

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab terdahulu, maka bagian ini penulis mencoba mengambil beberapa kesimpulan dan memberikan sedikit saran sebagai langkah terakhir dalam penulisan hasil penelitian.

#### **5.1. Kesimpulan**

##### **1. Penerapan Good Governance Oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo**

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak Roni Azhari, selaku bagian pengelolaan data dan informasi, “ia mengatakan bahwa dalam hal ini kami sudah menerapkan *Good Governance* didalam lingkungan kami, contohnya kami sudah memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat menghapus pemikiran yang tidak bagus, bahwa pelayanan yang kami berikan lamban, biaya yang tidak jelas, dan lain sebagainya”. Akan tetapi berdasarkan penelitian yang penulis lakukan penerapan *Good Governance* khususnya *profesionalisme* masih belum dirasakan oleh masyarakat, buktinya masih banyak yang mengeluh atas pelayanan publik yang diberikan. Sehingga perlu ditingkatkannya kualitas dan keprofesionalitas aparat guna terwujudnya *Good Governance* dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.

2. Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yaitu:

- Masih adanya pegawai yang masih melakukan pelanggaran disiplin.
- Masih rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki.
- Pelayanan publik yang diberikan masih kurang efektif.
- Kurang tanggapnya aparat atas keluhan yang dirasakan masyarakat.

**5.2.Saran**

1. Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang professional, mampu merespon, dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.
2. Disarankan kepada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, sebagai abdi masyarakat didalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, diharapkan agar tetap konsisten didalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan akan dapat dirasakan oleh masyarakat.
3. Guna terciptanya pelayanan yang berkualitas, partisipasi masyarakat sangatlah penting guna mewujudkan jalannya pemerintah yang baik melalui pelayanan publik. Lewat partisipasi masyarakat yang ada

diharapkan dapat memberikan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik guna kepentingan umum masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brotodihardjo, Santoso R, Pengantar Ilmu Hukum Pajak, Refika Aditama, Bandung, 2003
- Boediono, B, Pelayanan Prima Perpajakan, P.T Rhineka Cipta, Jakarta, 2003
- Effendi, Lutfi, Pokok-Pokok Hukum Administrasi, Bayumedia Publishing, Malang, 2003
- H.R, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Hatta, Muhammad, *Pelayanan Prima*, Pusat Pengemabangan Tenaga Kependidikan, Depok, 2013
- Hadjon, Philipus M, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1993
- Junita, Dignasia, *Sumber Daya Manusia Dalam Mewujudkan Good Governance*, Jurnal program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjung Pura Pontianak, Pontianak, 2013, <http://jurmafis.untan.ac.id>, diakses 31 Januari 2016.
- M.S Widodo, Joko, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayumedia Publishing, Surabaya, 2005
- Minarno, Nur Basuki, “*Penyalahgunaan Wewenang dalam Pengelolaan Keuangan Daerah yang Berimplikasi Tindak Pidana Korupsi*”, Disertasi Program Doktor Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya, 2006
- Mohamad, Rahmat, Penerapan Good Governance Terhadap Pengangkatan Tenaga Honorer Kategori II Menjadi CPNS Di Kabupaten Mesuji, <http://digilib.unila.ac.id>, diakses 28 Oktober 2015 pukul 22.30
- Nasution Johan, Bahder, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008
- Pakpahan, Agrippa, *Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik Kab.Simalungun)*, skripsi, Universitas Sumatra Utara, 2009. (<http://Repository.usu.ac.id>) diakses 23 Oktober 2015 pukul 23.00.

- S, Ekawati, *“Pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Sistem E-Registration dalam Situs <http://www.pajak.go.id> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying”*, Skripsi, diakses tanggal 22 Maret 2016, alamat web: <http://elib.unikom.ac.id>
- Saidi, Djafar Muhammad, *Kejahatan Di Bidang Perpajakan*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011
- Sedermayanti, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*, Mandar Maju, Bandung, 2004
- Soesastro, Sadu, *Kapita Selekta Penyelenggara Pemerintahan Daerah*, Fokusmedia, Bandung, 2003
- Soemitro, Rochmat, *Asas Dan Dasar Perpajakan 1*, P.T Refika Aditama, Bandung, 2004
- Tutik, Titik Triwulan, *Pengantar Hukum Tata Usaha Negara Indonesia*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010
- Wonatorey, Godlief Fritzgerald, *Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Waropen Provinsi Papua*. S2 thesis, UAJY, 2012. (<http://e-journal.uajy.ac.id/366/>), diakses 29 Oktober 2015) pukul 22.00

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

## CURICULUM VITAE



### A. Biodata Pribadi

1. Nama : Cindy Bunga Iriana
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat Tanggal lahir : Nabire, 22 February 1994
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status : Belum Menikah
6. Tinggi, Berat Badan : 160 cm, 43 kg
7. Agama : Islam
8. Alamat : Jl. Arif Rahman Hakim, Kel. Wumialo,  
Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo
9. No Hp : 085298942577
10. Email : wawanbunga22@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK : Darul Arqam 1999-2000
2. SD : SDN 80 Kota Tengah 2000-2006
3. SMP : SMP Negeri 6 Gorontalo 2006-2009
4. SMA : SMK Negeri 2 Gorontalo 2009-2012

### C. Pengalaman

1. Peserta KKS Desa Moluo Gorontalo Utara 2015
2. Peserta PKL Di Mahkamah Kontitusi, Mahkamah Agung, Komisi Yudisial 2013

### **3. Peserta Praktek di PTUN Manado 2014**