya. Dengan jumlah 100 responden, sebanyak 60 responden Pelayanan Samsat Online bahwasannya pihak pelayanan sudah memberikan informasi yang *terbaru* kepada pelanggannya. Yang dimana pihak pelayanan Samsat Online sudah memenuh aspek-aspek dalam model kualitas pelayanan Dalam memberikan

pelayanan salah satunya memberikan sikap yang sopan kepada pelanggannya.

- b. Menurut tabel diatas tentang *communication* (komunikasi) Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 38 Responden yang menjawab *Sangat Terbaru* dalam memberikan informasi yang ada di Pelayanan di Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 60 Reponden juga menjawab *Terbaru* dalam memberikan informasi yang uptodate kepada pelanggan Samsat Online. Adapun 2 Responden yang menyebutkan bahwsannya pihak pelayanan memberikan Informasi *Kurang Terbaru* kepada pelanggannya, karena ada beberapa staf Pelayanan Samsat Online kurang Mengetahui atas Informasi yang baru. Pihak Pelayanan Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang jujur dalam memberikan pelayanan di Kantor Samsat Online. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada Pada Pelayanan publik yang mencakupi *communication* (komunikasi) pihak pelayanan harus memberikan informasi yang update kepada pelanggannya. Berikut hasil wawancara kepada kepala seksi staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi pelayanan Samsat Online sudah menjalin antara pihak pelayanan dan pelanggan Wajib Pajak kendaraan bermotor, komunikasi yang meliputi pihak pelayanan memberikan sikap cekatan kepada pelanggannya, sikap ramah, sopan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. (*hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018*).

Hal ini berarti bahwa indikator penelitian dalam menjalin komunikasi yang baik meliputi kecekatan petugas pelayanan kepada pelanggannya, serta memiliki sikap sopan, ramah serta bertanggung jawab supaya pelayanan yang diberikan secara maksimal.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapataka keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

13. Adapun ada beberapa Indikator peneliti dalam pembahasan tentang Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada penjelasan dibawah menjelaskan *Understanding the Customer* (memahami pelanggan) yaitu pihak pelayanan harus memahami sifat konsumen dan pihak pelayanan harus mengetahui kebutuhan pelanggan.

Tabel 3.1.13 Hasil Kuesioner Responden Tentang *Understanding the Customer* (memahami pelanggan) Pada Sistem Pelayanan

No	Kriteria	Absolute (Sampel)	%
1.	Sangat Mengetahui	37	37%
2.	Mengetahui	63	63%
3.	Kurang Mengetahui	1	1%
4.	Tidak Mengetahui	0	0%
Total		100	100%

- a. Pada pernyataan diatas tentang pihak pelayanan harus memahami kebutuhan pelanggannya. Dengan jumlah 100 responden, sebanyak 63 responden Pelayanan Samsat Online bahwasannya pihak pelayanan sudah *Mengetahui* akan kebutuhan kepada pelanggannya. Yang dimana pihak pelayanan Samsat Online sudah memenuhi aspek-aspek model kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan salah satunya memberikan sikap yang sopan kepada pelanggannya.

- b. pada tabel diatas menjelaskan Pelayanan yang diberikan kepada Responden Wajib Pajak Kendaraan tentang *Understanding the Customer* (memahami pelanggan) yakni pihak pelayanan harus mengetahui kebutuhan pelanggannya. Bahwasannya terdapat 100 responden yang mendapatkan kuesioner, ada 37 Responden yang menjawab *Sangat Mengetahui*, pihak pelayanan Samsat Online *Sangat Mengetahui* akan kebutuhan pelanggan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan. Pada pelayanan Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan. Ada 63 Reponden juga menjawab *Mengetahui*, pihak pelayanan Samsat Online sudah *Mengetahui* akan kebutuhan pelanggannya Samsat Online. Pihak Pelayanan Samsat Online sudah memiliki petugas Pelayanan yang jujur dalam memberikan pelayanan di Kantor Samsat Online. Karena dalam pelayanan yang diberikan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan Peayanan. Serta dalam memberikan Pelayanan pihak Samsat Online sudah menyediakan fasilitas yang sangat diperlukan untuk pihak Wajib Pajak kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Pelayanan Samsat Online.

Berdasarkan data Responden diatas, bahwasannya peneliti memberikan penjelasan Pelayanan yang diberikan Pihak Pelayanan yang dijelaskan Kepala seksi Pelayanan Kantor Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

- c. Pada sistem kualitas pelayanan yakni *Understanding the Customer* (memahami pelanggan) yaitu pihak pelayanan harus mengetahui kebutuhan

pelanggan. Berikut hasil wawancara kepada kepala seksi staf Pelayanan Samsat Online Bapak Sukarsono.

Kepala seksi pelayanan mengatakan dalam memberikan pelayanan publik pihak pelayanan harus mengetahui suatu kebutuhan pelanggannya guna untuk menciptakan pelayanan yang baik sebagaimana tercantung dalam undang-undang no 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 7. Dalam hal ini pihak pemberi pelayanan memberikan kebutuhan pelanggannya, contohnya pihak pelayanana telah menyediakan kantong plastik untuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). *(hasil wawancara kepala staf Pelayanan Samsat Online pada tanggal 26-februari-2018).*

Hal ini berarti indikator dalam penelitian dalam mengerti akan kebutuhan pelanggan sudah berjalan dengan baik. Supaya pelanggan yang melakukan pembayaran Wajib Pajak kendaraan di Pelayanan Kantor Samsat Online cukup memuaskan bagi pelanggannya.

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Online di BANK BPDP DIY KCP Nanggulan Kulon Progo pada tahun 2017, selain di analisa dengan hasil kuesioner juga harus di lengkapi dengan melalui wawancara kepada kepala seksi Pelayanan Samsat Online, yang bertujuan untuk mendapataka keakuratan data hasil penelitian terkait dengan Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Kantor Samsat Online BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo.

Berdasarkan beberapa pertanyaan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa menurut masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan melalau Pelayanan Kantor Samsat Online, kualitas pelayanan publik terkait dengan Pelayanan Kantor Samsat Online sudah memberikan pelayanan yang baik dan sangat membantu dalam melakukan pembayaran Pajaka Kendaraan. Sehingga dalam petugas pelayanan Samsat Online sudah memenuhi aspek-aspek model kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan

kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Karena dalam memberikan pelayanan, pihak pelayanan sudah memenuhi dengan isi Undang-Undang nomor 25 tahun 2007 pasal 1 ayat 7 yaitu tentang pelayanan publik.

Pada pelayanan Samsat Online ada beberapa indikator penelitian yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan para Petugas Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan seperti prosedur pelayanan dan persyaratan dalam melakukan dalam pembayaran pajak kendaraan, kejelasan dalam memberikan pelayanan dan penyampaian informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan sudah memenuhi respon yang baik kepada masyarakat.