

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik dalam kaitan penyelenggaraan bernegara secara harafiah dapat dimengerti sebagai suatu tindakan dari pihak pelayan, serta pihak yang memerlukan layanan yaitu konsumen. Disini pelayan merupakan aparatur sebagai abdi masyarakat yang bertugas melayani dan mengayomi setiap kebutuhan terhadap kehidupan masyarakat sosial. Fungsi negara untuk melayani rakyat dipertegas melalui Undang-Undang Dasar 1945 pada baris (alinea) keempat, yang terbagi menjadi 4 pelayanan pokok terhadap warga negara, yaitu *pertama* melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, *kedua* memajukan kesejahteraan umum, *ketiga* mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, *terakhir* perdamaian abadi serta keadilan sosial. Adapula pedoman mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang di pertegas melalui Keputusan Menteri (Kep-Men) No. 63 tahun 2003 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pelayanan Publik juga harus memiliki standar kriteria tertentu yang akan menjadikan kualitas pelayanan dapat unggul serta merupakan bentuk pelayanan yang prima bagi masyarakat. Kriteria pelayanan menjadi acuan terhadap aspek penyelenggaraan yang bermutu sehingga tolok ukur dalam memenuhi prasyarat pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terukur sampai

terjangkau dalam rangka mengabdikan terhadap masyarakat. Disisi lain, kualitas pada Instansi Pemerintahan yang dapat dikategorikan baik ialah dengan menerapkan standar kualitas agar komponen pelayanan terkait pada proses penyelenggaraan penyampaian pelayanan yang meliputi prosedur, persyaratan, jangka waktu pelayanan, tarif yang dikenakan bagi konsumen, produk pelayanan, hingga penanganan pengaduan dapat terpenuhi, seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pendayagunaan Aparatur negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Dewasa ini, telah terjadi fenomena penyebaran virus yang menyerang saluran pernapasan secara masif yang dapat menginfeksi seluruh umat manusia sehingga menjadi perbincangan hangat dikalangan akademisi. Cara penyebaran virus tersebut yaitu melalui bersin, batuk, ataupun kontak fisik saat berkomunikasi dengan insan lainnya yang terkena *droplet*, dari pihak yang telah terinfeksi. *Droplet* yang terkontaminasi dengan virus mampu bertebaran di udara sebagai sarana penyebaran virus, yang memiliki rentan jarak sejauh radius satu meter, maka amatlah sangat riskan berada di kerumunan atau ditempat-tempat umum, sebab itu, masyarakat sangat dihimbau untuk mengenakan masker dimanapun mereka berada untuk memperkecil presentase infeksi menular pada tubuh. Awal mula terlacaknya persebaran virus dimulai ketika pada bulan desember tahun 2019 beberapa masyarakat memiliki gejala yang sama dengan penyakit pada sistem pernapasan dari kota Wuhan di China, setelah itu virus *corona* dapat menjalar sampai ke belahan penjuru dunia (Dai., dkk. 2020) sama halnya dengan WHO yang menyatakan bahwa laju virus

Corona sudah menginfeksi lebih dari 216 negara didunia saat ini pada tanggal 13 Juni 2020. Pada akhirnya virus *corona* atau sering disebut Covid-19 mendarat kesemua benua Asia tak terkecuali di Indonesia juga terindikasi adanya persebaran virus tersebut. Kenyataanya kondisi dunia saat ini sedang dilanda oleh fenomena pandemi yang dapat mengganggu setiap aspek kehidupan manusia, virus Covid-19 merupakan turunan dari *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) yang menyerang pernapasan manusia dengan skala penularan yang tinggi (Corman., *dkk.* 2020). Virus ini juga menyerang segala aspek kehidupan bangsa meliputi kesehatan, perekonomian suatu negara, hingga pada tatanan sosial-ekonomi masyarakat global (Xiang., *dkk.* 2020). Dampak yang ditimbulkan dari pandemi juga kemrosotan ekonomi seluruh negara didunia secara signifikan (Shangguan, Wang, & Sun, 2020) sektor-sektor utama ekonomi seperti bisnis wisata, penerbangan, transportasi umum, dan lain-lain mengalami kemunduran karena sepi pengunjung dan pembatasan sosial skala besar.

Gambar 1 Grafik Persebaran Virus Covid-19



Sejak tanggal 11 Maret 2020 organisasi kesehatan internasional atau bisa disebut WHO (*World Health Organization*) mengumumkan bahwa virus tersebut sebagai fenomena pandemi dan memiliki nama ialah virus *corona disease* atau Covid-19. Gambar 1.1 di atas memperlihatkan grafik penyebaran wabah yang tak terkendali, selain itu bertambahnya setiap kasus positif yang sangat drastis di bulan Maret tersebut menjadi dasar sebagai fenomena pandemi. Pemberitahuan pandemi saat ini bertujuan untuk memperjelas seluruh negara di dunia agar siap siaga pada berbagai aspek penunjang kehidupan warga negaranya sehingga menjaga ketahanan paska dilanda bencana pandemic Covid-19 baik dari kecekatan di pelbagai aspek kebutuhan seperti medis hingga aspek-aspek lain, salah satunya aspek pelayanan publik.

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia tenggara yang juga terdampak oleh virus *corona*, maka pemerintah pusat memberlakukan kebijakan-kebijakan baru yang sedemikian rupa dan ditujukan kepada seluruh pemerintah daerah beserta lembaga-lembaga tinggi negara sebagai pembantu pelaksanaan kebijakan tersebut. Pemerintah pusat lalu mempertimbangkan pelbagai hal dari segi aspek sampai terkecil untuk dipelajari sehingga menghasilkan pertimbangan secara matang. Dengan beberapa opsi pilihan yang tepat dan sesuai dan dapat diterapkan, maka pemberlakuan *physical distancing* menjadi salah satu metode penanganan terhadap laju persebaran virus yang dapat terjadi di tengah-tengah lokasi atau pemukiman yang padat akan manusia. Kebijakan *physical distancing* ialah pembatasan sosial berskala nasional berupa pembatasan jarak antar individu atau masyarakat untuk

menekan laju penyebaran Covid-19 pada tempat-tempat umum, berikut pernyataan Presiden Jokowi yang menjelaskan :

“Di negara kita yang paling pas adalah physical distancing, menjaga jarak aman,” kata Jokowi dalam rapat terbatas lewat video conference dengan para gubernur seluruh Indonesia dari Istana Merdeka, Jakarta, Selasa (24/3/2020).

Pembatasan komunikasi atau *physical distancing* di atur melalui Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2020. Walaupun adanya pembatasan sosial, masyarakat masih dapat berinteraksi dengan metode *indirect communication* yaitu dengan ditunjang melalui penggunaan teknologi komunikasi sehingga mempermudah komunikasi antar sesama tanpa bertatap muka (*direct communication*) secara langsung, Haleem (2020) juga menjelaskan bahwasanya pembatasan sosial meliputi berbagai aspek di kehidupan sehari-hari dan manusia dituntut mengalami perubahan pola hidup dari berbagai bidang seperti ekonomi, keagamaan, sosial, keuangan dan begitupula pada pendidikan.

Selain itu pemerintah memberlakukan standar protokol kesehatan yang sudah di tentukan untuk masyarakat terapkan pada kehidupan sehari-hari guna menyambut era *New Normal* sehingga pemulihan keadaan agar Indonesia tetap produktif, dikutip dari *Kompas.com* standar protokol yang sudah ditetapkan oleh Menteri kesehatan yaitu dengan menjaga kebersihan seperti:

1. Mencuci tangan sebelum dan sesudah menjalankan aktifitas
2. Menggunakan masker di tempat umum agar meminimalisir virus corona terhirup oleh masyarakat

3. Jaga jarak antar sesama
4. Isolasi mandiri bagi seluruh masyarakat

Selanjutnya, mengkategorisasi risiko-risiko jangkitan virus tersebut kepada masyarakat adalah langkah awal untuk mengetahui tipikal manusia yang rentan terinfeksi. Melalui pendekatan mengklasifikasi umur dan jenis-jenis penyakit merupakan cara agar pemerintah dan jajaran medis mengetahui seberapa besar orang mampu mengidap penyakit virus Covid-19, dengan cara tersebut diharapkan orang-orang berisiko tinggi akan dapat ditangani secara optimal. Selain itu, pemerintah berupaya menjalankan kebijakan yang sesuai agar masyarakat dapat kembali beraktifitas seperti sediakala dan didukung optimalisasi tatanan fasilitas umum berupa pelayanan publik terhadap masyarakat di era Covid-19.

Pengelolaan sistem birokrasi di Indonesia dituntut menyesuaikan, dengan kondisi pandemi saat ini, karena begitu banyak pelajaran yang dapat dipetik oleh para petinggi negara untuk mengelola sistem-sistem birokrasi pasca pandemi dalam penyelenggaraan bernegara. Peran Lembaga POLRI atau Kepolisian Republik Indonesia juga ikut serta untuk melayani masyarakat secara optimal, karena fungsi utama dari kepolisian untuk menjamin keamanan dan ketertiban di masyarakat, menegakkan hukum, melindungi, serta mengayomi dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu tugas-tugas kepolisian juga berada pada tingkat kewilayahan yang berada dibawah komando Kapolri. Salah satu satuan kerja yang ada didalam tubuh struktur Kepolisian ialah dari sub-bagian Dinas Lalu Lintas atau DITLANTAS yang

berfungsi sebagai unsur pokok di bidang lalu lintas dengan melaksanakan seluruh kegiatan mengenai sistem administrasi kendaraan hingga mencakup penertiban di lapangan (jalan). Bagaimanapun, Kepolisian Republik Indonesia memiliki peran besar sebagai lembaga negara yang membantu pemerintah pusat didalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik. Kepolisian juga merupakan garda terdepan sebagai aparaturnegara yang mengabdikan kepada rakyat agar selalu sigap menghadapi situasi apapun dan menjaga performa untuk tetap prima dalam mengayomi rakyat. Keterbatasan yang diakibatkan penerapan protokol kesehatan tersebut juga berdampak pada ruang gerak masyarakat yang menjadi terbatas, oleh sebab itu, Kepolisian sedang mengembangkan metode baru pada tahap prosedural untuk sistem tata kelola birokrasinya, dengan menyediakan berbagai macam inovasi dibidang pelayanan yang tetap mengacu pada protokol kesehatan, sehingga memecahkan kebuntuan akan keterbatasan akses masyarakat dimasa pandemi.

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sedang menghadapi tantangan agar tetap cekatan untuk melayani masyarakat seluruh Indonesia saat ini, maka jajaran petinggi Polri haruslah bekerja keras agar tetap bisa menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik. Diah Natalisa (2020) (menpan.go.id) yang menjabat sebagai Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menuturkan bahwa dimasa saat ini diperlukan terobosan dan inovasi merupakan sebuah kebutuhan

"Artinya adalah dibutuhkan kreativitas dan pemikiran-pemikiran baru untuk menciptakan inovasi yang bisa menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat," tukasnya.

Ditambah lagi, beliau juga menjelaskan bahwa sinergisitas antara masyarakat, pemerintah dan pihak swasta diharapkan untuk saling berkolaborasi sehingga akan terbentuk kekompakan memerangi masa-masa pandemi dengan kondusif.

Di lain sisi, walaupun masa pandemi sangatlah menghambat segala aktifitas masyarakat serta instansi-instansi negara, akan tetapi di tengah wabah sekarang, pelayanan polisi harus tetap berjalan normal terutama pada layanan pengurusan administrasi berkas-berkas kendaraan, meliputi kepengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baik itu secara online ataupun mendatangi langsung ke kantor polisi, penjelasan tersebut diedarkan melalui surat telegram Kapolri Idham Aziz yang bernomor ST/868/III/KEP./2020 tertanggal 13 Maret 2020. Selanjutnya, dikutip dari RMOLJABAR.id, Kabid Humas Polda Jabar Kombes S. Erlangga juga membenarkan edaran tersebut, dengan menyatakan:

“Untuk pelayanan SIM, STNK dan SKCK tetap berjalan normal seperti biasa, bisa secara online atau datang langsung ke kantor Polisi,” himbaunya.

Selain itu juga di sediakan pula berbagai alat penunjang untuk mencegah penyebaran Covid-19 seperti menyediakan cairan antiseptic, penyemprotan disinfektan di seluruh area kantor kepolisian. Jadi masyarakat tidaklah perlu khawatir, karena di Samsat dan Satpas SIM yang mengacu pada SOP cegah penularan Covid-19.

Sekarang ini, DITLANTAS melalui Samsat sudah menjalankan praktik baru yang lebih efektif untuk menyelesaikan masalah transaksi di masa pandemi sekarang ini bagi masyarakat hendak memenuhi kewajiban pajak kendaraan setiap tahunnya, ada dua sarana yaitu secara online serta melakukan pembayaran langsung, menuju lokasi pembayaran dengan layanan Samsat *Drive Thru*, berikut adalah cara-cara yang dirasa mampu tetap efektif sehingga kualitas pelayanan yang berlangsung tetap optimal, dan akan mempermudah masyarakat untuk segala urusan mengenai pembayaran pajak terutama dimasa pandemi saat ini. Secara singkat, Samsat *Drive Thru* merupakan sistem pelayanan publik dibidang kepengurangan berkas administrasi kendaraan meliputi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKKLJ), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan melakukan transaksi Wajib Pajak tanpa harus menuruni kendaraan yang dikenakan. Walaupun sistem *Drive Thru* adalah sistem pembayaran tanpa perlu turun dari kendaraan, akan tetapi, mengingat adapula masyarakat yang pasti menggunakan kendaraan roda dua pada sistem ini juga lebih lemah rentan tertular Covid-19. Titik lemah tersebut, timbul, ketika masyarakat datang ke Samsat *Drive Thru* yang akan mempertemukan masyarakat lain, dengan keperluan yang sama. Demikian dapat diketahui bahwa sistem *Drive Thru* terdapat risiko penularan lebih tinggi daripada sistem online, jika Samsat tidak mengoptimalkan dari segi keamanan pelanggan terhadap sistem *Drive Thru* miliknya. Selain itu, menerapkan standar protokol kesehatan pada sistem *Drive Thru* dengan mengacu pada standar yang sudah

ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Optimalisasi kualitas pelayanan berbasis *Drive Thru* dituntut untuk memodifikasi sistem pelayanan meliputi aturan yang berlaku fasilitas yang sesuai sebagai pendukung penyelenggaraan, serta penyesuaian prosedural untuk mencegah atau meminimalisir persebaran virus ketika proses pelayanan, dengan tujuan agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang aman dan nyaman terhadap masyarakat dengan adanya tempat yang *steril*. Dengan demikian, tidak ada kekhawatiran yang menghinggapi di benak masyarakat pada saat berlangsungnya proses pelayanan, baik untuk masyarakat sebagai kustomer maupun petugas atau pegawai kepolisian yang sedang melaksanakan tugas administrasi.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Samsat Konvensional Kabupaten Bantul 2018 – 2020, NB: R2 (Roda dua), R4 (Roda empat)

Jumlah Pengguna Samsat Konvensional Kabupaten Bantul 2018 - 2020						
Tahun Bulan	2018		2019		2020	
	R2	R4	R2	R4	R2	R4
Januari	28.988	3395	31.437	4041	32.161	4422
Februari	26.146	2996	27.765	3504	28.969	3904
Maret	26.768	3353	27.910	3719	28.300	4002
April	24.832	3181	26.564	3680	20.573	2802
Mei	25.970	3575	28.867	4348	22.107	3282
Juni	21.893	2964	21.625	2967	31.449	4298
Juli	28.733	3648	31.280	4151	33.317	4632
Agustus	29.900	3420	32.056	3884	33.722	4229
September	30.296	3441	34.297	3991	24.107	2907
Oktober	34.028	3799	34.970	4048		
November	31.352	3658	32.025	3919		
Desember	31.060	3800	30.222	4170		

Sumber : Samsat Kabupaten Bantul

Tabel 1 diatas merupakan data jumlah pengguna jasa perpanjangan STNK di Samsat Kabupaten Bantul secara *konvensional* mulai dari tahun 2018

hingga 2020. Jika diamati jumlah pengguna pada bulan Maret 2020 sampai April 2020 terjadi penurunan kepengurusan STNK baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) yang signifikan, hal tersebut awali ketika memasuki tahun 2020, dimana dunia di gemparkan oleh fenomena pandemi Covid-19 yang mengakibatkan terganggunya seluruh aktifitas kehidupan. Di Indonesia sendiri persebaran virus Covid-19 menyebabkan kelumpuhan penyelenggaran pemerintahan dari awal Maret 2020 dan menyebabkan berbagai aktifitas ataupun ruang gerak masyarakat terbatas tak terkecuali masyarakat di kabupaten Bantul. Apabila ada masyarakat yang tetap ingin melakukan kepengurusan kendaraan secara langsung, maka ada alternatif lain tersedia sebagai sarana kepengurusan kendaraan bermotor melalui sistem *Drive Thru*.

Tabel 2 Jumlah Pengguna Samsat Drive Thru Kabupaten Bantul 2018 – 2020, NB: R2 (Roda dua), R4 (Roda empat)

Jumlah Pengguna Samsat <i>Drive Thru</i> Kabupaten Bantul 2018 – 2020						
Tahun Bulan	2018		2019		2020	
	R2	R4	R2	R4	R2	R4
Januari	-	-	834	99	1228	190
Februari	-	-	765	97	1162	203
Maret	-	-	857	128	1451	292
April	-	-	748	130	1813	260
Mei	-	-	931	164	2181	339
Juni	-	-	694	109	2158	285
Juli	-	-	1077	140	2682	367
Agustus	-	-	998	150	-	-
September	-	-	1104	167	-	-
Oktober	-	-	1096	177	-	-
November	4	-	1074	183	-	-
Desember	146	14	1159	213	-	-

Sumber : Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul

Tabel 2 diatas adalah data yang diperoleh dari Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul terhadap jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus perpanjangan STNK selama rentang waktu November 2018 hingga Juli 2020, data diatas merupakan pembandingan antara sistem *Konvensional* dengan sistem *Drive Thru* terhadap fluktuasi jumlah pengguna di masa pandemi Covid-19 (Maret-April 2020). Melalui tabel 2 dapat terlihat bahwa eskalasi pengunjung yang datang untuk mengurus STNK di Samsat *Drive Thru* mengalami kenaikan pada pengguna roda 2 (dua) dan pengguna roda 4 (empat). Timbulnya asumsi mengenai penggunaan fasilitas Samsat *Drive Thru* di Kabupaten Bantul tersebut lebih efisien waktu bagi masyarakat serta meminimalisir kontak fisik dengan pengurus lain. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Bapak Winardi pada tanggal 15 September 2020, selaku Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan Samsat Kabupaten Bantul di saat sesi wawancara dengan menjelaskan bahwa *Drive Thru* merupakan alternatif bagi masyarakat di masa pandemi, dalam pernyataannya yang berbunyi :

“Di masa pandemi saat ini fasilitas Drive Thru memang meningkat penggunaannya, dan juga masyarakat bisa beralih sebagai alternatif lain agar tetap bisa membayar pajak kendaraan”

Berdasarkan wawancara diatas, bisa diketahui bahwa adanya manfaat yang diperoleh dari sistem *Drive Thru* adalah solusi untuk meminimalisir kemungkinan tertular dari virus Covid-19, karena masyarakat hanya perlu melakukan registrasi kendaraan dengan tetap berada diatas kendaraan pribadinya, sehingga menjadi sarana alternatif dimasa pandemi Covid-19 agar

meminimalisir persebaran virus pada tempat-tempat fasilitas umum terutama instansi pemerintahan daerah. Pada masa-masa pandemi saat ini, bentuk kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat harus dijamin oleh keamanan dan kenyamanan baik pengguna roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan harus tetap menjaga kepuasan yang optimal bagi masyarakat dimasa pandemi, pada proses penyelenggaraan pelayanan publik di bidang perpanjangan STNK

Berdasarkan uraian penjelasan masalah di atas, maka peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan sistem Samsat *Drive Thru* sebagai tempat transaksi bagi masyarakat yang akan melakukan wajib pajak setiap tahunnya, terutama dalam memberikan pelayanan yang optimal melalui fasilitas-fasilitas yang sesuai bagi masyarakat agar tidak tertular sewaktu berlangsungnya proses pelayanan dengan mengacu pada protokol kesehatan yang merupakan kebijakan dari Pemerintah Pusat. Hasil dari penerapan protokol kesehatan pada setiap aspek sistem pelayanan Samsat *Drive Thru* diharapkan, akan menjamin keamanan dan nyaman masyarakat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Samsat *Drive Trhu* Kabupaten Bantul dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sistem *Drive Thru* oleh SAMSAT Di Masa Pandemi Covid-19 : Birokrasi Era New Normal (Studi Kasus Samsat Kabupaten Bantul”

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana sistem *Drive Thru* di Samsat Kabupaten Bantul meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi pengguna jasa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19.

Berangkat dari tujuan tersebut menghasilkan sebuah fakta untuk diketahui kondisi langsung yang terjadi dilapangan dalam pelaksanaan standar protokol kesehatan yang berlaku pada fasilitas sistem *drive thru* bagi masyarakat di saat pandemi. Selain itu menjadi bahan rujukan untuk mengevaluasi dan mengoptimalisasi prosedur standar protokol kesehatan dalam sistem *Drive Thru* SAMSAT Kabupaten Bantul.

D. Manfaat penelitian

- a) Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan referensi tentang meningkatkan kualitas pelayan publik baik dalam keadaan normal maupun dalam masa kejadian luar biasa seperti pandemi

- b) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan terhadap *stakeholders* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui infrastruktur dalam mencegah penularan virus di masa Pandemi Covid-19, sehingga penyelenggaraan pelayanan tetap berjalan prima khususnya pada instansi kepengurusan pajak kendaraan di Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul.

Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan bermanfaat sebagai tolok ukur masyarakat selaku pengguna jasa layanan untuk mengetahui keamanan dan kenyamanan seperti apa yang tersedia dari fasilitas di Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul pada masa Pandemi Covid-19

E. Tinjauan Pustaka

Tabel 3 Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Temuan/Hasil
1	Erisfiana, E., Saufi, A., & Furkan, L. M. (2019)	Pengaruh Pengetahuan Wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Sosial, Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Lombok Timur	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa, keputusan seseorang untuk membayar pajak didasarkan kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak. Selain itu adanya fasilitas Samsat <i>drive thru</i> di Lombok Timur juga menyerap banyak perhatian seseorang untuk membayar pajak. Disisi lain, lingkungan sosial atau kualitas pelayanan juga mendorong masyarakat untuk melunasi kewajiban pajak tiap tahunnya, walaupun tidak se-signifikan untuk membuat keputusan mereka membayar.
2	Taufik dan Hardi (2020)	Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19	Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa, model sistem birokrasi di masa <i>new normal</i> diperlukan perubahan pada segi infrastruktur atau fasilitas yang sesuai dan sumberdaya manusia terutama pada faktor kepemimpinan menuntut para ASN untuk menghasilkan kreatifitas dan inovasi agar sesuai pada kondisi dan menjaga kinerja pelayanan agar tetap optimal.
3	Wahyuni (2018)	Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi	Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya inovasi <i>Smile Police</i> masyarakat merasa terbantu karena biaya yang diperlukan tidak begitu

		Kasus SMILE POLICE)	besar, serta selama dua tahun berjalannya inovasi tersebut sudah memiliki citra atau pandangan baik dihadapan masyarakat. selain itu, terdapatnya anggaran tersendiri dari <i>smile police</i> sebesar 1,5 miliar didapat dari penyelenggaraan yang baik, akan tetapi kendala yang dihadapi ialah pada fasilitas jaringan atau masalah-masalah teknis, seperti eror, server <i>down</i> atau tidak stabil.
4	Akbar & Handoyo (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode <i>SERQUAL</i> dan <i>KANO</i> (Studi Kasus Wajib Pajak PKB di Kantor Bersama XYZ)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tiap-tiap fasilitas yang ada untuk digunakan dalam proses saat pembayaran pajak, ada 3 (tiga) atribut fasilitas dengan sinyal negative oleh pelanggan. <i>Pertama</i> , kenyamanan ruang tunggu meliputi; jumlah kursi tunggu didalam ruangan mau dan luas area parkir dengan nilai A2 atau sebesar -2,2. <i>Kedua</i> , karyawan meliputi kemampuan dalam kecepatan, ketepatan, dan kecermatan yang dinilai sebesar -2,06 (D2). <i>Terakhir</i> , keamanan konsumen terhadap pelanggaran peraturan perpajakan sebesar -0,23 atau (C1). Dimana cara yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor XYZ mengacu pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (<i>serqual</i>) yaitu pada dimensi <i>responsiveness</i> , <i>emphaty</i> , <i>tangible</i> , <i>assurance</i> , dan <i>reliability</i> . Serta menggunakan metode <i>KANO</i>
5	Wasisto (2011)	Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta	Hasil dari penelitian tersebut, menjelaskan bahwa penerapan <i>new public management</i> di Samsat Kota Yogyakarta belum efektif dan efisien dikarenakan fasilitas yang belum memadai dan juga prosedur birokrasi masih secara konvensional, adapula praktik-praktik nakal yang dilakukan

			<p>aparatur dengan bersikap maipulatif, kolusif dan mencari rente konsumen agar menjadi komoditas pribadi. Disis lain, dengan adanya praktik-praktik nakal dari pihak aparatur juga yang menimbulkan praktik percaloan yang menyediakan jasa dalam mempermudah dan cepat walaupun dengan ekstra biaya untuk ditanggung. Keterbukaan informasi bagi masyarakat belum juga didapatkan dari para birokrat sehingga menjadikan sikap apatis masyarakat dan permisif.</p>
6	Prasida & Satlita (2014)	<p>TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DRIVE THRU DI SISTEM MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN BANTUL</p>	<p>Hasil penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat dengan 14 indikator yang mengacu kepada KEMENPAN No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ditemukan bahwa terdapat hambatan mengenai pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang Samsat <i>drive thru</i> dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak Samsat Kabupaten Bantul. Selain itu adapula masalah sistem jaringan pusat yang digunakan untuk mengakses dan juga aparatur yang kurang terampil dalam penguasaan teknologi <i>drive thru</i>. Walaupun begitu, kinerja dari unit pelayanan tergolong baik didasarkan pada nilai IKM (indeks kepuasan masyarakat) yang menunjukkan jumlah 2,96 yang di interpretasikan sebagai nilai interval menjadi 62,51-81,25.</p>
7	Bahari, Firsada (2013)	<p>PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DRIVE-THRU</p>	<p>Hasil dari penelitian ini ialah bahwa, setiap pelayanan bagi publik haruslah menciptakan kualitas terbaik untuk mendapatkan kepercayaan hingga kepuasan konsumen, melalui pelayanan berbasis <i>drive thru</i> yang diselenggarakan oleh Samsat</p>

		DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan)	Kabupaten Lamongan diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien serta menghindari oknum calo pada masyarakat disaat mengurus semua berkas kendaraan sewaktu di Samsat. Selain itu, petugas Samsat Kabupaten lamongan pada loket I dan loket II sudah bertugas dengan benar dalam bertanggung jawab melayani STNK, BPKB, maupun PKB kendaraan. Walaupun seperti itu, kepuasan masyarakat juga tidak sepenuhnya ada dikarenakan informasi yg tertutup oleh para aparat birokrasi yang menjadikan sikap apatis di pihak masyarakat.
8	Dompak (2018)	Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru	Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat <i>Drive Thru</i> menjelaskan ada beberapa poin sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan dapat timbul karena pengaruh inovasi terhadap layanan Samsat Drive Thru bagi masyarakat sebagai pengguna 2. Kepuasan yang diterima pengguna layanan juga dipengaruhi dari kualitas pelayanan 3. Baik inovasi maupun kualitas pelayanan saling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat 4. Nilai R^2 0,617 ditunjukkan dari inovasi dan kualitas pelayanan yang dapat memperlihatkan pelayanan Samsat <i>Drive Thru</i> bahwa kepuasan yg diterima oleh masyarakat sebesar 61,7%
9	Enisa (2017)	Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui	Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa efektivitas pemungutan biaya pajak kendaraan bermotor melalui Samsat <i>drive thru</i> mendapat

		Layanan Drive Thru Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan	prosentase sebesar 11,534% pada tahun 2012-2016 yang dapat dikatakan sangat efektif, selanjutnya dengan adanya Samsat <i>drive thru</i> peningkatan penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor meningkat.
10	Anwar (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat <i>Drive Thru</i> Mataram UPTD Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PPDRD) Mataram	Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa kepuasan yang diterima masyarakat akibat dari prosedur pelayanan yang positif. Kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki petugas pelayanan positif mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna, selanjutnya sarana dan prasarana yang didapat pengguna ketika datang sangat berpengaruh kepuasan di Samsat <i>drive thru</i> Kota Mataram

Berdasarkan beberapa sumber yang berasal dari berbagai penelitian sebelumnya. Secara umum, pelayanan publik adalah cara pemerintah memberikan suatu fasilitas yang ditujukan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan pada aspek sistem bernegara. Bagaimanapun pelayanan publik harus menyajikan kualitas pelayanan terbaik dan terjamin, sehingga masyarakat merasa puas setelah selesai memenuhi keperluannya. Dengan adanya sistem *Drive Thru* dalam sistem pelayanan publik di Samsat, maka memberikan keuntungan bagi masyarakat yang merasa terbantu akan singkat waktu terhadap prosesi pembayaran pajak kendaraan pada STNK kendaraan sehingga, mendorong peningkatan kualitas pelayanan untuk selalu tetap optimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat, akan tetapi tidak sedikit permasalahan yang terjadi timbul akibat kenyamanan maupun keamanan

masyarakat kurang diperoleh secara maksimal, meliputi fasilitas yang disediakan dan keamanan terhadap pelanggan.

Selain itu, pada sumber atau penelitian terdahulu lebih menitik beratkan bagaimana performa atau ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, dan belum menuju pada aspek pendukung pelayanan, seperti fasilitas-fasilitas yang disediakan dapat mempengaruhi perolehan kepuasan bagi pelanggan (masyarakat). Disisi lain, latar waktu yang ada pada penelitian terdahulu juga belum berada pada masa Pandemi Covid-19 yang mengharuskan seluruh instansi pemerintahan menerapkan standar protokol kesehatan bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Peneliti ingin menganalisis bagaimana pengelolaan terhadap masalah-masalah yang timbul saat ini, akibat dari pandemi Covid-19 yang berpengaruh terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan, terutama Samsat *Drive Thru* sebagai sarana masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pada bidang pelayanan administrasi perpajakan STNK. Selanjutnya, pelaksanaan standar protokol kesehatan mendorong peningkatan kualitas pelayanan sehingga fasilitas yang tersedia dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul di masa Covid-19 saat ini, maka dilakukan pengukuran secara mendalam terhadap kualitas pelayanan publik untuk dianalisis meliputi aturan-aturan yang diberlakukan dimasa Covid-19, fasilitas umum yang disediakan untuk memberikan keamanan dan kenyamanan pelanggan, dan sistem prosedur

sesuai dimasa pandemic untuk mencegah risiko penularan terhadap siapapun. Berdasarkan pemaparan diatas, teori yang digunakan untuk mengemukakan pengukuran kualitas pelayanan publik yaitu dengan menentukan indikator-indikator meliputi; keandalan (*reliability*) dengan kesesuaian pada kondisi pelayanan yang tepat dan benar di masa pandemi, Kesigapan/ daya tanggap (*responsiviness*) untuk melayani dengan efektif dan efisien, Keamanan (*security*) dengan fasilitas pendukung pelayanan, Akses (*access*) dengan segala keterjangkauan prosedur pelayanan dimasa pandemic, dan Terjamin (*assurance*) dengan kenyamanan dan kemandirian fasilitas

F. Kerangka teori

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Didalam penyelenggaraan bernegara yang mengacu kepada kesejahteraan masyarakat, maka pelayanan publik dibutuhkan sebagai salah satu alat penting untuk mencapainya. Secara harfiah, arti dari pelayanan adalah bentuk tindakan melayani (pemberian) kepentingan masyarakat baik itu perorangan atau kelompok yang memiliki keperluan pada organisasi tertentu dengan tata cara ataupun aturan yang telah ditentukan.

Pelayanan publik sangat berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan bermakna sebagai: *pertama*, perihal atau cara melayani; *kedua*, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang;

ketiga, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Atik Septi dan Ratminto (2007:4-5) menjelaskan mengenai pelayanan publik maupun pelayanan umum, yaitu;

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala tindakan yang menyediakan jasa pelayanan seperti, barang publik ataupun jasa publik yang berorientasi kepada instansi pemerintah yang merupakan tugas untuk melaksanakan dan bertanggung jawab, baik di tingkat pusat, daerah, serta lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), sebagai upaya memenuhi kebutuhan rakyat atau upaya penyelenggaraan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan publik dapat didefinisikan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah: segala penyelenggaraan yang dilakukan oleh pelayanan publik secara kolektif meliputi satuan organisasi/satuan kerja pada tingkat pusat, daerah, dan pada BUMN maupun BUMD yang menyediakan dalam bentuk jasa atau barang sebagai penyelenggaraan ketentuan peraturan perundang-undangan. Demikianpula berdasarkan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah tindakan kegiatan atau satuan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan didalam melayani sesuai dengan aturan pokok ialah, melayani setiap masyarakat atau penduduk atas jasa, barang, serta/ atau pelayanan bidang administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara publik.

Hardiyansyah (2011:12) memiliki pendapat lain mengenai pengertian pelayanan publik, adalah:

Organisasi yang melayani keperluan berbagai lapisan didalam masyarakat, seperti kepentingan orang atau masyarakat itu sendiri atau organisasi, yang mengacu pada aturan pokok terhadap tata cara yang sudah ditentukan dan bertujuan untuk kepuasan pelanggan (penerima layanan)

Berdasarkan uraian diatas, pelayanan umum atau pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai layanan yang disediakan oleh penyelenggaraan berbasis pemerintah atau non-pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang sudah diatur dan ditetapkan, seperti sarana prosedur terhadap memberikan pelayanan jasa dan barang. Dalam penelitian ini maksud pelayanan publik ialah yang termasuk segala pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh Samsat Kabupaten Bantul dalam menjalankan sistem *Drive thru* sebagai metode transaksi penyelesaian kewajiban pajak tahunan kendaraan yang berlandaskan asas, prinsip dan SOP yang diimbangi dengan penerapan standar protokol kesehatan dimasa pandemi Covid-19, sehingga masyarakat dapat dilayani secara maksimal yang tentunya aman serta terhindar oleh risiko tertular virus Covid-19.

b. Jenis Pelayanan Publik

Kepentingan masyarakat didalam suatu negara adalah dasar yang membuat adanya perhatian dari pemerintah dengan rakyatnya, melalui keperluan tersebut yang tidak saling sama bentuknya, maka pelayanan

publik dilakukan dengan beberapa cara. Menurut Hardiyansyah (2011:23) adanya tiga kelompok terhadap pelayanan publik:

c. Pelayanan Admisitratif

Pelayanan administratif ialah pelayanan yang menyingung segala urusan mengenai berkas-berkas atau dokumen pribadi yang dibutuhkan oleh publik, seperti dalam dokumen kendaraan bermotor yang membutuhkan adanya Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang terbitkan melalui kantor polisi.

d. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah suatu bentuk jasa pelayanan yang menghasilkan barang yang akan dikonsumsi oleh publik, misalnya: listrik, penyediaan air rumah tangga, atau jaringan telepon.

e. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan kegiatan layanan yang menyediakan jasa sebagai pemenuhan kebutuhan publik, seperti: Pendidikan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, pembuangan sampah, *dll*.

Pelayanan publik yang tersedia untuk publik sebagai penyelenggaraan pemerintah ada 3 (tiga) yaitu, pelayanan administratif, pelayanan jasa, dan pelayanan barang.

Terdapat pendapat lain mengenai pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) adalah:

1. Pelayanan berasal dari pemerintah memiliki berbagai pelayanan untuk masyarakat terkait sebagai tugas umum pemerintah, contoh pembuatan KTP, Pajak, SIM, Imigrasi dan Perjanjian
2. Dalam upaya pembangunan, maka jasa yang diberikan antara lain adalah fasilitas-fasilitas pendukung masyarakat, seperti jembatan, jalan, pelabuhan, *dll.*
3. Pelayanan utilitas merupakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan seluruh kehidupan rakyat sehari-hari contoh; listrik, transportasi umum, *dll.*
4. Pelayanan sandang, papan dan pangan adalah pemenuhan kebutuhan pokok utama bagi keberlangsungan masyarakat, seperti penyediaan beras, rumah, tekstil, minyak, *dll.*
5. Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan pada bidang sosial kemasyarakatan, seperti, Pendidikan, ketenaga kerjaan, kesehatan, dan panti asuhan.

Dari penjelasan dan pendapat sebelumnya, pelayanan yang dilakukan oleh Samsat *Drive Thru* di Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori pelayanan jasa administratif.

f. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki berbagai unsur-unsur didalamnya, unsur tersebut diperlukan untuk mendukung pelayanan agar seperti yang diharapkan. ada empat unsur penting didalam pelayanan publik seperti pendapat Atep Adya Bharata (2003:11):

- a. Penyedia layanan, adalah tindakan pemberi layana untuk melayani penerima layanan, baik berupa penyediaan barang (*goods*) ataupun jasa (*services*)
- b. Penerima layanan, adalah aktor yang menerima jasa penyedia layanan atau biasa disebut kustomer.
- c. Jenis layanan, yaitu pelayanan yang terdapat berbagai jenis yang disediakan oleh penyedia ke penerima layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, tujuan utama dari penyedia layanan ialah memberikan kepuasan kepada kustomer yang saling berkaitan kepada kualitas yang diberikan oleh sang penyedia layanan, baik berupa barang atau jasa.

Berikutnya, terdapat ciri-ciri pelayanan dapat dikatakan baik dengan adanya unsur unsur menurut Kasmir (2006 :34) :

- a. Adanya karyawan yang baik
- b. Terpenuhinya prasarana dan sarana yang memadahi
- c. Memiliki akuntabilitas terhadap semua Kustomer
- d. Memberikan efektif dan efisien

- e. Lancar berinteraksi
- f. Adanya jaminan terhadap rahasia dari kustomer disetiap transaksi
- g. Memiliki wawasan yang luas
- h. Mampu mengetahui kebutuhan kustomer
- i. Dapat dipercaya oleh penerima layanan

Dari berbagai penjelasan mengenai unsur-unsur didalam pelayanan publik menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa, setiap tindakan atau kegiatan pada pelayanan publik bertujuan ialah sebagai penyedia layanan yang baik dan menghasilkan kepuasan di pihak pelanggan terhadap seluruh pelayanan yang diterima.

g. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik adalah dengan secara optimal melayani masyarakat, setelah itu akan menghasilkan kepuasan bagi penerima layanan (masyarakat) itu sendiri. Citra yang baik akan diperoleh organisasi sewaktu masyarakat melihat kerja pelanyan yang optimal. Melalui citra baik tersebut, apapun yang dilakukan pasti dianggap baik pula. Penjelasan lain dari Kasmir (2006:3) mengenai faktor-faktor yang berpengaruh pada pelayanan adalah:

Sumber daya manusia sebagai karyawan adalah kunci sukses, karena berperan untuk membangun interaksi yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa aman dan percaya.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), optimalisasi pelayanan dibuktikan melalui peningkatan kualitas yang terbagi menjadi dua,

adalah kualitas internal pelayanan dan kualitas eksternal pelayanan, adapula faktor-faktor yang mempengaruhi keduanya, sebagai berikut;

- a) Faktor berpengaruh pada kualitas internal didalam pelayanan berupa interaksi pegawai organisasi, merupakan pola manajemen di organisasi, pengembangan/peningkatan sumber daya manusia, penyediaan fasilitas pendukung, pola insentif pegawai, serta iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- b) Faktor berpengaruh kualitas eksternal pelayanan (kustomer eksternal), adalah pola tata cara menyediakan layanan, pola penjualan pada pelayanan jasa, pola pendistribusian pelayanan jasa, dan pola penyampaian jasa.

Disisi lain, pendapat Vincent Gaspersz (2001:41), mengemukakan faktor apa saja yang mempengaruhi pelanggan dalam memberikan ekpektasi dan juga persepi terhadap pelayanan, yaitu:

- a. Pelanggan mengharapkan terpenuhinya kebutuhan dan juga keinginan ketika menjalankan transaksi oleh suatu perusahaan tertentu
- b. Kejadian masa lampau yang membentuk pengalaman disaat menggunakan pelayanan jasa dari suatu perusahaan
- c. Informasi yang diperoleh dari lingkungan sekitar melalui pengalaman yang mereka terima terhadap kualitas pelayanan
- d. Mendapatkan informasi dari iklan-iklan serta pemasaran yang mampu membangun persepsi pelanggan

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa yang mempengaruhi faktor pelayanan adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan yang secara langsung membuktikan optimalisasi suatu pelayanan dapat tercapai, berbagai faktor peningkatan kualitas pelayanan meliputi; sumber daya manusia, aturan yang dijalankan, kesadaran, structural organisasi, kemampuan serta keterampilan yang dimiliki, sarana dan prasarana pelayanan, pelajaran terhadap pengalaman yang diperoleh pelanggan, selain itu faktor eksternal maupun internal sangat penting dan berpengaruh dalam tercapainya optimalisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya bagi semua pengguna.

h. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik bertujuan untuk melayani dengan baik dan menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan pengguna jasa, oleh sebab itu dibutuhkan aturan main atau azas pelayanan. Melalui Keputusan Menpan Nomor 63/2003 terdapat beberapa azas yang ditentukan:

- a) Transparansi. Adanya sifat terbuka sehingga dapat mudah diakses ke semua kalangan yang memerlukan dan menyediakan secara memadai serta kemudahan untuk dimengerti.
- b) Akuntabilitas. Adanya jaminan pertanggungjawaban seperti ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional. Setiap pelayanan berprinsip pada efektif dan efisien terhadap kemampuan pemberi layanan ke penerima layanan.

- d) Partisipatif. Mencukupi kebutuhan dan harapan serta aspirasi didalam rangka mendorong peran masyarakat disaat penyelenggaraan publik.
- e) Kesetaraan Hak. Tidak adanya pembeda atau sekat terhadap golongan sosial tertentu, seperti tidak diskriminatif.
- f) Keseimbangan Kewajiban dan Hak. Penerima layanan atau pemberi layanan harus saling memenuhi hak serta kewajiban dimasing-masing phak.

Kegiatan pelayanan mengatur prinsip pelayanan sebagai pedoman untuk membantu jalannya kegiatan. Adapula prinsip-prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003, seperti berikut:

- a) Kesederhanaan yaitu, mudah dimengerti dan dilaksanakan tanpa adanya prosedur yang berbelit-belit
- b) Kejelasan, 1) admisitrase pelayanan terdiri atas persyaratan teknis; 2) terdapat unitkerja dan unit pejabat yang berwenang serta memiliki tanggungjawab disaat memberikan penyelesaian disetiap pelayanan berupa keluhan/sengketa/ maupun persoalan pada penyelenggaraan pelayanan publik; 3) diberitahukan rincian biaya serta tata cara prosedur pembayaran pelayanan publik.
- c) Kepastian waktu, penentuan waktu sebagai penyelesaian diselesaikan.
- d) Akurasi, setiap produk dari pelayanan publik harus diterima dengan baik, benar, tepat, juga sah.
- e) Keamanan, setiap langkah proses produk pelayanan publik terdapat jaminan kerahasiaan dan kepastian hukum

- f) Tanggung jawab, pejabat yang ditunjuk harus selalu mengiringi prosesi seluruh pelayanan publik sehingga adanya rasa tanggung jawab atas semua penyelenggaraan.
- g) Kelengkapan fasilitas sarana dan prasana kerja, tersedianya fasilitas yang memadai untuk mendukung berjalannya penyelenggaraan seperti adanya teknologi, telekomunikasi dan informatika
- h) Kemudahan aksesibilitas, penentuan lokasi atau tempat sudah terlengkapi oleh sarana dan prasarana yang mudah dijangkau terhadap masyarakat beserta pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan disaat memberi pelayanan kepada semua masyarakat.
- j) Kenyamanan. Lokasi pelayanan dituntut untuk teratur, tertib, rapih dan bersih, serta selalu ramah bagi pengunjung yang berada disana.

Didalam penyelenggaraan pelayanan publik pasti memiliki kriteria atau standarisasi terkait berlangsungnya operasional kerja, sehingga adanya jaminan dan kepastian bagi pemberi pelayanan untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya, serta bagi pihak penerima layanan yang sedang memenuhi segala urusannya. Standar pelayanan diperlukan untuk pembakuan setiap prosesi penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati dan juga dilaksanakan oleh pihak penyelenggara, demikian pula untuk menjadi pedoman pihak penerima layanan yang sedang melakukan urusan tertentu. Disisi lain, standar pelayanan diharapkan

menjadi alat control bagi masyarakat dan atau pengguna layanan terhadap performa kinerja penyelenggaraan pelayanan. Perlunya penyusunan dan penetapan standar pelayanan sesuai dengan karakteristik, jenis maupun kesesuaian sifat penyelenggaraanya, dan memperhatikan kondisi kebutuhan dan lingkungan, saat perumusan proses penyusunan berlangsung. Masyarakat perlu dilibatkan dan juga aparatur birokrasi sehingga menghasilkan masukan dan saran yang membangun antara kepedulian dan komitmen untuk peningkatan kualitas dalam rangka optimalisasi pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai kriteria standar pelayanan minimal, sebagai berikut;

- a) Prosedur pelayanan, memiliki kesepakatan yang baku antara pemberi dan penerima pelayanan.
- b) Waktu penyelesaian, sudah ditentukan di awal sampai akhir tahap penyelesaian, ketika permohonan diterima oleh pemberi pelayanan.
- c) Biaya pelayanan, penetapan biaya diberikan termasuk rinciannya sesaat setelah proses pelayanan berlangsung
- d) Produk pelayanan, yaitu sesuai dengan apa yang dikehendaki dan ditetapkan
- e) Sarana dan Prasarana, harus memadai ketika penyelenggaraan berjalan

f) Kompetensi karyawan pelayanan, harus terdapat keahlian, ketrampilan, wawasan luas, perilaku dan sikap yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang tentang pelayanan publik mengenai kriteria standar pelayanan publik sebagai berikut;

1. Payung hukum
2. Syarat-syarat berlaku
3. Tahapan pelayanan
4. Penyelesaian waktu
5. Biaya pelayanan
6. Hasil/produk pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi karyawan pelayanan
9. Adanya pengawasan internal
10. Adanya pengawasan eksternal
11. Penanganan kritik, saran, dan pengaduan
12. Jaminan pelayanan

Dari berbagai penjelasan diatas, azas, prinsip, dan standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik untuk seluruh instansi pemerintahan yang memiliki fungsi indikator didalam penilaian sewaktu evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan. Dengan adanya standar yang ditetapkan, maka masyarakat

diharapkan mampu diberikan kepuasan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta tahapan-tahapan yang telah dilalui, tanpa adanya sistem menyusahkan bagi masyarakat.

i. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml (2000) Ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik sebagai alat ukur, sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu pelayanan yang mampu memberikan keandalan dalam kinerja dengan tepat dan terpercaya
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu pelayanan yang mampu membantu customer dengan kinerja yang cepat
3. Empati (*emphaty*), yaitu bentuk tindakan emosional pegawai untuk peduli terhadap memberi perhatian pelanggan
4. Berwujud (*tangible*), yaitu kelengkapan fasilitas-fasilitas sarana maupun prasarana, seperti; peralatan, sarana komunikasi, dan perlengkapan lain lain.
5. Jaminan (*assurance*), yaitu sikap pegawai meliputi pengetahuan dan kesopanan serta kompetensi untuk menimpulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna

Selanjutnya, kelima dimensi tersebut menurut Zethaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47) dapat dijabarkan menjadi sepuluh dimensi atau *SERQUAL* (*service quality*) pelayanan publik, berikut;

- a. *Tangible*, meliputi atas peralatan, fisik, personil, serta komunikasi

- b. *Realible*, meliputi kemampuan suatu unit layanan untuk menciptakan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan
- c. *Responsiveness*, keinginan pegawai untuk membantu pelanggan bertanggungjawab kepada kualitas layanan yg diperoleh
- d. *Competence*, memiliki keunggulan dalam bidang pengetahuan serta ketrampilan yang mumpuni bagi aparatur untuk melayani
- e. *Courtesy*, sikap ramah-tamah, serta dapat mengetahui kebutuhan dari konsumen dengan berinteraksi secara baik
- f. *Credibility*, sikap dapat dipercaya untuk menarik perhatian pelanggan
- g. *Security*, setiap jasa pelayanan yang ditawarkan harus terjamin keamanan dari resiko atau bahaya
- h. *Access*, merupakan tindakan dalam memudahkan pelanggan untuk berhubungan kontak
- i. *Communication*, keinginan pemberi layanan untuk selalu bisa mengetahui aspirasi, masukan, atau kritik dari masyarakat serta memberikan informasi baru bagi masyarakat
- j. *Understanding the customer*, mengupayakan berbagai upaya agar mengetahui kebutuhan customer

Berdasarkan penjelasan mengenai teori diatas, dapat digunakan sebagai landasan untuk mengukur kualitas dari kinerja pelayanan publik dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan. Mengingat, pelaksanaan pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menghasilkan kepuasan yang total, serta menjadi

barometer dalam menilai keberhasilan suatu pelaksanaan pelayanan. Oleh sebab itu, Pemerintah dituntut untuk melaksanakan prinsip pelayanan dengan semestinya. (sinambela, 2011;8).

2. Pengertian *New Normal*

New normal merupakan suatu istilah dimana manusia dituntut untuk beradaptasi, disaat terjadi sesuatu peristiwa besar yang mempengaruhi seluruh kehidupan mereka, melainkan mengharuskan manusia untuk merubah perilaku dengan menjalankan kebiasaan baru dengan menyesuaikan kondisi lini masa. Pola hidup manusia akan sedikit berubah baik itu menjadi lebih baik atau buruk tergantung situasi yang sedang melanda, pendapat mengenai perubahan kebiasaan menurut Lewin (1951) menyatakan bahwa kemunculan kebiasaan baru tersebut dikarenakan tekanan-tekanan secara lingkup terkecil sampai terluas, baik perorangan, organisasi, maupun kelompok. Apabila ada fenomena didunia yang dapat merubah kebiasaan manusia dimuka bumi, maka kejadian tersebut antara lain paca perang antar negara atau sampai skala dunia. Selanjutnya, fenomena lain yang mendukung turutnya kebiasaan baru (*new normal*) ialah fenomena pandemi virus yang melanda umat manusia di bumi yang menjadikan mereka untuk beradaptasi yang harus beraktifitas beriringan disaat pandemi.

Teori Lwein tentang *new normal* menitik beratkan pada pertanyaan “mengapa”, dengan mengkaitkan pertanyaan “mengapa” individu, kelompok, atau organisasi mampu berubah. Kekuatan yang mendorong

untuk berubah ialah ada dua unsur, yaitu kekuatan tekanan (*driving force*) dan keengganan (*resistances*). Unsur-unsur dasar perubahan tersebut akan terjadi jika *driving forces* mempunyai tekanan yang lebih tinggi, berakibat lemahnya *resistances*. Sampai titik itu, maka terjadi tahapan perubahan secara bertahap yaitu, *unfreezing*, *changing*, dan *refreezing*. Tahapan awal berupa *unfreezing* merupakan proses penyadaran mengenai perlunya maupun kebutuhan adanya untuk berubah (*changing*). Selanjutnya, disini mulai terjadi penguatan *driving force* atau memperlemah *resistances* di tahap *changing* sekarang, karena tindakan-tindakan pada tahap ini sangat berpengaruh kepada dua unsur tersebut. Usaha terakhir adalah *refreezing* yang merupakan usaha membentuk kembali organisasi, kelompok, maupun individu kepada keseimbangan baru (*a new dynamic equilibrium*)

Kesimpulan yang dapat di Tarik dari penjelasan diatas adalah, bagaimana suatu fenomena yang dirasakan suatu individu, kelompok, maupun organisasi berkala kecil atau besar, mampu membuat perubahan secara masif dari kepribadian atau kebiasaan semula, sehingga menciptakan pola hidup yang berbeda dari sebelumnya, lebih baik ataupun lebih buruk. Dimasa pandemi covid-19 ialah masa dimana seluruh umat manusia merasakan pengaruh yang membuat mereka mendapat tekanan-tekanan secara singkat dan membentuk pola baru dalam aktifitas sehari-hari. Tak luput dari semua itu, pelayanan publik juga dituntut untuk menyesuaikan keadaan dimasa kini, yang bertujuan untuk kembali produktif agar tidak terhambat lagi walaupun di pascapandemi sekarang. Kebijakan-kebijakan

yang mengatur kehidupan masyarakat disuatu negara mula-mula menjadi langkah pencegahan, akan tetapi lambat laun semua itu harus menjadi gaya baru dalam kebiasaan hidup, serta cara baru pelayanan publik untuk mengoptimalisasi seluruh pelayanan agar tetap berjalan semestinya.

3. Definisi Konseptual

Definisi konseptual pada penelitian ini, digunakan untuk memberi batasan-batasan serta juga pedoman untuk memperjelas data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk memahami penjelasan teori-teori dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual, berikut;

a. Pelayanan Publik Samsat *Drive Thru*

Pelayanan publik adalah suatu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mendapatkan akses dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan keperluan tertentu. Pada penelitian ini, Samsat *Drive Thru* di Kabupaten Bantul adalah salah satu penyelenggaraan pelayanan publik di bagian administrasi kendaraan dibidang kepengurusan STNK sebagai tempat transaksi pembayaran kewajiban pajak bagi seluruh pemilik kendaraan. Demikianpula di masa pandemi, penyesuaian-penyesuain kualitas pelayanan seperti apa yang telah dilakukan oleh Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul, selain itu untuk diketahui bagaimana kualitas pelayanan yang baik dan aman dimasa pandemi.

b. New Normal

New normal adalah istilah yang menjelaskan keadaan yang berubah dari semula dengan timbulnya kebiasaan-kebiasaan baru yang diterapkan oleh seseorang, kelompok, ataupun organisasi tertentu. Berkat adanya kebijakan dari pemerintah mengenai protokol kesehatan yang wajib diterapkan diseluruh negeri terutama instansi pemerintah, maka dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana Samsat *Drive thru* sebagai penyelenggara pelayanan publik, yang sedang melakukan proses penerapan protokol kesehatan pada seluruh aspek terutama pada kualitas pelayanan.

4. Definisi Operasional

Pelayanan publik merupakan suatu penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk melayani atau memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh warga negara. Dalam proses pelayanan publik terdapat hubungan antara produk, jasa, manusia, proses, hingga lingkungan yang saling berkaitan terhadap kualitas pelayanan tersebut. Dalam Penelitian ini, peneliti berusaha ingin menggali berbagai temuan-temuan di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 terutama pada sistem Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul dengan penyesuaian standar protokol kesehatan yang bertujuan untuk memberi keamanan dan kenyamanan pengguna layanan.

Peneliti menentukan pedoman dalam pelayanan publik yang berfungsi untuk membatasi lingkup penelitian, maka ditentukanlah definisi

operasional untuk menghasilkan penelitian yang empiris dan valid. Oleh sebab itu, ditentukan operasinalisasi dari teori-teori yang sudah dijelaskan kedalam bentuk indikator-indikator yang mempunyai nilai ialah 5 (lima) dimensi pelayanan publik mengacu dari teori Zeithaml (2000) meliputi Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Berwujud (*tangible*), dan Empati (*empathy*)

Pada setiap indikator memiliki beberapa parameter tertentu guna untuk mengukur kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan) :
 - a. Kecepatan pelayanan dimasa pandemi Covid-19
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) :
 - a. Testimoni pengguna jasa pelayanan
3. *Assurance* (Jaminan)
 - a. Jaminan untuk memberikan pelayanan yang layak di masa pandemi Covid-19
4. *Tangible* (Berwujud)
 - a. Fasilitas penunjang kinerja pelayanan
 - b. Fasilitas pendukung operasional terhadap keamanan pelayanan dimasa Pandemi Covid-19
 - c. Kesesuaian peraturan dan prosedur sesuai protokol kesehatan di masa Pandemi Covid-19

5. *Emphathy* (Empati)

- a. Sikap petugas dalam melayani
- b. Berkontribusi dalam memberikan informasi mengenai bahaya Covid-19
- c. Penyediaan Alat pelindung Diri (APD) selama masa pandemi Covid-19

G. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam keadaan tertentu dalam kehidupan untuk menginvestigasi atau memahami suatu fenomena dengan konsep studi kasus (Chariri, 2009).

Selain itu didukung dengan jenis pendekatan deskriptif dengan tujuan mampu mendeskripsikan secara sistematis dan faktual terhadap fakta kejadian-kejadian yang ada subjek ataupun objek penelitian. Cara yang digunakan untuk mengambil data secara empiris dengan terjun langsung di lapangan, ialah prosedur untuk pemecahan masalah untuk diteliti dengan mengetahui kebenaran kondisi subjek atau objek penelitian (lembaga atau seseorang) sehingga mendapatkan fakta apa adanya (Narawi,1998)

Jenis data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui narasumber. Data tersebut diperoleh dari:
 1. Samsat *drive thru* Kabupaten Bantul
 2. Masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan berkas kendaraan

b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, dengan meliputi:

1. Artikel
2. Jurnal terdahulu
3. Buku-buku
4. Serta website lembaga terkait yang relevan dengan penelitian ini

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dalam penelitian untuk mengetahui asal suatu data diperoleh (Suharsimi, 2010). Pada tahap pengumpulan data penelitian, maka sumber data diperoleh dengan melalui narasumber, tempat atau lokasi, arsip serta dokumen, selain itu peristiwa terkait.

1. Narasumber

Narasumber atau bisa dibidang informan merupakan bagian penting dalam penelitian sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh. Narasumber dalam penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sistem *Drive Thru* oleh SAMSAT Di Masa Pandemi Covid-19 : Birokrasi Era New Normal berjumlah 11 orang terdiri; 3 pegawai tetap di intansi Samsat *Drive Thru* meliputi 1 menjabat sebagai Kepala Bidang atau Sub-Bagian dan 2 petugas lapangan, 7 pengguna jasa layanan Samsat *Drive Thru*.

2. Tempat atau Lokasi

Tempat dan Lokasi merupakan faktor pendukung untuk memperoleh data bagi peneliti terkait penelitian. Tempat tersebut adalah Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul yang terletak pada alamat Jl. Badegan No.25, Nyangkringan, Bejen, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711. Telepon (0274) 367483.

3. Dokumen dan Arsip

Dokumen dalam Sutopo (1996) adalah suatu tulisan atau bahan tertulis yang memiliki kaitan terhadap fenomena atau kegiatan (aktivitas) tertentu. ada beberapa bentuk dari dokumen seperti gambar yang diambil pada suatu moment yang menggambarkan suatu peristiwa tertentu. sedangkan arsip ialah model dokumen yang bersifat tertulis dan ditampilkan secara formal. Mendapatkan dokumen dan arsip dapat melalui kajian-kajian terdahulu yang berada pada internet, institusi pemerintah, dan biro pusat statistik.

4. Peristiwa atau aktivitas

Melalui peristiwa dan aktivitas dapat menjadi kajian karena peneliti mampu mengetahui bagaimana proses suatu hal terjadi yang disaksikan secara langsung. dalam penelitian ini, peneliti mengamati kondisi dilapangan mengenai fasilitas yang tersedia guna mendapat kejelasan mengenai standar protokol kesehatan yang berada pada pelayanan publik di instansi pemerintah.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik wawancara dan observasi, sehingga mampu menggali sampai dasar mengenai kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* di masa pandemi covid-19

a. Teknik wawancara merupakan, pendekatan pengumpulan data dengan melakukan tatap muka bersama narasumber oleh sang peneliti. Pendekatan tertutup dan terstruktur dilakukan guna mengharapkan kondusifitas sewaktu informasi untuk digali, yang sudah disediakan melalui beberapa pertanyaan untuk diajukan kepada narasumber

Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik di sistem *Drive Thru* yaitu, kecepatan pelayanan, keunggulan sistem *Drive Thru*, kecepatan petugas dalam melayani, ketanggapan petugas dalam membantu kebutuhan pengguna jasa, ketanggapan petugas dalam memberikan informasi, ketepatan waktu pelayanan, menjamin kecepatan pelayanan, menjamin keamanan pelayanan, menjamin kepuasan pengguna, fasilitas yang tersedia, peraturan yang berlaku dan sanksi, upaya mendahulukan pengguna jasa, sikap petugas, pemberian APD.

b. Observasi merupakan pendekatan pengumpulan data yang melibatkan faktor dalam melaksanakannya. Metode ini digunakan untuk mengukur bagaimana sikap responden serta mengetahui fenomena yang sedang terjadi.

Pengamatan yang dilakukan di sistem *Drive Thru* meliputi kecepatan pelayanan, keunggulan sistem *Drive Thru*, kecepatan petugas dalam

melayani, ketanggapan petugas dalam membantu kebutuhan pengguna jasa, ketanggapan petugas dalam memberikan informasi, ketepatan waktu pelayanan, menjamin kecepatan pelayanan, menjamin keamanan pelayanan, menjamin kepuasan pengguna, fasilitas yang tersedia, peraturan yang berlaku dan sanksi, upaya mendahulukan pengguna jasa, sikap petugas, pemberian APD

- c. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan berbagai dokumen-dokumen pendukung penelitian, contohnya foto, mengenai seperti apa kondisi dilapangan sehingga mampu dianalisis yang dapat dituangkan sebagai tulisan

Tabel 4. Jenis Data Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Upaya Peningkatan Pelayanan	Kepala Bidang Seksi Pendaftaran dan Penetapan	Wawancara
Standar kualitas pelayanan di masa pandemi		Wawancara dan Observasi
Testimoni pengguna jasa pelayanan	Pengguna layanan	Wawancara
Ketanggapan petugas dalam melayani		Wawancara dan Observasi
Upaya pencegahan penyebaran virus	Petugas Samsat	Wawancara
Menjamin ketertarikan terhadap pengguna	Kepala Bidang Seksi Pendaftaran dan Penetapan	Wawancara
Fasilitas pendukung operasional pelayanan di masa Pandemi Covid-19		Wawancara, Dokumentasi, dan Observasi

Kebijakan yang diberlakukan pada Prosedur dan peraturan di masa Pandemi		Wawancara, dan Observasi
Kontribusi berupa edukasi dan pemberian APD bagi pengguna	Petugas dan Pengguna	Wawancara, Dokumentasi, dan Observasi

4. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data memiliki tujuan untuk mengorganisasikan data berupa uraian dasar dari sebuah proses pada penelitian kualitatif, yang dapat dirumuskan bersumber dari perolehan data tersebut. Langkah-langkah untuk melakukan observasi sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Data-data yang didapatkan dilapangan diolah dan di sederhanakan (direduksi) yang bertujuan untuk memberikan arahan, menggolongkan, atau membuang data yang tidak diperlukan, yang dilakukan secara terus menerus dalam berlangsungnya penelitian agar peneliti bisa mengambil kesimpulan akhir.

b. Interpretasi

Interpretasi merupakan tahapan pengolahan data untuk mencari atau menemukan sebuah jawaban, dimana bertujuan guna untuk menjawab rumusan dan pertanyaan masalah dalam penelitian ini.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah tahapan, untuk memudahkan peneliti menarik kesimpulan dari menganalisis berbagai data yang didapatkan yang sudah lebih dahulu masuk tahap reduksi dan interpretasi.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Samsat *Drive Thru*, Kabupaten Bantul yang terletak di Jl. Badegan No.25, Nyangkringan, Bejen, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711. Telepon (0274) 367483