

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya yang merupakan penelitian yang ditemukan dilapangan. Maka pada bab ini selanjutnya akan disimpulkan mengenai permasalahan yang berkaitan dengan Implementasi program E-samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil penelitian terkait fokus dan sub fokus penelitian yaitu bagaimana asas-asas pelayanan publik dalam tahapan program E-samsat dan faktor-faktor determinan implementasi program E-samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Gorontalo. 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.

Selain itu dilihat dari faktor determinan implementasi program E-samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di 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.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka berikut beberapa masukan dari peneliti:

- 1) Dalam upaya meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang program E-samsat agar bisa meningkatkan pelayanan di kantor SAMSAT maka pegawai dan tim pembina harus lebih meningkatkan sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat.
- 2) Sumber daya dalam hal ini sarana dan prasarana belum terealisasi, diupayakan agar segera di adakan agar bisa mempermudah masyarakat dalam menggunakan E-samsat dan lebih meningkatkan pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Surjadi. H, (2012) *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Revika Aditama
- Keban, Yeremis, (2014). *Enam Dimensi Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media.
- Tahir Arifin Dr, M.si. 2015. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: PT Alfabeta Bandung.

Jurnal Penelitian

- Andalas, Z., & Tuti, R. W. (2017). Kualitas pelayanan tahanan di cabang rumah tahanan komisi pemberantasan korupsi service quality Branch House in custody in combating corruption commission in prisoners. *IMC 2016 Proceedings, 1(1)*.
- Aneta, A. (2012). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 1(1)*, 54-65.
- Fardina, A., & Munaf, Y. (2015). Studi Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Online Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi, 1(1)*, 1-24.
- FS, H. T. (2018). Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara, 10(2)*, 120-129.
- Firma, A., & Rahmah, E. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 1(1)*, 110-115..
- Hidayati, N. (2016). E-goverment dalam pelayanan publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 4(3)*.
- Jamil, A. (2012). Potensi Konflik dan Integrasi Kehidupan Keagamaan di Provinsi Gorontalo. *Jurnal Multikultural & Multireligius, 11(3)*, 116-1
- Guspul, A., & Ahmad, A. (2014). Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan nasabah pada koperasi jasa keuangan syariah di wonosobo. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ, 1(3)*, 156-170.

- Mardiana, S., & Sumiyatun, S. (2017). Implementasi Kurikulum 2013 dalam pembelajaran sejarah di SMA Negeri 1 Metro. *HISTORIA: Jurnal Program Studi Pendidikan Sejarah*, 5(1), 45-54.
- Makahaube, M., Fauzi, A., Riyanto, R., & Rahmah, A. (2017). Analisis implementasiI tol laut dalam perspektif pelayanan kapal dan barang di pelabuhan tanjung perak Surabaya dan Makassar. *VENUS*, 5(10), 23-41.
- Nayaka, K. W., & Darma, G. S. (2020). Assessing Depth of Optimization Digital Samsat Program (E-Samsat) in Bali Province. *International Research Journal of Engineering, IT and Scientific Research*, 6(2), 24-31.
- Ningrum, R. R. (2014). Implementasi Logika Fuzzy Dalam Penentuan Pola Penggunaan Energi Listrik Pada Suatu Gedung Berdasarkan Hasil Audit Energi. *Jurnal Teknik*, 3(1).
- Nurdiana, E. W. (2020). Penanaman Nilai Karakter Remaja Melalui Permainan Tradisional. *Jurnal Sains Riset*, 9(3), 52-60.
- PRISKA, Y. (2018). *Implementasi peraturan daerah nomor 5 tahun 2015 tentang izin usaha jasa warung internet kabupaten tanah datar*(Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Purnaweni, H. (2017). Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Peraturan Izin Usaha Toko Modern Minimarket Waralaba/Cabang di Kecamatan Depok terkait Perda Kab. Sleman No. 18 tahun 2012 tentang Perizinan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 80-87.
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal ASET (Akuntansi Riset) Vol, 11(1)*.
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15