

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

Oleh

**RIZCHA MAYANTI PAERA**

**NIM: 941417087**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

**Pembimbing I**



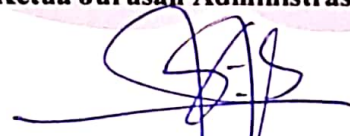
**Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd**  
NIP. 196004231986031001

**Pembimbing II**



**Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.Si**  
NIP. 196602161997031001

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan Administrasi Publik**



**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si**  
NIP. 197802081999032001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PELAYANAN PUBLIK PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT  
KOTA GORONTALO**

Oleh

**RIZCHA MAYANTI PAERA  
NIM: 94141787**

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

**Hari/Tanggal : Jumat, 09 September 2021**

**Waktu : 08:00 WITA**

**Penguji:**

**1. Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si  
NIP. 19560826 198203 1 001**

(.....)

**2. Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si.  
NIP. 19780208 199903 2 001**

(.....)

**3. Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd  
NIP. 19600423 198603 1 001**

(.....)

**4. Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.Si  
NIP. 19660216 199703 1 001**

(.....)

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo**



**Dr. Hj. Zulhecha Ngiu, M.Pd.  
NIP. 19670509 199803 2 002**

## **PELAYANAN PUBLIK PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO**

Rizcha Mayanti Paera  
Jurusan S-1 Administrasi Publik  
Universitas Negeri Gorontalo  
E-mail: [rizchapaera538@gmail.com](mailto:rizchapaera538@gmail.com)

### ***ABSTRAK***

**Rizcha Mayanti Paera, “Pelayanan Publik Program E-samsat di kantor SAMSAT Kota Gorontalo”.** Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Dr. Rosman Ilato, M.Pd dan Pembimbing II Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Asas-asas pelayanan publik program E-samsat di Kota Gorontalo. (2) Faktor determinan pelayanan publik program E-samsat di kantor samsat Kota Gorontalo di lihat dari aspek komunikasi, SDM, disposisi, birokrasi. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif dengan menggunakan teknik analisis data dari pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisa dilapangan bahwa (1) Dilihat dari asas-asas pelayanannya program ini belum bisa meningkatkan pelayanan pada kantor SAMSAT karena adanya beberapa masalah dalam sistim dan pengetahuan masyarakat yang masih minim dalam penggunaan E-samsat. (2) dilihat dari faktor determinan pelayanan publik program E-samsat di kantor SAMSAT Kota Gorontalo sudah mulai di jalankan dengan baik hanya saja perlu adanya beberapa peningkatan di dalam hal sumber daya agar program dapat berjalan dengan baik.

**Kata Kunci : Pelayanan publik, Program E-samsat**

**THE E- *SAMSAT* (Electronic One-stop Administration Service Office) PUBLIC SERVICE PROGRAM IN THE ONE-STOP ADMINISTRATION SERVICE OFFICE IN GORONTALO CITY**

**Rizcha Mayanti Paera**

**Bachelor's Degree Program in Public Administration**

**State University of Gorontalo**

**E-mail: [rizchapaera538@gmail.com](mailto:rizchapaera538@gmail.com)**

***ABSTRACT***

**Rizcha Mayanti Paera, "The E-*SAMSAT* Public Service Program in the One-Stop Administration Service Office in Gorontalo City". Department of Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Rosman Ilato, M.Pd., and Co-Supervisor is Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.Si.**

The core of this study is to discover the aspects of E-*SAMSAT* public service program in the One-Stop Administration Service Office in Gorontalo City. It also aims to find the determinant factors that are examined from communication, human resources, disposition, and bureaucracy. This study applies descriptive qualitative where the data are analyzed through collecting, reduction, data display, and conclusion.

The result shows that this program does not give significant service improvement in the One-Stop Administration Service Office due to the system and the lack of knowledge of the local community. By considering the determinant factors, E-*SAMSAT* is well-implemented, it needs human resources to increase the service program.

**Keywords: Public Service, E-*SAMSAT* Program**

