

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Indonesia memang mempunyai terdiri dari macam banyak pajak semisal seperti pajak air permukaan, pajak parkir maupun pajak kendaraan bermotor, pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan dan pajak lain sebagainya, dan jika membahas tentang pajak kendaraan bermotor memang tidak pernah lepas oleh pelayanan samsat apalagi di permudah dengan adanya samsat corner, Tak lepas dikeluarkannya Dengan Peraturan Bersama oleh Gubernur DIY, Kemudian Kapolda DIY dan Serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 Serta Nomor: SKEB/12/2008 Mengenai Program Tentang Peningkatan Pelayanan Prima Pada Samsat, yang merupakan dasar hukumnya, maka terbentuklah Samsat Corner. di Yogyakarta sendiri sangat banyak dan disini akan mengambil penelitian dari samsat corner yang terdapat DIY yaitu samsat corner Galleria, namun dalam hal ini akan membahas terlebih dahulu tentang mekanisme atau proses pelayanan yang di samsat corner Galleria Mall yang ada di DIY.

Kemudian penjabaran singkat yang seperti dijelaskan berada di Galleria Mall yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No.99-101, Terban, Kecamatan Gondokusuma, Kota Yogyakarta, DIY tersebut melayani masyarakat dalam membantu mengurus pajak kendaraan bermotor (KBM), dengan bertujuan untuk membantu dalam pengesahan/perpanjangan STNK, pembayaran PKB, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) 1 tahun, dan dari

pelayanan yang diberikan untuk masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor yaitu kendaraan pribadi namun bukan umum baik kendaraan roda 2 maupun kendaraan roda 4, bagi yang ingin mengurus surat wajib pajak kendaraan masing-masing.

dalam hal ini dengan maksud, dapat tahu apa saja layanan publik yang tersedia atau disediakan oleh samsat corner galleria mall yang ada di DIY tersebut memang berpengaruh terhadap ke aspek-aspek layanan umum dan masyarakat khususnya di jogja, untuk itu di penelitian ini kinerja pelayanan pada wajib pajak kendaraan bermotor dalam perbandingan dari segi poin-poin dari faktor, aspek, survey lapangan,serta kesimpulan dari samsat DIY ini, dan harus memahami masing-masing kriteria dari analisis secara deskriptif dengan menyeluruh.

Di dalam batasan penelitian adalah relasi konsumen terhadap dan tergantung pada pelayanan yang dijalankannya sesuai UU dan SOP pada kedua samsat pada DIY tersebut, maka yang dicapai dalam penelitian ini nantinya berupa kepuasan konsumen yang berhubungan pada sistem yang di jalankan oleh kinerja operator staff dan pegawai yang pada sesuai rincian poin-poin inti dari penelitian analisis pada samsat corner galleria di DIY.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang fokus penelitian adalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan publik pada samsat corner di galleria mall di DIY terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencari pemecahan atas permasalahan ilmiah, untuk itu penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Deskriptif (menggambarkan) dengan mengetahui seberapa kualitas pelayanan publik yang dapat mempengaruhi minat konsumen dalam pelayanan samsat tersebut.
2. Tujuan kreatif (analisa) dengan mengetahui terhadap faktor-faktor apa saja yang menarik minat terhadap kepuasan konsumen dari pelayanan samsat tersebut.
3. Tujuan inovatif (pembaharuan/pengembangan) dengan Melakukan analisis terhadap perbandingan minat konsumen dari jasa pelayanan samsat tersebut.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan Untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan yang mencakup terhadap pelayanan WP PKB terhadap kepuasan konsumen yang ada di samsat corner galeria mall.

1.4 Tinjauan pustaka

berikut tabel di bawah ini adalah sebuah penelitian 5 hingga 10 tahun sebelumnya yang membahas tentang dari pelayanan publik yang ada di indonesia yang walaupun dari penelitian tersebut membahas dari pelayanan publik dari instansi yang berbeda. Dan kemudian di jadikan tolak ukur terhadap masalah yang diteliti di dalam penelitian yang yang untuk memastikan apakah penelitian dari pelayanan publik yang terdapat di samsat galleria corner, namun yang sesuai dengan tolak ukur yang ada di penelitian terdahulu tersebut, memiliki masalah yang berbeda, kemudian memiliki faktor-faktor berbeda dengan samsat corner galleria mall.

Tabel 1.5

Tabel tinjauan pustaka

No	Judul	Penulis	Tahun	Volume	Isi
1.	Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat	Dwi Oknawati	2016	Vol.5, No.3	Pelaksanaan sistem atau gagasan baru (inovasi) di samsat malang kota berupa samsat corner dan samsat keliling untuk mempermudah masyarakat di Malang Kota, tapi terlepas dari itu masih perlu adanya perbaikan dari sistem baru tersebut seperti di samsat corner terdapat adanya sebagian

					<p>pegawai dalam kinerjanya yang kurang kooperatif dan di samsat keliling terdapat gangguan di jaringan saat online dan ada sebagian dari fasilitas yang masih kurang memadai dalam proses pelayanan oleh sebab itu perlu adanya perbaikan terhadap sistem baru ini (inovasi) agar sistem tersebut kedepannya dapat berjalan dengan lancar.</p>
2.	Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik	Neneng Siti Maryam	2016	Vol .6.No.1	<p>Penerapan good governance yang tepat di dalam pelaksanaan pelayanan publik memberikan dampak besar terhadap individu dan etika dari kinerja pemerintahan yang lebih baik lagi dalam melayani masyarakat.</p>
3.	Reformasi Administrasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jawa Tengah)	Sulistiyo Ardi Nugroho, Kismartini, Hartuti Purnaweni	2016	Vol.2, No.1	<p>Pelaksanaan Reformasi Administrasi Pelayanan Publik dengan menggunakan sistem alternatif atau inovasi tetapi simpel ialah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</p>

					<p>(PATEN) di setiap kecamatan di daerah jawa tengah, tetapi juga memiliki kekurangan yang kedepannya harus diperbaiki seperti 1. Atasan seperti bupati/walikota masih limpahkan wewenang kepada camat yang sifatnya sesuai dengan dasar hukum yang berlaku dan pelaksanaannya sesuai kebijakan pemerintah pusat, 2. Logistik untuk dananya dari sistem (PATEN) masih terbatas, 3. Fasilitas yang tersedia di kecamatan masih terbatas, 4. SDM aparatur yang masih terbatas, di segi jumlah ataupun sebagai untuk pelayan publik juga masih terbatas</p>
4.	<p>Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan</p>	<p>M. Hamdani Pratama</p>	<p>2015</p>	<p>Vol.3, No.3</p>	<p>peningkatan kualitas pelayanan publik dari pelaksanaan strategi di UPTD tandes kota surabaya terhadap pengujian kendaraan bermotor seperti di segi</p>

	Bermotor)				<p>kualitas jasa atau pelayanan, kemudian di segi kualitas SDM dari organisasi yang di sediakan oleh UPTD di kota surabaya tersebut dan di segi meningkatkan kepuasan konsumen, dari poin ketiga aspek tersebut adalah strategi yang mempengaruhi pelayanan publik UPTD di tandes kota surabaya.</p>
5.	<p>Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa</p>	<p>Irma suryani, jamaluddin</p>	2016	Vol.2, No.2	<p>Hal yang menjadi pentingnya didalam penyelenggaraan tentang bagaimana suatu reformasi birokrasi yang ada di pelayanan administrasi yang terletak di daerah kabupaten gowa dalam pelayanan publik di instansi kantor adminisitrasi kependudukan.</p>
6.	<p>Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung</p>	<p>Novie Indrawati Sagita</p>	2016	Vol.2, No.2	<p>Dalam aplikasi sistem informasi penilaian adalah program berbasis teknologi informasi yang mempunyai fokus terhadap mempermudah dalam mengevaluasi suatu tujuan</p>

					<p>untuk peningkatan yang di capai untuk suatu kontrak kinerja kecamatan, yang membantu sebagai tempat partisipasi masyarakat publik dalam menilai sistem kinerja pelayanan publiknya dalam tugas yang dilakukan oleh kantor kecamatan di wilayah kota bandung.</p>
7.	<p>Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai</p>	<p>Carmia Diahloka, Achmad Bardjan Shaleh.</p>	2013	Vol.3, No.1	<p>Dalam peningkatan mutu dan pengalaman dalam kerja dari pegawai di pelayanan publik di dalam instansi pemerintah di Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kabupaten Sanggau dan di segi sudut pandang masyarakat baik terhadap pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat dan kepuasan konsumen. pelayanan dan dari sudut pandang pelayanan publiknya, instansi terkait memberikan suatu penghargaan pegawai dengan profesionalitas dan kinerja yang baik.</p>

8.	Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.	Ihsanuddin	2014	VoL. 1, No. 2	Dalam sisi Positifnya Terhadap di beberapa Suatu Dimensi pada Kualitas Pelayanan Publik pada Dimensi Tangibles yakni merupakan Sarana dan Prasarana, serta Kenyamanan dan keamanan di dalam mendapatkan suatu pelayanan, kemudian daripada itu juga terdapat suatu etika yang baik dari para pegawai pelayanan, Kemudian di dalam sisi yang negatif yakni terhadap suatu Dimensi kualitas pada pelayanan publik yakni pada efisiensi waktu suatu pelayanan yang kurang pada terhadap Masyarakat terletak pada berdomisili jauh dari kota

					<p>ke kabupaten.</p> <p>Kemudian berikut ada beberapa Faktor yang dapat memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan, penanaman modal dan Promosi daerah, yakni merupakan struktur dan organisasi, dan juga kemampuan aparat dalam memberikan suatu pelayanan yang terbaik.</p>
9.	<p>Penyelenggaraan Pelayanan publik di indonesia, Sudahkah berlandaskan Konsep “Welfare State?”.</p>	Nuriyanto	2014	Vol.11,No3	<p>1. Berikut jika secara umum memang suatu konsep penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur di dalam suatu Undang-Undang Nomor. 25 tahun 2009 yakni tentang pelayanan publik sudah cukup bagus. Namun hanya saja di dalam implementasinya masih kurang atau belum ideal , dikarenakan konsep yang cukup bagus tersebut belum didukung oleh suatu ancaman hukuman yang tepat dan patut.</p>

					<p>2. Kesejahteraan dan juga Kemakmuran pada rakyat merupakan dalam suatu Konsep yakni Negara Welfare State yang masih belum terwujud melalui suatu penyelenggaraan pada pelayanan publik dan sebagaimana yang diatur dalam suatu Undang-Undang Nomer. 25 tahun 2009 tentang yakni Pelayanan Publik, Dalam suatu kinerjanya masih banyak yang terjadi pada pelayanan publik yakni yang merugikan atau bahkan yang paling parah dengan adanya pemungutan liar atau (pungli) dan serta terdapat suatu indikasi diskriminasi yang kerap ulang kali terjadi.</p>
--	--	--	--	--	--

10.	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten ToliToli Di Kota Palu	Rita Yuningsih	2016	Vol.4, No.8	Dari pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten ToliToli Di Kota Palu sudah hampir memadai hanya saja perlu ada peningkatan yang lebih lagi kedepannya.
-----	--	----------------	------	-------------	---

sebagaimana hubungannya Dalam penelitian terdahulu terhadap penelitian sendiri adalah bahwasanya fokusnya lebih kepada pelayanan publik dalam berbagai aspek baik dari sisi humanis, sosial, hingga sistem pelayanan dan penelitian di atas yang terdapat 10 penelitian terdahulu berbeda dan memiliki tipe yang berbeda pula lima diantaranya jenis kualitatif dan lima diantaranya jenis kualitatif bertipe deskriptif yang digunakan oleh masing-masing penelitian terdahulu tersebut, pendekatannya memperdalam dan membandingkan fokus kemiripan penelitian di dalam penelitian terdahulu terhadap penelitian sendiri. Terlebih lagi penjelasan tolak ukur dari yang sudah dijabarkan di tinjauan pustaka untuk fokus penelitian dari penelitian terdahulu lebih memilih penelitian tentang pelayanan publik dengan kata lain bahwa menjelaskan pada tujuan dan inti, maka dari itu juga melihat potensi masing-masing dari penelitian terdahulu dengan penelitian sendiri merupakan poin menarik untuk tahu disetiap penelitian terdahulu mempunyai pelayanan publik yang berbeda-beda kemudian dengan

topik pembahasan yang berbeda pula oleh karena guna dari tinjauan pustaka sebagai tolak ukur terhadap penelitian sendiri ini dari penelitian terdahulu keseluruhan semua kesimpulan tabel yang disediakan di atas ini.

1.7 Kerangka Dasar Teori

A. Pelayanan Publik

1. pengertian pelayanan publik

Menurut pada kamus di bahasa indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu: pertama perihal atau cara untuk melayani, kedua yaitu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh suatu imbalan atau uang, ketiga kemudian kemudahan yang diberi sehubungan dengan jual dan beli suatu barang ataupun jasa.

Kemudian menurut pada (american marketing association) tentang pengertian atau definisi pelayanan atau (service) seperti yang dikutip oleh (Donald 1984:22) bahwa pada pelayanan publik dapat juga diartikan atau di definisikan yaitu segala bentuk suatu jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya dapat menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat kemudian di daerah dan maupun dilingkungan di Badan Usaha Milik Negara atau bisa disingkat (BUMN), dan atau Badan Usaha Milik Daerah atau bisa disingkat (BUMD),

kemudian seperti dikemukakan oleh (Ratminto dan Atik septi winarsih, 2007:4-5) adalah sebagai berikut bahwa dalam upaya suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan.

Kemudian pada UU atau Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah bahwa idealnya memeberikan harapan bagi masyarakat dan (Stakeholder) untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Kemudian dari Undang-Undang tersebut telah menyatakan bahwa suatu penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban suatu pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan Hak-Hak setiap warga negara. Kemudian suatu penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh suatu organisasi di sektor publik yang diarahkan kepada terwujudnya suatu kualitas pelayanan suatu (kepuasan) yang diinginkan yakni oleh semua pihak dan juga stakeholder. Kemudian beberapa suatu penelitian tentang suatu penyelenggaraan pelayanan publik sebelum pada reformasi atau (pada era orde baru) dan juga pada pasca orde baru di indonesia, dan kemudian menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan menyebutkan bahwa, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, kemudian sedangkan yang dikemukakan menurut Ratminto dan winarsih mengartikan bahwa pada pelayanan sebagai suatu aktivitas atau juga serangkaian aktivitas yang juga bersifat tidak kasat mata atau bisa disebut (tidak dapat diraba) yang kemudian terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau juga hal-hal lain yang disediakan.

Kemudian istilah pada pelayanan dalam bahasa inggris adalah (service) kemudian yang menurut dijabarkan oleh A.S. Moenir (2002: 26-27) yang mendefinisikan bahwa suatu pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pada pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani ataupun dilayani, kemudian tergantung kepada suatu kemampuan penyedia jasa dalam untuk memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya bahwa merupakan serangkaian kegiatan, karena itu proses dalam pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi pada seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Kemudian proses yang dimaksudkan dapat dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pada penerima dan pemberi pelayanan. Kemudian selanjutnya menurut yang dijabarkan oleh A.S. Moenir A (2000: 16) bahwa menyatakan pada proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dapat dinamakan sebagai pelayanan.

Selanjutnya menurut yang dijelaskan oleh A.S Moenir (1997: 7) adalah menyatakan bahwa suatu pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang ataupun birokrasi untuk dapat memberikan bantuan kepada masyarakat guna dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Kemudian pelayanan merupakan suatu kegiatan utama pada orang yang bergerak pada bidang jasa baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pada pelaksanaannya juga terdapat suatu perbedaan antara suatu pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat

komersial yang bersifat komersial yang biasanya dapat dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi oleh pada organisasi non komersial yang biasanya adalah merupakan pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial dapat melaksanakan kegiatan dengan juga berlandaskan mencari keuntungan sedangkan suatu kegiatan pelayanan yang bersifat pada non komersial kegiatannya pada lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat seperti (layanan pada publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi pada berorientasikan kepada suatu pengabdian. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk suatu jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun juga jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dapat dilaksanakan oleh instansi pemerintah pada di pusat, di daerah dan juga di lingkungan BUMN maupun BUMD, dalam rangka melaksanakan ketentuan pada peraturan perundang-undangan.

Maka dengan demikian pelayanan publik ataupun pelayanan umum dapat dipahami sebagai:

1. Pertama, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pada penyelenggara negara. Negara yang didirikan oleh publik tentu saja dengan bertujuan dapat meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi suatu kebutuhan masyarakat.
2. Kedua, adalah segala bentuk jasa pada pelayanan baik dalam bentuk suatu barang publik maupun jasa publik yang secara pada prinsipnya menjadi suatu tanggung jawab dan dilaksanakan oleh suatu pihak instansi pemerintah.

Menurut yang di jabarkan tentang maksud dari pelayanan publik oleh aturan Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan publik”,

Selanjutnya pengertian dari masing-masing dimensi pada pelayanan publik menurut para ahli sebagai berikut:

1. Dimensi dari Bukti nyata (Tangible)

Menurut yang dijelaskan oleh Zeithaml (2000) bahwa tangible adalah kualitas suatu pelayanan yang berupa sasaran fisik dari perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil. Jika menurut ahli lain yang kemudian pada kotler (2001) yakni tangible adalah menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan personil dan media komunikasi.

2. Dimensi dari Keandalan (Reliability)

Menurut yang dijelaskan oleh Zeithaml (2000) bahwa Reliability adalah suatu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Jika menurut ahli lain yang kemudian pada kotler (2001) yakni Reliability yaitu merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di janjikan dengan tepat waktu.

3. Dimensi dari ketanggapan (Responsiveness)

Menurut yang dijelaskan oleh Zeithaml (2000) Bahwa Responsiveness yaitu merupakan suatu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Jika Menurut ahli lain yang dijelaskan oleh kotler (2001) yakni Responsiveness merupakan suatu kemampuan yang membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

4. Dimensi dari Jaminan (Assurance)

Menurut yang dijelaskan yakni oleh kotler (2001) yakni assurance adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. kemudian menurut ahli lain yang dijelaskan yaitu oleh rangkuti (2000) yakni assurance merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Dimensi dari Empati (Emphaty)

Menurut yang dijelaskan yakni oleh kotler (2001), bahwa Empati adalah menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Jika menurut ahli lain yang dijelaskan yakni oleh rangkuti (2002) Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

2. faktor pendukung dan faktor penghambat

Menurut yang dijelaskan oleh Moenir (1995:124) disebutkan bahwa ada enam dari faktor pendukung dan penghambat dalam suatu pelayanan sebagai berikut:

- A. Berikut faktor dari kesadaran yang meliputi yakni dari kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap suatu organisasi.
- B. Berikut dari faktor aturan, yakni adalah aturan yang dimaksud bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- C. Berikut dari faktor organisasi, yakni merupakan bagian alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- D. Berikut dari faktor pendapatan, pada pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- E. Berikut dari faktor keterampilan petugas, yakni merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- F. Berikut dari faktor sarana, pada sarana merupakan hal dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Kemudian selanjutnya menurut para ahli lain yang dikemukakan oleh Yamit zulian (2001: 32) tentang faktor penghambat di dalam suatu pelayanan sebagai berikut:

- A. Berikut adalah kurangnya otoritas yang diberikan kepada bawahan.
- B. Yakni adalah terlalu birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.
- C. Berikut adalah Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
- D. Yakni adalah petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- E. Berikut adalah petugas sering tidak ada di tempat pada waktu di jam kerja sehingga sulit untuk petugas dihubungi.
- F. Yakni adalah terlalu banyak interest pribadi.
- G. Berikut adalah budaya tip.
- H. Berikut adalah aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- I. Berikut adalah kurang profesional atau (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
- J. Yakni adalah disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- K. Berikut adalah tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan suatu layanan.
- L. Berikut adalah kurangnya kontrol sehingga petugas agak nakal.
- M. Yakni adalah adanya diskriminasi dalam memberikan layanan.

N. Berikut adalah belum ada Sistem Informasi Manajemen yang terintegrasi.

3. standar pelayanan publik

Selanjutnya adalah penjabaran terhadap sub poin-sub poin terhadap standar pelayanan publik menurut 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut: dari setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. dari standar pelayanan sendiri merupakan suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Di Dalam standar pelayanan, setidaknya sekurang-kurangnya sebagai berikut:

1. Meliputi prosedur pelayanan.

Berikut prosedur pelayanan adalah yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk juga pengaduan.

2. Meliputi waktu penyelesaian.

Yakni waktu penyelesaian adalah yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Meliputi biaya atau tarif pelayanan.

Berikut biaya atau tarif pelayanan adalah termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Meliputi produk pelayanan.

Yakni produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Meliputi sarana dan prasarana.

Berikut sarana dan prasarana adalah penyediaan berupa sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Meliputi kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Yakni kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

B. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah salah satu dengan hal memiliki suatu peranan penting di dalam bisnis. Di dalam kepuasan Konsumen merupakan suatu tonggak utama didalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan. Jadi oleh karena itu, di dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan Kepuasan Konsumen, perusahaan sendiri tersebut harus jeli dalam upaya mengetahui terhadap pergeseran suatu kebutuhan dan keinginan dari konsumen yang disetiap saat berubah. Maka apabila produsen dapat menghasilkan suatu produk dan suatu jasa dan sesuai apa dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen maka konsumen tersebut akan merasa puas. Setiap pada konsumen memiliki suatu tingkat kepuasan yang berbeda-beda yang menurut yang dikemukakan oleh Philip

Kotler (sunyoto, 2013:35), yang dialami konsumen terdapat pada salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum sebagai berikut:

1. kalau suatu kinerja dibawah harapan.
2. pelanggan akan merasa kecewa, tetapi jika suatu kinerja sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas.
3. apabila kinerja dapat melebihi harapan maka yang terjadi konsumen akan merasa sangat puas, senang atau maupun gembira.

Menurut yang dijabarkan oleh (Tjiptono, 2014: 353) tentang kepuasan bahwa berasal dari bahasa latin yakni satis yang berarti cukup baik atau dapat disebut memadai dan makna facio sendiri berarti melakukan atau membuat. Menurut ahli lain Oliver menjabarkan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan suatu produk dan atau pengalaman konsumsi.

Menurut yang dijabarkan ahli lain oleh (churchill dan suprenant) bahwa merumuskan suatu kepuasan pelanggan sendiri sebagai hasil pembelian dan pemakaian di dapatkan oleh dari perbandingan antara reward dan terbiasa dengan pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.

Sedangkan menurut Day bahwa mendefinisikan suatu kepuasan pelanggan sebagai dari penilaian evaluatif purnabeli secara spesifik. Kemudian Menurut (Tse dan Wilton) sendiri menjelaskan bahwa mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan segai respon pelanggan terhadap suatu evaluasi ketidakesesuaian atau bisa disebut (Disconfirmation) tersebut yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian atau (norma kerja lainnya)

dan suatu kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi suatu produk yang bersangkutan.

2. Pengukuran Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut yang dijabarkan oleh (Tjiptono, 2014: 368-369) tentang pengukuran terhadap kepuasan konsumen menjelaskan bahwa memiliki enam konsep meliputi:

1. Berikut meliputi kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau (overall customer satisfaction), di dalam konsep ini, cara untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Kemudian dari penilainnya meliputi mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan atau jasa perusahaan yang bersangkutan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan pesaing.

2. Yakni meliputi Dimensi kepuasan pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan diukur dengan empat langkah:

,yaitu mengidentifikasi suatu dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.

,yaitu meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan.

,yaitu meminta pelanggan menilai produl dan atau jasa perusahaan pesaing berdasarkan item yang sama.

,yaitu meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan.

3. Berikut meliputi konfirmasi harapan atau disebut dengan (confirmation of expectations), bahwa kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan suatu kinerja produk atau jasa perusahaan.
4. Yakni meliputi Niat beli ulang atau (repurchase intention), di dalam konsep ini, berikut caranya adalah dengan menanyakan pelanggan secara langsung apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa dari perusahaan lagi.
5. Berikut meliputi kesediaan untuk merekomendasi atau (willingness to recommend), bahwa kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan di tindaklanjuti dalam kasus pembelian produk dan jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.
6. Yakni meliputi ketidakpuasan pelanggan atau (customer dissatisfaction), bahwa ketidakpuasan pelanggan meliputi komplain, (return) atau bisa disebut pengembalian produk, biaya garansi, product recall atau bisa disebut (penarikan kembali produk dari pasar), Gethok tular negatif, dan defections atau bisa disebut (konsumen yang beralih ke pesaing).

Kemudian selanjutnya yang di jabarkan menurut Kotler dan Keller (Tjiptono, 2014: 369-370), bahwa untuk mengukur suatu kepuasan pelanggan ada empat metode sebagai berikut:

1. Berikut Meliputi suatu sistem keluhan dan saran pada setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk dapat menyampaikan berupa keluhan, kritik dan saran kepada suatu perusahaan. Hal yang seperti ini dapat dilakukan dengan di berbagai media seperti kotak saran, Telepon layanan konsumen, dan serta kartu komentar. Yang dari informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki setiap masalah-masalah yang ada tersebut sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa dari perusahaan.

2. Yakni meliputi (Ghost atau mystery shopping) bisa juga disebut berbelanja secara misterius adalah bahwa dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang dari (Ghost shoppers) atau bisa disebut pembeli misterius untuk dapat berperan menjadi pelanggan potensial suatu perusahaan dan pesaing. Kemudian Tujuannya untuk menggali informasi mengenai kekuatan dan juga kelemahan suatu perusahaan itu sendiri dan juga untuk perusahaan pesaing. Kemudian selain itu tugas dari (ghost shoppers) atau pembeli misterius tersebut juga untuk mengetahui secara langsung bagaimana suatu kinerja karyawan.

3. Berikut meliputi (Lost customer analysis) atau bisa disebut analisis terhadap penurunan konsumen bahwa sebagai perusahaan seyogyanya

menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan tersebut yang telah berhenti membeli suatu produk dan jasa dan beralih kepada perusahaan pesaing, kemudian agar perusahaan dalam tersebut mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

4. Yakni meliputi kepuasan pelanggan bahwa sebagian besar perusahaan dapat melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur terhadap kepuasan pelanggan. Dengan melakukan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan juga umpan balik dari pelanggan itu sendiri.

2. Ciri-ciri pada kepuasan konsumen atau pelanggan

Menurut yang dijabarkan oleh Kotler (2000) menjelaskan bahwa pada ciri-ciri pelanggan yang merasa puas sebagai berikut:

1. menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal.
2. membeli lebih banyak jika suatu perusahaan memperkenalkan suatu produk atau jasa yang baru dan dapat menyempurnakan produk yang ada.
3. memberi komentar yang menguntungkan tentang suatu produk perusahaan.
4. kurang memperhatikan suatu produk, iklan
5. pesaing kurang sensitif pada harga
6. memberikan suatu gagasan-gagasan atau bisa ide kepada perusahaan.
7. membutuhkan suatu biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada biaya pada pelanggan baru. Karena transaksi menjadi rutin.

Jadi ukuran disini pada penelitian ini berfokus dengan bagaimana kualitas yang ada pada pengelolaan di bidang jasa publik?, sesuai dengan pertanyaan yang tersedia di rumusan masalah diatas, yang harus terpenuhi untuk kebutuhan masyarakat luas yang ada dijogja berupa kedua pelayanan samsat tersebut, maka teori pelayanan publik adalah yang paling berpengaruh disini dapat disimpulkan didalam pelayanan publik memiliki suatu mekanisme yang dapat memenuhi kebutuhan dan permintaan, baik apa yang mereka butuhkan?, apa yang harus dipenuhi oleh pengelola jasa? Semua berkaitan dengan seperti pada SOP (standar operasional pelayanan) didalam pengelolaannya karena dalam me- manage suatu pelayanan dibutuhkan kinerja yang dapat dipercaya dan dapat menjadi nilai progress bagi pelayanan oleh pengelola terhadap konsumen, dan di sudut pandang konsumen itu sendiri kebutuhan dan keinginan bisa berubah oleh karena itu soal tingkat kepuasan pada konsumen sangat serba bermacam-macam, sangat sekali berpengaruh pada pengelolaan pelayanan tersebut, oleh sebab itu pelayanan sudah harus mengetahui strategi dan langkah cemerlang untuk memenuhi berbagai macam permintaan konsumen.

1.8 Definisi konseptual

Dari teori yang ada dapat disinkronkan dengan penelitian yang akan diteliti, dari kamus besar sendiri yang dimaksud konseptual adalah sebuah rancangan; ide atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa konkret; gambaran mental dari objek, proses, atau apa pun yang ada di luar bahasa, yang digunakan oleh akal budi untuk memahami hal-hal lain. dalam pencapaian

penelitian yang ada harus tersedia teori yang akurat, dan berikut teori berdasarkan penelitian yang ada:

A. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik dalam sistemnya yang tidak bisa terlewatkan karena merupakan bagian penting dalam sistem pengelolaan layanan dan untuk mengetahui feedback yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara maksimal, Kemudian pelayanan publik terdapat di dua sektor yang berbeda yaitu sektor swasta dan negeri. Di sektor negeri bersifat terpusat dan tidak mencari keuntungan contoh BUMN (badan usaha milik negara) dan BUMD (badan usaha milik daerah) dan di sektor swasta yang bersifat komersial contoh PT dan CV.

B. Kepuasan Konsumen

Dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan prinsip penting dalam keberhasilan dan terlaksananya suatu layanan publik baik di sektor pemerintahan maupun sektor swasta, Oleh sebab itu, di dalam upaya memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen, Apabila produsen dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen maka konsumen akan merasa puas.

1.9 Definisi operasional

Dari pengertiannya definisi operasional itu sendiri yaitu merupakan suatu batasan pengertian kemudian dijadikan suatu pedoman untuk melakukan suatu kegiatan atau bisa juga pekerjaan semisal sebuah penelitian.(Widjojo Hs, 2007). Dan kemudian untuk skala pengukuran sendiri merupakan kesepakatan yang digunakan untuk sebagai suatu acuan atau tolak ukur untuk menentukan suatu

panjang dan pendeknya interval yang ada pada suatu alat ukur tersebut bila digunakan dalam suatu pengukuran akan menghasilkan suatu data.(Ramli, 2011).

Berikut dari keterkaitan terhadap Definisi operasional sesuai dengan topik masalah pada penelitian di samsat corner galleria, bisa dijabarkan sesuai dengan variabel-variabel yang ada dan sesuai, berikut variabel yang mempengaruhi dalam minat konsumen yang ada di samsat corner galleria mall yaitu: Menurut yang dijelaskan oleh Aaker (Dalam Riyadi, 2000) yaitu merupakan suatu Faktor-Faktor yang mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan yakni sebagai berikut:

1.Kepuasan (satisfaction)

Bahwa pelanggan atau konsumen akan loyal terhadap suatu produk atau jasa apabila pelanggan tersebut mendapatkan suatu kepuasan dari hal tersebut.

2.perilaku Kebiasaan (Habitual Behavior)

Bahwa suatu kesetiaan konsumen dapat dibentuk karena suatu kebiasaan pelanggan.

3.Komitmen (commmitment)

Bahwa dalam suatu produk atau jasa yang kuat terdapat suatu pelanggan atau Konsumen yang memiliki suatu komitmen dalam jumlah yang banyak.

4. Kesukaan produk (linking of the brand)

Bahwa suatu kesetiaan terbentuk dan dipengaruhi oleh suatu tingkat kesetiaan pelanggan atau konsumen secara umum.

5. biaya pengalihan (switching cost)

Bahwa merupakan adanya perbedaan pada pengorbanan atau resiko suatu kegagalan, biaya energi dan juga fisik yang dikeluarkan pelanggan atau konsumen, kemudian karena dia memilih salah satu alternatif.

1.8 Metode penelitian

Metodologi Penelitian sendiri adalah merupakan suatu cara ilmiah guna untuk mendapatkan suatu data dengan tujuan dan juga kegunaan tertentu. Kemudian metode penelitian pada dasarnya adalah merupakan suatu cara ilmiah untuk dapat mengumpulkan suatu data dengan suatu tujuan dan kegunaan tertentu. kemudian suatu cara ilmiah yakni berarti suatu kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri- ciri keilmuan yakni sebagai berikut berupa Rasional, Empiris dan juga Sistematis. Sugiyono (2004:1).

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini kenapa memakai penelitian kualitatif deskriptif dalam hal dipilah metode penelitian kualitatif dari hasil yang ada seperti di jabarkan bahwa suatu Prosedur Penelitian yakni yang menggunakan suatu data Deskriptif adalah berupa suatu kata- kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat juga diamati. Kemudian sama halnya dengan hal yang dijabarkan oleh (Arif, Furchan, 1992) merupakan suatu pendekatan kualitatif ,yakni berikut suatu prosedur pada penelitian yang dapat menghasilkan suatu data Deskriptif berupa suatu ucapan ataupun tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari suatu subyek itu sendiri. karena bisa dilihat dari proses penggambaran

penelitian yang berdasarkan pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik samsat corner galleria mall yang penelitiannya berdasarkan proses analisis data pada keadaan yang sebenarnya di lapangan berdasarkan sumber dari sebagai pemberi layanan umum dan sosial masyarakat atau pengguna jasa pelayanan publik tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Terlepas dari penelitian yang ada, lokasi dari penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik ini terletak pada daerah di jalan jenderal sudirman No.99-101, terban, kecamatan gondokusuma, kota yogyakarta, DIY untuk penelitian di tempat samsat corner galeria mall.

3. Unit Analisa data

Di penelitian ini yang Mempunyai latar objek samsat tersebut terhadap subjektif pelanggan atau konsumen yang memakai jasa pelayanan dan seberapa jauh tingkat dari antusiasme, pemakai layanan tersebut dan maupun pendapat dari konsumen tentang samsat tersebut.

B. Jenis Data

Di dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder, untuk mengetahui masalah dari jenis data apa yang akan diteliti:

1. Data primer

Data primer adalah suatu data informasi atau data mengenai konsep penelitian yang telah diperoleh dari metode secara langsung dengan melakukan

wawancara. Menurut (Moelong, 2010). Jadi dapat disimpulkan bahwa subjek yang diteliti atau orang yang berperan di lembaga, instansi pemerintah, perusahaan maupun perseorangan, cara pendekatan wawancara atau mengumpulkan data penelitian di lapangan terhadap orang yang bersangkutan adalah cara sangat cocok terhadap objek penelitian yang akan diteliti. Dalam penelitian ini sumber penelitian dapat diperoleh melalui wawancara terhadap narasumber dari instansi yang mengelola samsat corner tersebut.

2. Data sekunder

Data sekunder bisa diambil dari data-data catatan yang di tulis hasil dari penelitian yang ada dilapangan, sampel masalah yang diteliti, bisa juga dari studi pustaka lainnya seperti jurnal, buku, dan sumber-sumber dari internet seperti teori-teori dari masalah yang akan dicari, artikel, informasi media massa dan kemudian jurnal online. Studi pustaka, catatan penelitian, dan data online adalah termasuk penunjang dari penelitian obyektif maupun subjektif yang terjadi dilapangan untuk dikolaborasikan sehingga menjadikan data sekunder sebagai pelengkap dari data primer, dan dari data sekunder itu sendiri berguna untuk menjelaskan secara teori, beraturan dan terperinci dari data primer yang diambil langsung dari tempat sumber penelitian yang ada sehingga data sekunder sangat bermanfaat untuk memperkuat hasil penelitian dari data primer.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

pengertian wawancara adalah aktivitas dari percakapan antara dua orang atau lebih yang pada umumnya di fokuskan pada suatu masalah yang menentu

dan menggunakan metode tanya dan jawab untuk saling bertukar informasi dari masing-masing data yang akan digunakan, (juliansyah noor, 2011). pertanyaan tersebut tentu saja sesuai dalam konteks permasalahan dan sub penelitian dan obyek penelitian yang sudah dibatasi, yang ada berkaitan dengan pelayanan publik dimana yang diwawancarai dari pihak petugas, pegawai yang menjalankan SOP seperti menanyakan standar kinerja, penunjang kinerja layanan dan fasilitas yang diberikan dan tersedia untuk pengguna layanan tersebut di samsat corner galeria mall di kota yogyakarta. Untuk saat ini Subjek penelitian disini adalah diantaranya sebagai berikut, petugas KPPD, petugas bank dan petugas dari PT.jasa raharja, yang masing-masing ada di samsat galleria mall.

Tabel 1.6

Hasil nama-nama petugas yang di wawancarai.

no	Nama petugas-petugas	Bagian jabatan
1	Ibu siti	Melayani Sebagai operator untuk mencetak SKPD di samsat corner galeria mall.
2.	Mas regard	melayani sebagai petugas 1 kasir BPD di samsat corner galeria mall.
3.	Mbak fitri	sebagai petugas jasa raharja melayani menerima kelengkapan berkas SKPD dari konsumen di samsat corner galeria mall.
4.	Mas ilman	Sebagai pegawai PNS yang melayani dibagian pendaftaran di samsat corner galeria mall.
5.	Mbak febri	melayani sebagai petugas 2 kasir BPD di samsat corner galeria mall.

Tabel 1.7

Hasil nama-nama konsumen yang diwawancarai.

no	Nama konsumen	pekerjaan
1.	Zaki	Swasta
2.	vira	mahasiswi

2. Dokumentasi

dokumentasi adalah suatu pengumpulan data catatan peristiwa di masa lalu yang berbentuk tulisan, gambar dan karya (sugiyono,2013). Jadi bentuk penelitian yang di validasi dan dikumpulkan, berupa bentuk peraturan struktur organisasi ,visi dan misi dari petugas dan pegawainya, serta perlu ditekan kan lagi ialah standar operating system atau (SOP) dan catatan atau laporan lengkap terhadap konsumen atau masyarakat terkait validasi bahwa sudah membayar wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Observasi

observasi adalah suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat segala peristiwa yang terjadi di lapangan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan fakta yang obyektif berdasarkan jawaban responden di lapangan (narbuko dan achmadi, 2013), tujuan utama yaitu untuk melihat pelayanan publik kemudian dilakukan perbandingan dari observasi awal yang ada seperti samsat galleria mall yang lokasi berada di dalam mall diantara pusat

perbelanjaan yang tersedia di galleria mall tersebut terletak di lantai 3 dari lantai dasar, jadi untuk itu penjelasan dari obeservasi penelitian yang didapat.

5. Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan data

Kali ini pengumpulan data berasal dari masing-masing hasil berupa dari teknik pengambilan data dari wawancara, dokumentasi dan observasi yang kemudian dari data ini akan di olah dan di gabung dan di jabarkan inti dari masalah di penelitian ini di bab pembahasan.

2. Reduksi data

Karena yang digunakan di penelitian ini adalah kualitatif deskriptif maka sejalan dengan teknik dari reduksi data tersebut yang ciri-cirinya adalah menganalisis hasil dari inti data lapangan yang ada.

3. Penyajian data

Di penelitian ini karena penelitian di sini menggunakan metode kualitatif dekriptif maka cara penyajiannya pun beda dari metode-metode lain, oleh sebab itu data yang di dapatkan dari reduksi data tersebut kemudian diolah dan di analisis di bab pembahasan nanti, caranya pun jika kualitatif deskriptif seperti penulisan yang ada dalam data yang diolah tersebut nanti menggunakan makna yang baku dan jelas penjabarannya, dan data nanti bisa diperkuat oleh indeks data tabel, grafik data serta data analisis kualitatif deskriptif yang sudah tidak mentah lagi dan sudah sudah merujuk kepada hasil dari analisis data.

4. Penarikan kesimpulan

Dari masalah yang diteliti ini memang sangat kompleks dan banyak oleh karena itu perlu ada batasan suatu masalah karena penelitian berelasi dengan pelayanan publik di samsat corner galleria terhadap minat konsumen yang menggunakan jasa pelayanan tersebut, oleh sebab itu ada beberapa poin-poin saja yang di diteliti di penelitian ini. Poin pertama adalah rincian dari pelayanan publiknya, kemudian poin kedua kepuasan konsumennya.