

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, temuan penelitian, dan pengembangan temuan penelitian dalam disertasi ini maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya mewujudkan Good Governance dalam pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo perlu memaksimalkan tata kelola pelayanannya, dilihat dari aspek transparansi dan partisipasi yang masih terbatas. Artinya masyarakat belum sepenuhnya bisa mengakses informasi dan jenis-jenis pelayanan terkait dengan pelayanan dan keterlibatan publik.
2. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan Good Governance dalam pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo masih memerlukan peningkatan dari beberapa aspek. Hal ini terlihat pada waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang terlalu lama sering terjadi kesalahan procedural serta beberapa fasilitas teknis pendukung layanan yang belum tersedia.
3. Proses mewujudkan Good Governance dalam pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo, peneliti menawarkan konsep temuan penelitian yang disebut novelty yakni konsep Mopoduoto Tilihula atau konsolidasi kewenangan yang merupakan konsep yang

dikembangkan dari nilai-nilai kedaerahan atau kearifan lokal. Konsep mopoduoto tilihula ini diharapkan bisa menjalankan fungsi-fungsi koordinasi terkait tugas dan fungsi sebagaimana mestinya, serta kewenangan masing-masing bidang berada pada kedudukan yang seharusnya.

## **B. Implikasi**

Berorientasi pada simpulan diatas maka peneliti dapat merumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Upaya dalam mewujudkan Good Governance dalam pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo diharapkan tetap melaksanakan asas fungsi-fungsi tatakelola pemerintahan yang baik dan juga sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan Good Governance dalam pelayanan publik di samsat kota gorontalo diharapkan dapat ditunjang oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM), kemampuan Sumber Daya Manusia, dan kemampuan dalam melayani masyarakat dengan maksimal.
3. Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang berdampak pada tercapainya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan kesejahteraan masyarakat.

### **C. Saran**

Berdasarkan simpulan penelitian di atas maka dapat di rumuskan beberapa saran penelitian yaitu:

1. Di harapkan Samsat Kota Gorontalo agar lebih mengoptimalkan layanan berbasis e-Governance sehingga dapat di sejajarkan dengan Samsat di Daerah Jawa yang lebih banyak menggunakan layanan elektronik di bandingkan dengan layanan manual.
2. Di harapkan agar Samsat Kota Gorontalo meningkatkan fasilitas mobil Samsat Keliling dan fasilitas Drive sehingga wajib pajak mudah mengurus pembayaran pajak kendaraan dan tidak perlu harus datang ke Samsat langsung.
3. Melakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan di Samsat Kota Gorontalo secara berjenjang agar kinerja organisasi lebih mudah dikontrol.
4. Agar Samsat Kota Gorontalo terus melakukan inovasi terbaru dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga semakin banyak wajib pajak yang sadar akan kewajibannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku Referensi:**

- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cet.XV; Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ambar Teguh Sulistiyani. 2011. *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media
- Atmojo, Marsum Widjojo. 2007. *Restoran dan segala Permasalahannya*.Yogyakarta: Andi
- Adi, Isbandi Rukminto. 2007. *Perencanaan Partisiporis Berbasis Aset Komunitas. Dari Pemikiran Menuju Penerapan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Abu Huraerah. 2008. *Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat Model dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan*. Bandung: Humaniora
- Adrianto, Nico. 2007. *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Goverment*. Palangkaraya : Bayu Media
- Dwiyanto, Agus dkk. 2014. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, PSKK-UGM,Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2016. *Memimpin Perubahan Dibirokrasi Pemerintah*. Gadjah Mada University Press.
- Dimock, Dimock. 1983. *Public Administration (Administrasi Negara) Jilid I Edisi V* diterjemahkan oleh Endy Rukmo. Jakarta: Erlangga
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. *The New Public Service*, M.E. Sharpe, New York.
- Denhardt, Janet dan Robert Denhardt, 2007. *The New Public Service. Serving not Steering*, ME Sharpe, dalam LGSP – Legislative Strengthening Team.
- Dwiyanto dkk, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Dwiyanto Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif*.Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Evers, Hans Dieter and Heiko Schrader. 1994. *The Moral Economy of Trade, Ethnicity and Developing Markets*. London and New York: Routledge.
- Effendy, Onong Uchjana. 1996. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Frederickson, H, George. 1984. *Administrasi Negara Baru (New Public Administration)* Diterjemahkan oleh Al Khoze, Jakarta: LP3ES.
- Frederickson, H.G and D.K. Hart. 1984. *The public service and the Patriotism of Bevolence. Public Administration Review*.
- Gray, S., J., dan Roberts, C. B.,. 1989. *Voluntary Information Disclosure And The British Multinationals: Corporate Perceptions Of Costs And Benefits*
- Grosroos, C. 2001. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Terjemahan Maskur. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Henry, Nicholas. 2010. *Public Administration and Public Affairs*. 11th edition. New York: Longman-Pearson.
- Inu Kencana Syafii. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Keban, Yeremias T. 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*, Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Krina L.P.L. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management*, Jilid 13. Singapore. Penerbit : Pearson Prentice Hall
- LAN. 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosda Karya.

- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Mardiasmo. 2004. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance*
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Nicholas Henry. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*, Publisher: Rajawali Press Edisi/Edition:
- Nelson, Bryant dan White. 1982. *Pembangunan Ekonomi di Negara Berkembang (Edisi Terjemahan)*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Nugroho Riant. 2013. *Metode Penelitian Kebijakan, Cet I*; Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Nicholas Henry. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*, Publisher: Rajawali Press Edisi/Edition:
- Istianto, B. 2013. *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN). 131
- Nugroho Riant. 2013. *Metode Penelitian Kebijakan, Cet I*; Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Pamudji, S. 2000. *Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasyid, Ryaas, Muhammad. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya Jakarta.
- Sedarmayanti. 2015. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Mandar Maju. Bandung.
- Sarundajang, S.H, 2005, *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah, Kata Hasta*, Jakarta
- Siagian, Sondang, P. 2004. *Patologi Birokrasi*, Galia Indonesia, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2007. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sedarmayanti. 2009. Good Governance dan Good Corporate Governance. Mandar Maju. Jakarta.
- Sugiono. 2014. Memahami Penelitian Kualitatif. Cet.IX; Bandung: CV. Alfabeta.
- Thoha, Miftah, 2007. Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi, Pusdiklat Pegawai Depdiknas, Sawangan, Bogor
- Tullock, G. 1991. *Rent seeking. In The World of Economics*(pp. 604-609). Palgrave Macmillan, London.
- Tangkilisan Hessel Nogi S. 2007. Manajemen Publik. Jakarta. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wahab, Abdul, Solichin. 2002 .Analisis Kebijakan. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik :Teori dan Proses. Yogyakarta: Med Press (Anggota IKAPI).
- Zeithaml, Valarie A, Bitney, Mary Jo & Dwayne D, Gremier. 2009. Service Marketing : Integritas Customer Foms Jersey The Firm. Amerika Serikat : Mc. Brand –Hill M

#### **Jurnal Nasional dan Internasional:**

- Tahir Arifin. 2016. Analysis Of Public Service Quality At Department Of Population And Civil Registration In Gorontalo. (Journal I Jaber, Vol. 14, No. 10:6635-6252.)
- Michener, Greg, and Katherine Bersch. "Conceptualizing the quality of transparency." *paper apresentado na 1ª Conferência Global sobre Transparência, ocorrida na Rutgers University, Newark, em maio de 2011.*
- Mubyarto et, al, 1997. Gerakan Nasional Penanggulangan Kemiskinan, Kajian Bersama Pengembangan Kebijaksanaan, Yogyakarta: Aditya Media.
- Terziovski , mile (2007). Building Innovation Capability in Organization” An international cross-case perspective. London: Imperial College Press. Chapter 1. 1-18
- Backus, Michiel. 2001. *E-governance and Developing Countries: Introduction and Examples*
- Krina L.P.L. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi.* Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

- Nanang Haryono. 2011. "Membangun Birokrasi Untuk Good Governance (relasi pejabat birokratis pada Pemerintah Lokal Untuk Mewujudkan Good Governance. (Journal Kebijakan dan Manajemen Publik. 2011, Vol 2 No 3.
- Yenny. 2013. eJournal Ilmu Administrasi Negara, 2013, 1 (2): 196-209 ISSN 0000-0000, ejournal.an. Prinsip-prinsip Good Governance Studi Tentang Penerapan Prinsip –Prinsip Good governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda. fisip-unmul.org.
- Samekto Adi Nugroho. 2017. FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SISTEM ANJUNGAN TRANSAKSI MESIN KANTOR BERSAMA SAMSAT DI SURABAYA TIMUR. 2303-341X Volume 5, Nomor 2, Mei–Agustus 2017
- Neni Rofianti. 2017. STUDI TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT PEMBANTU SAMARINDA SEBERANG. eJournal Administrasi Negara Volume 5,(Nomor 3) :6143-6154 ISSN 0000-0000, journal.an.fisip-unmul.ac.id
- Evi Kurniatus Solicha. 2015. Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB) dengan judul "Tiga Unggulan Samsat Jawa Timur (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Malang Kota)" Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB) Vol. 5 No. 2 |perpajakan.studentjournal.ub.ac.id

#### **Peraturan Perundang-undangan:**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang\_undang 32/33 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999, tentang pelaksanaan pemerintahan yang baik
- Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sumbangan Wajib dan Kecelakaan lalu Lintas Jalan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 6/KEP/M.PAN/7/2003
- Pemendagri nomor 61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan BLUD
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 Tentang Penerapan Good Governcance
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor



Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Biaya PNBP  
(Penerimaan Negara Bukan Pajak),

Permenpan dan RB No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar  
Pelayanan.

IWA 4:2005 (*International Workshop Agreement 4*) sistem manajemen  
mutu ISO-9001:2005