

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. "Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya."( Kurniawan. 2005;4)

Pelayanan publik yang ideal menurut Adam Wirahadi (<http://www.pikiran-rakyat.com/berita/0402/77/htm>.) adalah "mencakup pelayanan yang efisien, cepat, akuntabel, murah, transparan, dan nondiskriminatif". Kondisi riil yang dihadapi masyarakat bangsa ini terhadap birokrasi pemerintahannya masih jauh dari harapan-harapan dan teori yang disebutkan diatas. Dimana pelayanan publik masih sangat belum efisien, tidak akuntabel, biaya yang mahal dan cenderung diskriminatif. Walaupun ada di beberapa Pemerintah Daerah di Indonesia yang telah merubah sistem pelayanan publiknya, dengan satu tujuan yaitu untuk kepuasan masyarakat.

Saat ini upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat telah menjadi perhatian utama dari berbagai organisasi diseluruh dunia, baik organisasi privat maupun publik. "Keterbukaan informasi juga ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya dikaitkan

dengan akitifitas pelayanan. Sehingga harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan” (Priyanto 2006; 117)

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun Perwujudannya sering tidak sesuai dengan harapan. Karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang ”melayani” bukan yang ”dilayani”. Reformasi pelayanan publik pada dasarnya sangat dibutuhkan dengan mengembalikan dan mendudukkan ”pelayan” dan yang ”dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. ”Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara” (Lijan Poltak Sinambela 2010; 4), meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan yang dianggap terlalu rumit dengan mengatasnamakan sesuai prosedur tersebut merupakan salah satu contohnya. Hal ini disebabkan karena orientasi pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik didasarkan pada peraturan atau prosedur yang cenderung bersifat membelenggu dan tidak fleksibel. Sehingga mengakibatkan aparat menjadi tidak memiliki inisiatif dan daya inovasi dalam menghadapi kesulitan karena selalu berorientasi pada prosedur. Hal ini dapat dilihat dari *survey* yang

dilakukan oleh *Center For Population and Policy Studies*, Universitas Gajah Mada terhadap kinerja pelayanan publik.

**Tabel**

**Acuan petugas pelayanan**

Acuan yang digunakan	Prosentase
Peraturan (juklak)	80%
Kepuasan masyarakat	10%
Inisiatif sendiri	3%
Visi dan misi	1%

*Sumber : Center for population and policy studies, UGM, 2001*

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa para aparat pelayanan publik sebagian besar, yakni 80% selalu mengacu pada peraturan (Juklak) dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, 16% mengacu pada kepuasan masyarakat, dan 3% menggunakan inisiatif sendiri, kemudian sisanya sebesar 1% mengacu pada visi dan misi (Setijaningrum, 2005; 7).

Kebijakan yang ada yang dibuat untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan Negara dan fungsi pelayanan kepada masyarakat, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan

keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang harus diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Jika kita berbicara tentang pelayanan tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan merupakan kunci atau inti dalam berbagai usaha yaitu pada umumnya kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan jika kegiatan atau usaha jasa di masyarakat tersebut memiliki tujuan utama untuk merebut pelanggan. Upaya untuk menarik pelanggan tersebut menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yang mereka jalankan. Organisasi atau perusahaan tersebut bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan produk yang berupa barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan tersebut.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Sehingga dengan demikian manajemen dalam organisasi atau perusahaan tersebut dapat melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengevaluasian kegiatan pelayanan dengan memadai agar hasil akhirnya dapat memuaskan orang atau badan yang mendapatkan pelayanan tersebut. Karakteristik pelayanan pemerintah yang sebagian besar bersifat monopoli membuat pemerintah tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola

pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelolaan pelayanan. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi isu aktual dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah sebagai pihak penyelenggara atau penyedia (*providers*) pelayanan, serta bagi masyarakat yang merupakan pihak pengguna pelayanan. Baik dari sisi paradigma maupun formatnya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat memang terus mengalami pembaruan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Seiring dengan digulirkannya otonomi daerah beberapa tahun silam, perubahan sistem pemerintahan ini juga bersanding dengan tuntutan perubahan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Secara historis, otonomi daerah adalah suatu hal yang telah lama direkomendasikan oleh para akademisi dalam forum-forum ilmiah dan didambakan oleh para praktisi dan birokrat di daerah. Otonomi daerah yang telah lama yang telah lama ditunggu-tunggu ini, akhirnya terwujud juga dengan dikeluarkannya Undang-undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang No 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat Daerah. Akan tetapi setelah hampir dua tahun pelaksanaan otonomi daerah, masyarakat banyak yang kecewa karena

ternyata otonomi daerah belum dapat memperbaiki kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan akhirnya kedua Undang-undang otonomi daerah tersebut direvisi dengan disahkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah (Ratminto & Atik Septi W 2005; 187-188).

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan otonomi daerah telah diberikan kewenangan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Kewenangan tersebut semestinya dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga ditekankan oleh Mubyarto(2006 ; 188-190) bahwa pada hakikatnya otonomi daerah adalah penyerahan wewenang segala urusan pemerintah ke kabupaten/kota, sehingga diharapkan pemerintah kabupaten/kota dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (lebih lancar, lebih mudah, lebih cepat dan lebih murah). Meskipun dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah sebagian kewenangan tersebut ditarik lagi, akan tetapi tanggung jawab dan kewenangan pemerintah daerah tetap masih sangat besar dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa secara teoritis pelaksanaan otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut hasil *survey* yang dilakukan Universitas Gajah Mada (UGM) pada tahun 2007, secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah. Namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Ukuran paling nyata keberhasilan Otonomi Daerah dalam kerangka kemajuan berkebebasan (*Development for Freedom*) dan kebebasan berkemajuan (*Freedom for Development*) adalah terciptanya suatu inovasi. "Menilai kemajuan Otonomi Daerah dalam ukuran inovasi berarti menilai seberapa jauh kebebasan yang dimiliki daerah mampu mendorong munculnya suatu program, kebijakan serta gagasan lokal yang cerdas dan khas serta *genuine* dalam mensiasati setiap bentuk keterbatasan atau mengoptimalkan setiap bentuk keunggulan yang dimiliki daerah" (Wayan 2004; 3).

Penciptaan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak hanya diadopsi oleh perusahaan-perusahaan swasta, tetapi juga telah diadopsi oleh instansi-institusi pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang selama ini terus mendapatkan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sebenarnya hal-hal tersebut merupakan nilai plus BUMN dalam menghadapi persaingan bisnis saat ini, karena pengembangan BUMN tidak hanya selalu berorientasi pada laba, tetapi juga kepada unsur peningkatan

pelayanan pada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, BUMN khususnya pada BUMN yang memberikan pelayanan jasa harus merubah strategi dan orientasinya yang selama ini hanya digerakkan oleh peraturan-peraturan dan berorientasi pada birokrasi menjadi strategi yang digerakkan oleh misi dan berorientasi pada publik penerima layanan. Seperti yang telah dijelaskan di atas masalah pelayanan publik mempunyai peranan yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Namun ternyata hak masyarakat atau pelanggan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pelayanan itu sendiri terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Seringkali semua hal tersebut disebabkan oleh lemahnya kinerja birokrasi sehingga mengakibatkan pelayanan memuaskan yang seharusnya diberikan institusi pelayanan masih hanya menjadi impian belaka. Dalam pelayanan publik terdapat beragam inovasi pelayanan, dimana inovasi dalam pelayanan publik diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat. Inovasi ini muncul tatkala banyaknya kendala-kendala yang ada tentang pelayanan publik di Indonesia. Maka dari itu, kepuasan merupakan hal yang paling essensial untuk masyarakat, guna mendukung bejalannya suatu inovasi.

Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan yang terjadi. "Propinsi Jawa Timur pernah menjalankan Gerakan Kembali ke Desa (GKD) dengan berupaya mencapai satu desa satu produk unggulan. Sragen berkembang dengan *electronic government*. Solok berupaya melibatkan

masyarakat dengan mengembangkan *citizen charter*. Jembrana berhasil mengembangkan kebijakan pendidikan dan kesehatan gratis bagi masyarakat” (Muluk 2008; 42). Dan juga instansi yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah Samsat Kabupaten lamongan. Di Samsat inovasi pelayanan yang diberikan adalah samsat *drive thru*. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan, dinilai masih belum memuaskan akibat prosedur yang masih berbelit sehingga dapat memakan waktu yang lama dalam proses pelayanan, tidak adanya kepastian biaya yang harus dikeluarkan sehingga menimbulkan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas aparat pelayanan diluar ketentuan, dan juga masih banyaknya “calo” yang berkeliaran di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan sehingga menghambat jalannya pelayanan bagi masyarakat umum yang tidak mempergunakan jasa calo tersebut. Calo - calo tersebut menarik minat pelanggan dengan tawaran pengurusan surat yang lebih cepat tentu dengan imbalan upah yang tidak sedikit. Biaya untuk mengurus surat tentu jadi membengkak, yang seharusnya disediakan sesuai standar yang sudah ditetapkan pemerintah menjadi diatas standar dan lebih mahal. Prosedur pengurusan surat-surat kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan dirasa terlalu panjang, begitu juga waktu penyelesaiannya. Membayangkan keruwetan mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu

untuk urusan penting ini. Kemudian yang membuat orang merasa malas dan merasa ruwet untuk datang di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan karena sebelum ada inovasi dari Samsat tentang kemudahan mengurus pembayaran Pajak kendaraan bermotor (PKB) atau perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) ini kondisinya hampir seperti stasiun kereta api atau terminal bus. Karena hampir seluruh ruangan dibanjiri pemohon pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Baik yang ingin membuat STNK baru maupun untuk memperpanjang masa berlaku STNKnya. Terkadang karena panjangnya antrean, sebagian dari pemohon STNK baru harus menunggu hingga tiga jam. Karena ruang tunggu tak mampu menampung, sebagian pemohon STNK juga harus rela menunggu panggilan di luar ruangan.

Jarak antar tempat untuk setiap prosedur yang harus dilewati juga terlalu jauh. Misalnya dari mengisi formulir kemudian untuk ambil nomor antrian, pelanggan setidaknya harus jalan kaki kesana kemari. Waktu yang sangat tidak efisien ini membuat masyarakat rasanya sangat malas untuk mengurus sendiri surat - surat yang dibutuhkannya. Pada akhirnya yang digunakan adalah jasa calo, atau menggunakan perantara orang ketiga agar pengurusan surat-suratnya bisa lebih cepat selesai. Selama ini, pengurusan STNK, PKB, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di Samsat memang identik dengan keberadaan biro jasa, atau lebih dikenal dengan istilah calo. Pemohon STNK baru maupun perpanjangan akan dikenakan biaya yang tidak murah, jika menggunakan jasa tersebut.

Perpanjangan masa berlaku STNK di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan yang menghadapi kendala waktu yang lama dalam penyelesaiannya serta masalah biaya menjadi alasan mengapa pelayanan seperti ini banyak dikeluhkan warga Lamongan terutama para pengguna kendaraan bermotor. Seharusnya keberadaan Kantor Samsat Kabupaten Lamongan dapat memberikan pelayanan yang efektif, seimbang dan adil sebagai birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat menginginkan sistem pelayanan yang cepat dan biaya yang dikeluarkan sesuai ketentuan yang berlaku atau dengan kata lain pembiayaannya dilakukan secara transparan. Karena itu Samsat Kabupaten Lamongan berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat. Jika biasanya masyarakat harus datang dan antri, sekarang Samsat memberikan kemudahan pelayanan berupa Samsat *drive Thru*.

Awal mula digelarnya perpanjangan, pembayaran PKB, STNK, SWDKLLJ *Drive Thru* adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan langsung mengenai masyarakat. Sekarang di Kantor Bersama SAMSAT memungkinkan masyarakat Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Selain kedekatan dengan masyarakat, tujuan lain diadakannya Inovasi ini adalah untuk transparansi pengelolaan pajak kendaraan bermotor di masyarakat. Agar warga di Kabupaten Lamongan mengetahui kegunaan dana yang dikeluarkan saat pembayaran Pajak. Dengan adanya program mendekati kepada masyarakat, polisi telah menghapus citranya yang selama ini terkenal menyeramkan,

menjadi lebih manusiawi. Selama ini, pengurusan STNK di Kantor Samsat identik dengan keberadaan biro jasa, atau lebih dikenal dengan istilah calo. Pembuatan STNK baru maupun perpanjangan akan dikenakan biaya selangit, jika menggunakan jasa tersebut. Namun dalam proses pelayanannya Samsat *Drive-Thru* tidak lepas dari berbagai kendala yang di hadapi. Samsat *Drive-Thru* yang awalnya adalah layanan unggulan Samsat tidak sepenuhnya mampu memberikan perbedaan dalam pelayanan Samsat. Penerapan *Drive-Thru* merupakan bentuk solutif untuk menanggulangi permasalahan seperti yang disebutkan sebelumnya, namun di sisi lain *Drive-Thru* masih belum bisa menjawab apatisme masyarakat dalam reformasi pelayanan publik. Pelayanan Samsat *Drive-Thru* masih terbatas dengan tidak dapat melayani segala jenis kendaraan, hanya kendaraan tertentu saja yang dapat menggunakan layanan ini. Selain itu pula kapasitas waktu pelayanan Samsat *Drive-Thru* terbatas dari jam operasional pukul 08.00 s/d 12.00 hanya dapat melayani 10-20 kendaraan saja. Samsat *Drive-Thru* di Kabupaten Lamongan ini Juga terkesan eksperimental karena sebelumnya layanan dalam taraf uji coba karena merupakan cabang dari Samsat Surabaya sehingga pelaksanaannya belum maksimalis. Padahal seharusnya *Drive-Thru* ini merupakan inovasi yang sudah dimatangkan konsepnya sehingga mampu memuaskan masyarakat. Samsat *Drive-Thru* juga kurang komprehensif dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari bentuk perpanjangan pajak kendaraan yang terbatas pada perpanjangan STNK saja, sementara untuk urusan lainnya seperti urusan bea balik nama, uji rangka mesin, perpanjangan SIM, uji kir kendaraan bermotor,

urusan BPKB, dan kasus hilangnya STNK dan SIM masih dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan, dengan begitu watak sentralisasi masih begitu lekat dalam praktik reformasi pelayanan publik berbasis pasar karena praktik desentralisasi layanan masih bersifat minimalis. Kendala lain adalah kurangnya informasi yang diterima masyarakat luas untuk mengakses reformasi pelayanan publik tersebut. Maka bisa jadi dari hal tersebut masyarakat masih skeptis, apatis, dan bersikap permisif dalam menanggapi layanan tersebut.

Oleh karena itu mengetahui pelaksanaan Samsat *Drive Thru* sebagai sebuah layanan unggulan dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara lebih mendalam yang dikhususkan pada penilaian tentang tingkat penerapan Samsat *Drive Thru* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran, perpanjangan pajak kendaraan Bermotor Kantor Samsat Kabupaten Lamongan merupakan sesuatu yang menarik, yang akan diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari berbagai fenomena permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini :

1. Bagaimana penerapan Samsat *drive thru* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan ?

2. Faktor pendukung serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi Kantor Samsat Kabupaten Lamongan dalam penerapan Samsat *Drive Thru* dan dalam meningkatkan pelayanan publik?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang diajukan maka tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mengetahui penerapan samsat *drive thru* dalam meningkatkan pelayanan publik dan serta mengetahui faktor pendukung dan kendala-kendala yang dihadapi.

### D. Manfaat Penelitian

#### Manfaat Akademis :

Mengetahui hasil kebijaksanaan pemerintah dalam pelayanan publik untuk mengetahui inovasi penerapan Samsat *Drive Thru* .

#### Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang obyektif dan dapat dipergunakan sebagai bahan pengembangan Ilmu Administrasi Negara serta sebagai informasi bagi penelitian serupa di masa yang akan datang khususnya yang akan meneliti tentang pelayanan publik khususnya mengenai penerapan Samsat *drive thru* dalam peningkatkan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

## E. Sistematika Pembahasan

Pemaparan sistematika pembahasan untuk lebih mengetahui rician dari hasil penelitian ini, sebagai berikut ini :

### **Bab I** : Pendahuluan,

Berisi latar belakang, perumusan masalah yang menjadi dasar penulisan.

Selain itu dikemukakan pula tujuan yang ingin dicapai, kontribusi penelitian yang diberikan, dan sistematika penelitian yang berisi alur pemikiran penelitian

### **Bab II** : Tinjauan Pustaka

Dalam Bab ini dikemukakan tentang studi kepustakaan guna memperoleh gambaran teoritis terhadap permasalahan yang sedang di kaji

### **Bab III** : Metode Penelitian

Membahas tentang metode yang digunakan untuk melakukan penelitian yang digunakan untuk penyusunan skripsi ini yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data yang di gunakan.

### **Bab IV** : Pembahasan

Berisi penyajian data berupa gambaran umum Kantor Samsat Kabupaten Lamongan menampilkan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan yang akan dihubungkan dengan teori yang mendukung.

### **Bab V** : Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan mengenai hasil dari proses pembahasan dan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat pada perkembangan dan

peningkatan kualitas pelayanan publik instansi yang terkait dalam hal ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

