

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR
SAMSAT MEDAN UTARA)**

Christina Mhirena Sitorus¹, Jonson Rajagukguk², Jhonson Pasaribu²

Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: christina.sitorus21@student.uhn.ac.id

Email: jonson.rajagukuk@uhn.ac.id; jhonsonpasaribu@uhn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of good governance principles in improving the quality of public services at the North Medan Samsat office. Good governance is a concept that emphasizes the principles of participation, supremacy of law, transparency, responsiveness, special orientation, justice, effectiveness and efficiency, accountability and strategic vision in government management. Good quality of public services is very important to meet public expectations and increase public trust in the government. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews and documentation. This study involved North Medan Samsat employees and the community as service recipients. The results of the study indicate that the application of good governance principles at the North Medan Samsat Office has been carried out well. Transparency is realized through the provision of clear information related to service procedures, the principle of accountability is seen from the implementation of employee duties in accordance with standard operating procedures (SOP) and the existence of internal supervision. The supremacy of law is implemented with compliance with applicable regulations in the administrative process. Although the application of good governance principles has had a positive impact on public services, there are still several aspects that need to be improved, such as increasing the number of officers at the counter to speed up services and optimizing service technology. Thus, the implementation of the principle of good governance is more optimal, it is expected that the service at the North Medan Samsat Office will be increasingly qualified, effective and able to provide satisfaction to the community.

Keywords: Good Governance, Quality of Public Services, North Medan Samsat.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Medan Utara. *Good governance* merupakan konsep yang menekankan pada prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi khusus, keadilan, efektivitas dan efisien, akuntabilitas dan visi strategis dalam pengelolaan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan pegawai samsat medan utara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Samsat Medan Utara sudah terlaksana dengan baik. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan, prinsip akuntabilitas terlihat dari pelaksanaan tugas pegawai sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) serta adanya pengawasan internal. Supremasi hukum diterapkan dengan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dalam proses administrasi. Meskipun penerapan prinsip *good governance* telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, masih terdapat beberapa aspek

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan jumlah petugas di loket untuk mempercepat pelayanan serta optimalisasi teknologi layanan. Dengan demikian, penerapan prinsip *good governance* yang lebih optimal, diharapkan pelayanan di Kantor Samsat Medan Utara semakin berkualitas, efektif dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kata kunci: *Good Governance*, Kualitas Pelayanan Publik, Samsat Medan Utara.

PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara, peneliti memilih ini untuk diteliti karena terdapat latar belakang penyelenggara pelayanan publik yang kurang memuaskan masyarakat. Masyarakat seringkali mengeluh dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan, pengesahan STNK dan lain-lainnya, untuk itu akan diteliti kelemahan yang dimiliki oleh pelayanan publik di kantor tersebut, sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan oleh masyarakat dengan mudah.

Pemerintahan yang baik merupakan konsep yang bersifat kolektif, yang melibatkan seluruh tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau memengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai yang baik dalam kehidupan sehari-hari. *Good governance* tidak hanya sebatas pengelolaan lembaga pemerintah semata tetapi menyangkut semua lembaga pemerintahan maupun non pemerintah. Dalam praktiknya, pemerintahan yang bersih (*clean government*) merupakan bentuk pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, transparan dan bertanggung jawab. Suatu pemerintahan dapat dikatakan baik apabila sumber daya dan masalah publik dikelola secara efektif yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup mewarnai pasca krisis multidimensi, seiring dengan tuntutan era reformasi. Konsep *good governance* muncul karena tidak adanya kepuasan pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan *good governance* tentunya tidak mudah sangat memerlukan proses dan dukungan masyarakat yang mengacu pada sebuah pemahaman guna tercapainya *good governance* dalam birokrasi pemerintah. Sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik, pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintahan agar selalu senantiasa tanggap terhadap tuntutan lingkungan, dengan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang efektif dalam pemerintahan tersebut.

Good Governance merupakan prinsip yang memang penting dan sangat diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan agar kinerja dari aparatur negara meningkat. Hal ini disebabkan pemerintah telah menyusun prinsip-prinsip *good governance* guna mengoptimalkan kapasitas transisi menjadi lebih baik dalam birokrasi pelayanan (Moento et al., 2019).

Good Governance menjadi prasyarat utama yang perlu diterapkan oleh setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat agar tercapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Untuk itu, dibutuhkan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang sesuai, jelas dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintah dapat berlangsung secara efektif, berguna dan terhindar dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme). Hal ini bertujuan agar pengelolaan pemerintah dapat berlangsung dengan bersih, cepat, tanggap dan transparan.

Pelayanan publik yang prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

pelayanan. Standar kualitas pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, Komponen standar pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah menerapkan standar kualitas pelayanan tersebut maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memenuhi semua kebutuhan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat berhak atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya Undang-Undang ini diharapkan kebutuhan administrasi masyarakat dapat dipenuhi, selain itu untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat serta terwujudnya tanggungjawab aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama sangat krusial bagi semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan dalam perbaikan kinerja pelayanan publik. Terdapat tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, seperti prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian mengenai waktu dan biaya yang menyebabkan pelayanan sulit dijangkau oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan terhadap penyedia pelayanan yaitu birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk memperoleh pelayanan melalui cara tertentu, salah satunya adalah dengan memberikan biaya tambahan.

Seiring dengan berkembangnya zaman, tantangan yang dihadapi semakin bertambah. Permasalahan yang muncul semakin kompleks. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik dan berkualitas juga semakin pesat. Sebagai penyedia jasa, pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut, karena tuntutan tersebut adalah hak-hak masyarakat yang harus dipenuhi.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu wujud dari aparatur negara sebagai Abdi negara. Kantor Samsat merupakan instansi pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBKBN) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL). Penyelenggaraan samsat yang dilaksanakan oleh Kepolisian negara Republik Indonesia khususnya bagian lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melakukan pemungutan pajak Provinsi dan Badan usaha yang berada dalam satu kesatuan yaitu Kantor Bersama Samsat. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di Kantor Samsat perlu menerapkan standar pelayanan sebagai acuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya dipengaruhi oleh kemampuan dan kinerja pegawai.

Seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan di Medan setiap tahunnya, pihak Samsat perlu mengimbangi pertumbuhan dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan. Selama ini, samsat Medan Utara telah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masalah pelayanan publik saat ini menjadi isu yang perlu memperoleh perhatian serta penyelesaian yang komprehensif, hal ini dibuktikan dari

munculnya berbagai tuntutan dari pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan ulasan pada laman kantor Samsat Medan Utara yang diteliti, terdapat beragam tanggapan positif dan negatif yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Seperti, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, pegawai yang tidak disiplin dalam waktu, kurang tanggap terhadap berbagai keluhan dan aspirasi masyarakat. Pegawai tidak bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, kurang tersedianya fasilitas tempat duduk yang memadai, adanya biaya dalam setiap jenis pelayanan yang diberikan serta adanya praktik calo dalam setiap pelayanan, ini sangat merugikan masyarakat apabila menggunakan jasa calo memerlukan biaya lebih tinggi dapat memicu terjadinya penipuan. Dalam hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan terhadap pemberi pelayanan yaitu birokrasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu dilakukan upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan demi mewujudkan pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima dengan berlandaskan prinsip-prinsip *good governance*. Pentingnya penerapan prinsip *good governance* di Kantor Samsat dalam meningkatkan pelayanan publik, kinerja para pegawai yang memberikan pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas maka tulisan ini akan melakukan analisis penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik (studi pada kantor samsat medan utara).

METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Creswell dalam buku *Research Design* (2019) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual dan menejermahkan kompleksitas suatu persoalan.

PEMBAHASAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 yang mana menjelaskan tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap(SAMSAT) merupakan kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) yang secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor Bersama Samsat.

Dengan penerapan prinsip keadilan yang lebih optimal, diharapkan kualitas pelayanan publik di kantor samsat dapat semakin meningkat. Sistem pelayanan yang adil akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah serta memastikan bahwa setiap individu mendapatkan layanan yang sesuai dengan haknya. Upaya untuk menjamin perlakuan yang setara dan menghilangkan potensi diskriminasi dalam pelayanan harus terus dilakukan guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Prinsip Efektivitas dan Efisien

Setiap proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber-sumber yang tersedia. Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan kasubag tata usaha, mengatakan:

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

“Kita selalu meningkatkan kecepatan pelayanan tanpa mengurangi kualitas layanan. Salah satunya dengan sistem digital buat beberapa layanan supaya prosesnya lebih cepat. Masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dapat melalui online jadi tidak perlu antri lama di loket.

Prinsip efektivitas dan efisien dalam *good governance* bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara optimal dengan pemanfaatan sdm yang tepat. Prinsip ini diterapkan dalam penyelenggaraan layanan agar masyarakat mendapatkan layanan yang cepat dan tepat. Bentuk dari penerapan prinsip efektivitas dan efisien di kantor samsat adalah dengan penerapan sistem digital seperti *Samsat Drive Thru* memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online dan mengurus dokumen kendaraan tanpa harus antri dalam waktu yang lama. Dengan adanya inovasi ini, proses pelayanan menjadi lebih efektif karena mengurangi waktu tunggu. Namun, terdapat kendala yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan, seperti keterbatasan/ kurangnya jumlah petugas layanan yang dapat menyebabkan antrian di kantor samsat yang berpengaruh terhadap efektivitas layanan.

Prinsip Akuntabilitas

Para pengambilan keputusan (decision makers) dalam organisasi sektor pelayanan publik, swasta dan masyarakat memiliki pertanggungjawaban kepada masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pegawai samsat mengatakan bahwa:

“Setiap pegawai sudah memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing semua proses layanan sesuai dengan aturan yang ada. Adanya pengawasan dari atasan meninjau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Intinya, di samsat tidak main-main mengenai tugas dan tanggung jawab kerja semua pegawai bekerja dengan profesional supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap lancar dan berkualitas”.

Salah satu indikator utama dari penerapan prinsip akuntabilitas adalah profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai yang bekerja dengan profesionalisme menunjukkan bahwa memiliki pemahaman yang baik mengenai tanggung jawab yang diemban serta menyadari bahwa pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Prinsip akuntabilitas yang diterapkan di kantor samsat berdampak positif meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, prinsip akuntabilitas menjadi fondasi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif, menerapkan akuntabilitas dengan baik, potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi atau ketidakadilan dalam pelayanan dapat dicegah sehingga sistem pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan terpercaya.

Prinsip Visi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif luas dan jangka panjang atas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam hal pembangunan manusia. Mereka juga harus memiliki pemahaman atas aspek sejarah, budaya dan sosial yang mendasari perspektif tersebut.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai samsat mengatakan:

“Visi di samsat adalah terwujudnya pelayanan prima yang berorientasi good governance dan berbasis teknologi. Kita terus mendorong pemanfaatan teknologi pelayanan makin cepat, transparansi dan mudah diakses oleh masyarakat. Ke depannya bakal terus mengembangkan layanan digital guna memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan mereka. Pentingnya sdm yang profesional dengan tujuan memberikan pelayanan secara responsif, ramah serta paham cara memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat”.

Dalam penerapan prinsip visi strategis menuntut bahwa setiap lembaga pemerintahan termasuk kantor samsat medan utara memiliki visi yang jelas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menerapkan adanya visi yang baik maka pelayanan publik dapat berjalan secara berkelanjutan

serta menjadi pelayanan publik yang berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Indikator kualitas pelayanan publik.

a. *Tangibles* (Berwujud)

Fasilitas ruang tunggu memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah terlaksana dengan baik, dapat dilihat dari tersedianya fasilitas tempat duduk yang tertata dengan rapi, toilet yang bersih, fasilitas ac, tempat parkir yang cukup luas, tersedianya papan informasi dan didukung dengan komputer dan perangkat lain yang mempermudah pegawai untuk bekerja. Jumlah loket pelayanan dinilai cukup untuk melayani masyarakat, tetapi pada jam-jam tertentu antrian di beberapa loket terlihat cukup panjang. Petugas di kantor samsat tampil dengan seragam rapi serta atribut yang lengkap, mencerminkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari segi interaksi dengan masyarakat, sebagian petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah.

b. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Kemampuan dalam merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah terlaksana dengan baik, dapat dilihat dari pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan/masalah tersebut dengan tepat waktu. Namun, dalam beberapa situasi terutama saat kondisi antrian sangat padat respon petugas mengalami keterlambatan yang tidak langsung ditanggapi karena petugas lebih fokus pada penyelesaian administrasi yang sedang berlangsung. Terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan kecepatan dalam mengatasi keluhan, peningkatan kapasitas petugas dalam merespon keluhan saat kondisi pelayanan sedang sibuk.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Proses administrasi seperti perpanjangan STNK, pembayaran pajak, balik nama kendaraan, dilakukan dengan sistem antrian yang teratur untuk memastikan bahwa setiap pengguna layanan mendapatkan hak-hak nya sesuai dengan kebutuhan, efisien dan secara adil. Di kantor samsat menyediakan papan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, petugas di loket pelayanan maupun informasi memberikan penjelasan mengenai prosedur persyaratan, biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan cukup baik, dapat dilihat bahwa pegawai menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Masyarakat yang mengurus proses administrasi seperti, perpanjangan STNK, pengurusan balik nama dapat menyelesaikan prosesnya dalam waktu yang telah diinformasikan oleh petugas, hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang efisien dan tidak memperlambat proses birokrasi. Namun, pada saat terjadinya meningkatnya penerima layanan, terjadinya keterlambatan yang mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dari biasanya, pegawai tetap berupaya memberikan informasi kepada masyarakat atas keterlambatan yang dialami serta memberikan solusi guna memastikan pelayanan tetap berjalan lancar. Pentingnya jaminan pelayanan tidak hanya mengenai ketepatan waktu melainkan kepastian prosedur yang dijalankan, pegawai samsat telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap regulasi dan memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada masyarakat, dalam hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed



SINTA 5



e. *Empathy* (Empati)

Pegawai dalam memberikan pelayanan menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kendaraan mereka, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi, petugas akan berupaya memberikan arahan yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, hal ini mencerminkan adanya perhatian dan rasa kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan membutuhkan perhatian khusus seperti penyandang disabilitas, kantor samsat menyediakan jalur pelayanan prioritas. Petugas yang melayani kelompok ini menunjukkan tingkat kepedulian yang lebih tinggi dengan memberikan pelayanan yang cepat dan memastikan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan, dalam hal ini membuktikan bahwa dimensi *empathy* telah diterapkan secara nyata dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Samsat Medan Utara) bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* telah berjalan dengan cukup baik dalam aspek pelayanan publik. Prinsip-prinsip *good governance*, seperti partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi khusus, keadilan, efektivitas dan efisien, akuntabilitas serta visi strategis telah diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan prinsip *good governance*, seperti prinsip supremasi hukum dalam pelayanan terlihat dari kepatuhan petugas terhadap regulasi yang berlaku. Setiap kebijakan dan aturan yang baru langsung disosialisasikan kepada pegawai untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan sesuai dengan hukum. Dalam prinsip transparansi kantor Samsat Medan Utara telah menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti kotak saran, media sosial, serta layanan pengaduan online, yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan keluhan terkait pelayanan. Informasi mengenai prosedur layanan juga tersedia secara jelas melalui papan informasi dan petugas yang siap memberikan penjelasan kepada masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Samsat Medan Utara. Namun, masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal peningkatan efisiensi pelayanan pada saat terjadi meningkatnya penerima layanan, optimalisasi teknologi, serta peningkatan kapasitas petugas dalam menghadapi situasi pelayanan yang lebih kompleks. Dengan melakukan evaluasi dan perbaikan, diharapkan pelayanan di Samsat Medan Utara dapat semakin berkualitas dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat.

REFERENSI

- Andi Nimah Sulfani. (2021). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*
- Andika, M.A., Sukraaliawan, I.N. (2020). Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor UPTD pelayanan pajak dan retribusi daerah provinsi Bali di Kabupaten Buleleng. *Locus*, 12(2)
- Creswell, (2019). *Research Design, Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Lauma, R., Pangemanan, S., Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif Jurusan Ilmu Pemerintahan*
- Lionadiva, G., Triandi, T. (2022). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*
- Nasution, S.R (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 72-77.
- Rowa, Hyronimus. (2011). *Organisasi Pemerintahan Dalam Teori dan Praktik*. Jatinangor: Institut

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed



SINTA 5



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 11 Nomor 3 Maret 2025

Pemerintahan Dalam Negeri.

Tarandung, S.N., Rorong, A., Tulusan., F.(2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*.

Yuliyanti, F., Radjikan, R., Santoso. (2022). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik. *Bureaucracy Journal: Indonesian Journal of Law and Social-Political Governance*.