

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan, dan pemberdayaan. Oleh karena itu, dalam praktek layanan penyelenggaraan layanan harus dikelola dengan baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Era reformasi menuntut adanya perbaikan tata kelola penyelenggaraan negara, termasuk birokrasi pemerintahannya. Setelah era reformasi berjalan kurang lebih 15 tahun, penerapan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita reformasi. Namun terkadang harapan terhadap peran atau fungsi tersebut mengalami ketidak sesuaian antara apa yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara layanan publik. Hal ini tentunya menciptakan kekecewaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Kurang optimalnya kinerja pemerintah, diduga disebabkan oleh masih banyaknya kelemahan yang ada pada internal organisasi pemerintah. Kelemahan-kelemahan itu antara lain; kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisien.

Kecenderungan praktik pemerintahan dewasa ini menunjukkan kuatnya semangat untuk menjalankan pemerintahan yang baik (good governance). Kecenderungan ini didorong oleh semakin derasnya tuntutan demokrasi, transparansi, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia (termasuk hak memperoleh informasi yang benar). Praktik pemerintahan yang baik mensyaratkan bahwa pengelolaan dan keputusan manajemen publik harus dilakukan secara terbuka dengan ruang partisipasi sebesar-besarnya bagi masyarakat. Konsekuensi dari transparansi pemerintahan adalah terjaminnya akses masyarakat dalam berpartisipasi, terutama dalam proses pengambilan keputusan. Dalam proses transparansi, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang menyangkut kepentingan publik. Kesadaran ini akan mengubah cara pandang manajemen publik pada masa mendatang. Masyarakat tidak lagi pasif menunggu informasi dari pemerintah atau dinas-dinas penerangan pemerintah. Mereka berhak mengetahui segala sesuatu yang menyangkut keputusan dan kepentingan publik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 101 tahun 2000, pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima seluruh masyarakat. Good governance (tata pemerintahan yang baik) yang diadopsi dari UNDP sudah lama menjadi mimpi buruk banyak orang di Indonesia. Kendati pemahaman mereka tentang good

governance berbeda-beda, namun setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan good governance mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik.

Secara khusus, dapat dikatakan bahwa tata kelola pemerintahan saat ini belum pada kondisi yang ideal bila mengacu pada prinsip-prinsip *Good Governance*. Untuk dapat mewujudkan penerapan *Good Governance*, hal yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah “Optimalisasi Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*” yang bertujuan meningkatkan kinerja (*Performance*) pemerintah dalam hal pelayanan publik. Penerapan *Good Governance* Di Indonesia sejatinya dikerucutkan menjadi 4 komponen yaitu: 1) Akuntabilitas; 2) Transparansi; 3) Partisipasi; 4) Supremasi Hukum. (Sedarmayanti, 2015)

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Tjiptono (2012:25) mengatakan bahwa faktor-faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan publik antara lain adalah: 1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; 2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Samsat adalah akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Institusi ini merupakan unit pelayanan publik dalam menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (ranmor), pembayaran pajak ranmor, bea balik nama ranmor dan pembayaran Sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) yang dilaksanakan secara terintegrasi dan terkoordinasi. Terintegrasi dan terkoordinasi artinya semua kegiatan dalam Samsat dilaksanakan dalam satu aplikasi terpadu mulai dari aplikasi komputerisasi, prosedur dan mekanisme, kelompok kerja dan sistem informasi dan komunikasi. Dalam pelaksanaan tugasnya, Samsat berada di bawah koordinasi seperti diatur dalam instruksi bersama Menhankam, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan No. 6/IMK/0.14/1999 tentang pelaksanaan Samsat. Samsat adalah asset Negara, bukan asset institusi tertentu dan di dalamnya terdapat 3 (tiga) penyelenggara negara yaitu Polri, Dispenda, PT (Persero) Jasa Raharja.

Kantor bersama Samsat dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung dengan tiga institusi yang mempunyai kewenangan dan fungsi yang berbeda yakni Kepolisian Negara Republik Indonesia membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah melaksanakan pemungutan pajak dan Asuransi Jasa Raharja berwenang dalam pemungutan Sumbangan Wajib dan Kecelakaan lalu Lintas Jalan (PERPRES No : 5 Tahun 2015).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah Kota Gorontalo yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT Kota Gorontalo dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. SAMSAT Kota Gorontalo merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja. Pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Gorontalo antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Wibawa (2005:178)

menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:138) menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misalnya apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh SAMSAT Kota Gorontalo adalah pelayanan terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sendiri meliputi pajak atas kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor ditambah dengan Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jasa Raharja (SWDKLJJ). Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Gorontalo dibedakan berdasarkan pemungutan pajak atas pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan pajak atas pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK dan bea balik nama kendaraan bermotor. Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor.

Dalam penyelenggaraannya, hasil studi pendahuluan penulis melalui observasi dan wawancara awal bahwa wilayah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kota Gorontalo membawahi tiga Samsat yaitu a) Kota Gorontalo; b) Bone Bolango; dan c) Pembantu Bone Pantai. Dari data yang dihimpun bahwa jumlah kendaraan baik roda 2 (R2) maupun roda 4 (R4) yang ada di wilayah tersebut setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Kendaraan Roda 2 dan Roda 4 pada tahun 2014 di Samsat Kota berjumlah 56.787 Unit dengan rincian Roda 2 (R2) sebanyak 44.632 dan Roda 4 sebanyak 10.787. Kemudian pada tahun 2015 Kendaraan Roda 2 dan Roda 4 di Samsat Kota berjumlah 54.822 Unit dengan rincian Roda 2 (R2) sebanyak 42.419 dan Roda 4 (R4) berjumlah 12.403 kendaraan. Kemudian pada tahun 2016 Kendaraan Roda 2 dan Roda 4 di Samsat Kota berjumlah 57.381 Unit dengan rincian Roda 2 (R2) sebanyak 44.124 dan Roda 4 (R4) berjumlah 13.257 kendaraan. (Sumber Data: Samsat Kota Gorontalo 2018).

Berdasarkan peningkatan jumlah kendaraan yang terjadi setiap tahunnya maka target dari penerimaan pajak kendaraan yang digabungkan dalam realisasi PKB, BBN-KB dan Alat berat untuk Samsat Kota Gorontalo otomatis dinaikkan. Berdasarkan data yang berhasil dihimpun oleh peneliti, target penerimaan pajak Samsat Kota Gorontalo pada tahun 2014 adalah berjumlah Rp. 61.547.326.440 (Enam Puluh Satu Milyard Lima Ratus Empat Puluh Tujuh Juta Tiga Ratus Dua Puluh Enam

Ribu Empat Ratus Empat Puluh Rupiah). Selanjutnya dapat direalisasikan total penerimaan pajak dengan jumlah Rp.58.329.358.027 (Lima Puluh Delapan Milyard Tiga Ratus Dua Puluh Sembilan Juta Tiga Ratus Lima Puluh Delapan Ribu Dua Puluh Tujuh Rupiah). Pencapaian tersebut tidak mencapai target atau hanya berkisar 94,77 %. Kemudian dengan target penerimaan pajak pada tahun 2015 sejumlah Rp. 68.215.209.120 (Enam Puluh Delapan Milyard Dua Ratus Lima Belas Juta Dua Ratus Sembilan Ribu Seratus Dua Puluh Rupiah). Selanjutnya dapat di realisasikan penerimaan pajak dengan jumlah Rp. 54.469.664.993 (Lima Puluh Empat Milyard Empat Ratus Enam Puluh Sembilan Juta Enam Ratus Enam Puluh Empat Ribu Sembilan Ratus Sembilan Puluh Tiga Rupiah). Pencapaian tersebut tidak sesuai target atau hanya berkisar 79,85 % saja. (Sumber Data: Badan Keuangan Prov. Gorontalo 2018).

Berdasarkan temuan data yang peneliti uraikan diatas jelas terlihat bahwa penerimaan pajak yang diharapkan setiap tahunnya masih kurang maksimal. Hal tersebut menurut pengamatan peneliti dilatar belakangnya oleh tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan. Lebih lanjut kurangnya sosialisasi Samsat langsung dimasyarakat, membuat masyarakat ada yang lupa jika belum membayar pajak sehingga target yang sudah ditetapkan oleh Samsat Kota Gorontalo sering meleset. Kemudian sidak (Razia) langsung Kepolisian dan Samsat di masyarakat harus lebih dioptimalkan sehingga membuat efek jera kepada masyarakat untuk tidak terlambat dalam

membayar pajak. Alasan lain yang menurut peneliti perlu dioptimalkan oleh pihak Samsat Kota Gorontalo adalah unsur Pelayanan Petugas Pajak di kantor yaitu dengan memberi pelayanan yang profesional, berkualitas, transparan, efektif dan efisien. Bergerak disektor pelayanan publik tentunya perlu melaksanakan pembenahan secara sungguh-sungguh untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Peneliti menelaah penelitian terdahulu untuk membandingkan bagaimana penerapan pelayanan SAMSAT di kota lain dengan sehingga masyarakat penerima layanan merasa cukup puas dengan kinerja samsat dan membandingkan penelitian itu dengan apa yang terjadi dengan SAMSAT Kota Gorontalo. Hasil penelitian yang dilakukan Evi Kurniatus Solicha (2015) dimuat dalam Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB) dengan judul “Tiga Unggulan Samsat Jawa Timur (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Malang Kota)” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak pada “SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan SAMSAT Payment Point” dan pengaruh kualitas pelayanan ketiga layanan unggulan SAMSAT tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Berdasarkan hasil analisis kovarian menunjukkan bahwa variabel layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan SAMSAT Payment Point tidak berpengaruh terhadap perbedaan kepatuhan wajib

pajak dan kualitas pelayanan ketiga layanan unggulan SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana kualitas pelayanan yang berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak secara berurutan adalah kualitas layanan SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling dan terakhir adalah SAMSAT Payment Point.

Apa yang membedakan penelitian yang dilakukan oleh dilakukan Evi Kurniatus Solicha (2015) dengan yang dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada inovasi teknologi, adanya tuntutan baru atas efisiensi, produktivitas, akses masyarakat terhadap informasi yang ada dalam birokrasi pemerintah serta tuntutan kepastian dan rasa aman dan nyaman. inovasi teknologi dapat dilakukan melalui e-government. Dengan e-government informasi dari pemerintah dapat didistribusikan kepada masyarakat dengan cepat. Dengan akses informasi terbuka dari pemerintah dapat tercipta transparansi politik dan administrasi serta menghemat waktu, biaya atau sumber daya.

Pada tahun 2018 Aplikasi AR e-Samsat dikembangkan Badan Keuangan Daerah (BKD) Provinsi Gorontalo. Aplikasi ini akan disematkan pada notice (surat) pajak kendaraan bermotor. Aplikasi AR-Samsat akan tertera pada surat pajak yang dikeluarkan pada 2018. Penggunaan aplikasi AR e-samsat sangat mudah. Setelah aplikasi di-install di smartphone, pengguna kendaraan cukup menyorot surat pajak. Maka pada smartphone akan muncul tayangan video mengenai pembayaran

pajak secara online. Aplikasi AR e-Samsat ini dipaparkan BKD Provinsi Gorontalo di hadapan Tim Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) pada hari Rabu (31/7/2019). Tim KemenPAN-RB berkunjung ke Gorontalo untuk mengevaluasi pelayanan Sistem Informasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di wilayah Kota Gorontalo. Kepala Badan Keuangan Pemprov Gorontalo Huzairin Roham mengatakan bahwa “aplikasi ini ketika disorot ke notice pajak kendaraan akan muncul video tentang layanan e-samsat. Wajib pajak juga akan terhubung ke link Badan Keuangan untuk pembayaran pajak secara online melalui Bank Sulutgo. Teknologi AR berfungsi sebagai informasi kepada masyarakat/wajib pajak kendaraan bermotor. Terutama informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan. Selain bersifat informasi, teknologi ini kami manfaatkan untuk memastikan bahwa pajak kendaraan yang dibayar oleh wajib pajak benar adanya. Jadi ke depan, aplikasi ini dapat lebih ditingkatkan lagi untuk mencegah beredarnya *notice* pajak palsu,”

Sementara itu evaluasi KemenpanRB menilai enam aspek. Yaitu kebijakan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana dan sistem informasi pelayanan publik. Ada juga indikator untuk konsultasi dan pengaduan serta inovasi. Kemenpan-RB menilai, aplikasi AR e-Samsat sebagai inovasi yang belum ditemukan di Provinsi lain. Karena itu sosialisasi dan perbaikan fitur agar teknologi digital ini masih perlu dilakukan agar bisa dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

Berdasarkan observasi diatas peneliti melakukan wawancara awal dengan masyarakat pengguna layanan Aplikasi AR e-Samsat. Dari 20 orang responden yang peneliti wawancarai hanya 1 orang yang mengetahui akan keberadaan aplikasi ini. Mereka beranggapan informasi layanan ini tidak mereka ketahui sehingga masih menjalankan aktivitas kewajiban perpajakan dengan langsung datang ke kantor samsat dalam artian pengurusan manual. Sudah lebih dari 1 tahun aplikasi dijalankan tetapi keberadaannya belum banyak diketahui oleh sebagian besar masyarakat wajib pajak.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan mewujudkan Good Governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Good Governance. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan Good Governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berangkat dari fenomena dan konstruksi berpikir diatas maka peneliti untuk dilakukan kajian lebih mendalam melalui aktivitas penelitian

dengan judul **“Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Samsat Kota Gorontalo”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka penelitian ini di fokuskan pada:

1. Upaya Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo, dengan Subfokus:
 - a. Bagaimana Akuntabilitas Untuk mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?
 - b. Bagaimana Transparansi Untuk mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?
 - c. Bagaimana Partisipasi Untuk mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?
 - d. Bagaimana Supremasi Hukum Untuk mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?
2. Faktor-Faktor Yang Menentukan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo, Dengan Subfokus:
 - a. Bagaimana Ketepatan Waktu Pelayanan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?

- b. Bagaimana Akurasi Pelayanan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?
- c. Bagaimana Kesopanan Dan Keramahan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?
- d. Bagaimana Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?
- e. Bagaimana Atribut Pendukung Layanan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang:

1. Upaya Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo. Adapun tujuan khusus dapat diperinci sebagai berikut:
 - a. Akuntabilitas Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo
 - b. Trasparansi Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo

- c. Partisipasi Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo
 - d. Supremasi Hukum Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo
2. Faktor-Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo, Dengan Subfokus:
- a. Ketepatan Waktu Pelayanan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo
 - b. Akurasi Pelayanan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo
 - c. Kesopanan Dan Keramahan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo
 - d. Kemudahan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo
 - e. Atribut Pendukung Layanan Sebagai Faktor-Faktor Yang Menentukan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Hasil penelitian ini menjadi masukan (input) bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo khususnya maupun pada bidang pemerintahan pada umumnya;

2. Manfaat Praktis.

Temuan penelitian berupa mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik akan membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat luas bahwa membangun *Good Governance*