

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan pondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep ini menekankan tanggung jawab pemerintah dalam mengelola pelayanan secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks Indonesia, tata kelola pemerintahan menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi. Pemerintahan yang baik, atau *Good governance*, memainkan peran sentral dalam mengelola negara demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu (Situmeang, 2022). Penerapan konsep ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Penerapan *Good governance* menuntut proses pelayanan publik yang berjalan secara tertib dan bertanggung jawab. Pemerintah perlu memastikan pelayanan dapat dijalankan secara konsisten sesuai ketentuan yang berlaku. Pengelolaan pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mengatur proses kerja agar tidak berbelit. Masyarakat memiliki peran dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Tata kelola pemerintahan yang baik menjadi dasar penting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik (Rahmawati dan Tjenreng, 2025).

Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik juga menjadi bagian dari komitmen global melalui Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*), khususnya Tujuan ke-16 yang menekankan penguatan institusi yang efektif, akuntabel, dan inklusif. Komitmen tersebut sejalan dengan kerangka konstitusional Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Konstitusi ini menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memenuhi hak masyarakat melalui pelayanan yang dijalankan secara tertib dan bertanggung jawab. Kerangka hukum tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur penyelenggaraan pelayanan sebagai bagian dari kewajiban negara kepada masyarakat. Keseluruhan kerangka tersebut menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik memiliki dasar hukum dan komitmen yang jelas baik secara nasional maupun global (Salam, 2023).

Meskipun kerangka kebijakan dan regulasi telah tersedia, penerapan *Good governance* dalam praktik pemerintahan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu persoalan yang masih muncul adalah praktik korupsi yang berdampak pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Data *Corruption Perceptions Index* tahun 2022 menunjukkan bahwa Indonesia berada pada peringkat ke-110 dari 180 negara, yang mencerminkan masih adanya persoalan

integritas dan pengawasan dalam tata kelola pemerintahan (Tampubolon, 2023:38). Kondisi tersebut memperlihatkan adanya jarak antara kerangka normatif tata kelola pemerintahan dan realitas penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan. Kesenjangan ini menjadi konteks penting dalam memahami tantangan penerapan prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik (Zakaria, 2024).

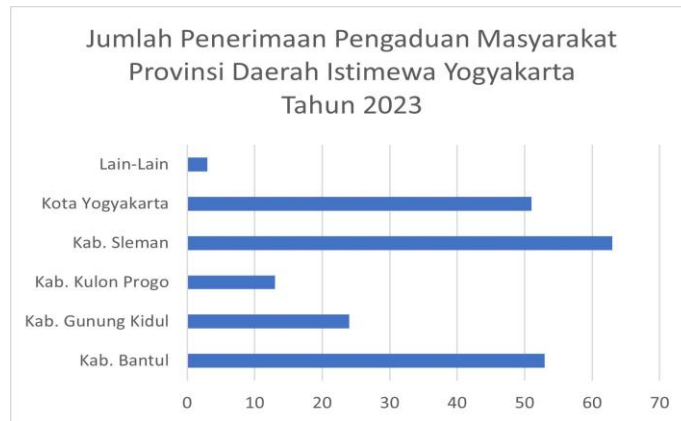
Kondisi tersebut juga tercermin di tingkat daerah, termasuk di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pemerintah daerah menunjukkan komitmen dalam mendorong keterbukaan dan inovasi pelayanan publik, salah satunya melalui keterlibatan dalam kemitraan Open Government Partnership (OGP) sejak 2024. Berbagai upaya dilakukan untuk memperluas akses informasi dan mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui digitalisasi hingga tingkat kalurahan (PEMDA DIY, 2025). Inisiatif ini menggambarkan adanya upaya institusional untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, sejauh mana praktik tersebut berjalan secara konsisten dalam pelayanan publik sehari-hari masih perlu ditelaah lebih lanjut.

Komitmen tersebut juga berkaitan dengan pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals), khususnya Tujuan ke-16 yang menekankan penguatan institusi yang efektif dan akuntabel. DIY telah mengintegrasikan agenda SDGs ke dalam dokumen perencanaan

daerah dan melibatkan berbagai organisasi perangkat daerah. Meski demikian, laporan evaluasi menunjukkan masih adanya kendala dalam koordinasi dan pelaporan capaian, yang berpotensi memengaruhi akuntabilitas pelaksanaan kebijakan (Wulandari, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa adopsi agenda global belum sepenuhnya diikuti oleh praktik tata kelola yang seragam di seluruh lini pemerintahan daerah.

Dalam konteks pelayanan publik, tantangan serupa juga muncul pada layanan berbasis digital. Pengembangan sistem e-Samsat bertujuan meningkatkan kemudahan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian menunjukkan bahwa layanan ini berdampak positif terhadap kepatuhan, namun belum seluruh masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal akibat perbedaan tingkat literasi digital dan akses teknologi (Sulastris dan Sari, 2024). Situasi ini mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan perlu diiringi dengan pengelolaan layanan yang mampu menjangkau berbagai kelompok masyarakat secara setara. Evaluasi terhadap penerapan prinsip *Good governance* dalam pelayanan Samsat menjadi relevan untuk melihat bagaimana kebijakan, sistem, dan praktik pelayanan dijalankan di lapangan. Selain itu, data dari Laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023 menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman menjadi wilayah dengan jumlah pengaduan tertinggi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini mengindikasikan bahwa kritik masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih cukup tinggi, termasuk

terhadap layanan administrasi kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Samsat.



**Gambar 1.1. Jumlah Pengaduan Masyarakat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023**

**Sumber: Ombudsman RI, 2024**

Grafik jumlah pengaduan masyarakat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang dipublikasikan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2024 menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman memiliki tingkat pengaduan tertinggi dibandingkan kabupaten atau kota lainnya. Kondisi ini menggambarkan adanya persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Tingginya angka pengaduan dapat menjadi indikasi awal bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik belum berjalan secara optimal, khususnya terkait keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan kualitas proses pelayanan (Sihotang, 2023). Situasi tersebut menunjukkan perlunya penelaahan lebih lanjut terhadap sektor pelayanan publik yang memiliki intensitas interaksi



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada September 2024, pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sleman memperoleh indeks kepuasan sebesar 84,12 yang termasuk dalam kategori baik. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan respons positif terhadap pelayanan yang diterima. Namun, hasil survei juga memperlihatkan adanya variasi capaian pada setiap unsur pelayanan. Beberapa aspek memperoleh skor yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Aspek tersebut meliputi sarana dan prasarana, waktu pelayanan, produk atau jenis layanan, persyaratan pelayanan, serta perilaku pelaksana.

Perbedaan capaian antarunsur pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Penilaian positif secara umum melalui Survei Kepuasan Masyarakat tidak selalu mencerminkan pengalaman masyarakat pada setiap tahapan pelayanan. Pola penilaian yang relatif lebih rendah pada beberapa aspek juga terlihat konsisten dalam hasil SKM sepanjang tahun 2024. Selain penilaian formal, masyarakat turut menyampaikan pengalaman pelayanan melalui platform daring seperti Google Maps. Ulasan yang disampaikan pengguna pada platform tersebut mencerminkan persepsi langsung masyarakat terhadap proses pelayanan SAMSAT Sleman dan menjadi pelengkap dalam memahami kualitas pelayanan publik secara lebih utuh.



**Gambar 1.3. Beberapa Ulasan Negatif Google Maps**

**Sumber : SAMSAT Sleman - *Google Reviews***

Berdasarkan ulasan yang tercantum pada Google Maps, layanan SAMSAT Kabupaten Sleman memperoleh penilaian yang beragam dari pengguna. Sebagian besar ulasan menunjukkan adanya kepuasan masyarakat terhadap proses administrasi dan pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, masih ditemukan ulasan dengan rating rendah, seperti bintang satu hingga tiga, yang memuat keluhan terkait waktu tunggu pelayanan, kejelasan alur proses, serta sikap petugas dalam melayani masyarakat. Keberagaman penilaian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna layanan tidak selalu selaras dengan penilaian positif secara umum. Ulasan pengguna pada platform daring ini memberikan gambaran tambahan mengenai bagaimana pelayanan SAMSAT Sleman dirasakan secara langsung oleh masyarakat dalam praktik sehari-hari.

Konsep *good governance* yang dikembangkan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) (dalam Karso, 2022) memuat sembilan

prinsip utama, yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Dalam konteks pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman, beberapa prinsip tersebut dapat dilihat pada mekanisme pelayanan yang telah tersedia.

Prinsip partisipasi tercermin dalam adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan ruang umpan balik masyarakat melalui platform daring yang memungkinkan pengguna layanan menyampaikan penilaian terhadap pelayanan. Prinsip penegakan hukum tampak pada pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada persyaratan, prosedur, serta ketentuan administrasi perpajakan kendaraan bermotor yang telah ditetapkan. Prinsip responsivitas tampak melalui pengembangan berbagai inovasi pelayanan yang bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kendaraan bermotor. Prinsip kesetaraan tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan yang memberikan akses kepada masyarakat sesuai persyaratan dan prosedur yang sama. Prinsip orientasi konsensus dan visi strategis dapat dilihat dari upaya instansi dalam menghadirkan program dan inovasi pelayanan yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat serta mendukung arah pengembangan pelayanan publik. Berbagai hal tersebut memberikan gambaran bahwa sejumlah prinsip *good governance* telah hadir dalam penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT Sleman. Dalam praktik pelayanan sehari-hari,

pengalaman masyarakat lebih banyak berkaitan dengan keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan prosedur, kecepatan proses layanan, serta pertanggungjawaban petugas dalam menjalankan pelayanan. Kondisi tersebut menjadikan prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas memiliki keterkaitan yang lebih langsung dengan pengalaman masyarakat dalam proses pelayanan sehingga ketiga prinsip tersebut dipilih sebagai fokus analisis dalam penelitian ini.

Hingga saat ini, kajian mengenai penerapan prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman masih banyak berfokus pada penilaian umum kualitas pelayanan, terutama melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan capaian indeks kepuasan dalam kategori baik. Namun, penilaian kuantitatif tersebut belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana proses pelayanan dijalankan dan dirasakan oleh masyarakat dalam praktik sehari-hari, terutama pada aspek waktu pelayanan dan kejelasan persyaratan. Selain itu, penelitian yang secara khusus menelaah implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan SAMSAT Kabupaten Sleman masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang untuk penelaahan lebih mendalam mengenai kesesuaian antara prinsip *Good governance* dan pengalaman nyata masyarakat sebagai pengguna layanan, khususnya dalam konteks perkembangan pelayanan berbasis digital (Sitorus et al., 2025; Ulfah et al., 2024).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Haryanto (2017) mengkaji pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman dan menemukan adanya keterkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Kajian tersebut menunjukkan bahwa prinsip tata kelola pemerintahan menjadi salah satu pendekatan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Namun, penelitian tersebut masih menitikberatkan pada beberapa prinsip tertentu dan belum membahas secara lebih rinci bagaimana penerapan prinsip *good governance* berlangsung dalam praktik pelayanan sehari-hari. Perkembangan pelayanan publik juga mengalami perubahan, terutama melalui perluasan layanan berbasis digital serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap keterbukaan informasi, efisiensi prosedur, dan mekanisme pertanggungjawaban pelayanan. Di sisi lain, data Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan kategori pelayanan yang baik, sementara ulasan masyarakat masih memperlihatkan adanya variasi pengalaman dalam aspek waktu pelayanan, transparansi informasi, dan kejelasan prosedur. Situasi ini membuka ruang untuk diteliti lebih dalam mengenai penerapan prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman. **Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis penerapan prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas dalam praktik pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapannya.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi terkait penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Sleman, yaitu:

1. Beberapa aspek pelayanan masih memperoleh skor yang relatif rendah dalam hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Samsat Kabupaten Sleman yang dipublikasikan terakhir pada September 2024. Aspek-aspek dengan nilai terendah meliputi sarana dan prasarana (3.28), waktu pelayanan (3.33), produk atau jenis pelayanan (3.33), perilaku pelaksana (3.34), serta persyaratan pelayanan (3.34). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas pelayanan tergolong baik, masih terdapat beberapa komponen yang perlu ditingkatkan agar pelayanan publik di Samsat Sleman lebih efisien, akuntabel, dan transparan sesuai dengan prinsip-prinsip *Good governance*.
2. Kabupaten Sleman mencatatkan jumlah pengaduan masyarakat tertinggi di Provinsi DIY. Data Ombudsman RI yang terbit tahun 2024 memperlihatkan bahwa Sleman merupakan wilayah dengan tingkat pengaduan masyarakat terbanyak di antara kabupaten/kota lain di Yogyakarta. Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan publik masih menghadapi tantangan,

terutama dalam hal akuntabilitas dan efektivitas penanganan keluhan masyarakat.

3. Ulasan digital mengungkap ketidakpuasan spesifik masyarakat terhadap pelayanan Samsat Sleman. Meskipun rating Samsat Sleman di Google Maps tergolong baik, sejumlah ulasan mencatat keluhan mengenai waktu tunggu yang lama, alur pelayanan yang membingungkan, dan sikap petugas yang kurang ramah. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun penilaian umum relatif positif, masih terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik, sekaligus menggambarkan adanya kesenjangan antara persepsi umum dan pengalaman nyata masyarakat di lapangan.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Dari pernyataan yang ada, rumusan masalah yang diambil antara lain :

1. Bagaimana penerapan prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas dalam pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sleman?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sleman?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tiga prinsip *good governance* menurut *United Nations*

*Development Programme* (UNDP), yaitu transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas.

2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman. Penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan, baik dari aspek internal maupun eksternal. Penelitian juga bertujuan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman berdasarkan temuan analisis tersebut.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam hal penerapan *good governance* dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan memperkaya literatur mengenai evaluasi kualitas pelayanan publik di Indonesia.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:
  - a. Bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis *good governance*, sehingga pelayanan lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

- b. Bagi Pemerintah Daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga dalam penyusunan kebijakan yang terkait dengan peningkatan pelayanan publik di sektor administrasi pajak kendaraan bermotor.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut penerapan *good governance* dalam pelayanan publik, khususnya di sektor administrasi pajak.

## 1.5. Kerangka Teori/Konsep

### 1.5.1. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu**

NO	PENELITIAN /TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Lidia Kamelia, Mira Veranita. (2022). Analisis Implementasi <i>Good governance</i> dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan <i>good governance</i> dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di kecamatan ciater, subang, dengan fokus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Good governance</i>: UNDP mendefinisikan sebagai pengelolaan kekuasaan untuk kesejahteraan masyarakat (Arisaputra, 2013).</li> <li>2. Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i>: Sukarmini dan Idrus (2020) menyebutkan efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan publik.</li> <li>3. Pelayanan Publik: Zeithaml et al. (2009) menekankan keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati untuk</li> </ol>	Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami penerapan <i>good governance</i> di Kecamatan Ciater. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi dan literatur.	Penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Ciater telah menerapkan <i>good governance</i> dengan baik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, perbaikan diperlukan dalam pemahaman masyarakat tentang prosedur

NO	PENELITIAN /TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		pada solusi terhadap masalah birokrasi, ketidakpastian pelayanan, dan praktik calo.	<p>kualitas layanan.</p> <p>4. Tuntutan <i>Good governance</i>: Tulandi et al. (2015) menyatakan tuntutan masyarakat meningkat seiring dengan pendidikan dan globalisasi.</p> <p>5. Kualitas Pelayanan Publik: Dwiyanto (2014) menyatakan <i>good governance</i> meningkatkan kepercayaan masyarakat.</p>	Penelitian berlangsung dari 8 Desember 2021 hingga 11 Januari 2022 di Kecamatan Ciater untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik.	dan sistem online. Penyuluhan serta optimalisasi media online, seperti website, diperlukan untuk memperjelas informasi dan mempercepat pelayanan.
2.	Ilma Dwi Elvira, Afifuddin. (2022). Analisis Penerapan Prinsip <i>Good governance</i> Guna Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (Studi pada Desa Palangbesi, Kecamatan Lumbang, Kabupaten Probolinggo)	Penelitian ini bertujuan untuk menilai penerapan <i>Good governance</i> dan faktor penghambatnya di Desa Palangbesi.	<p>1. <i>Good governance</i>: Tata kelola yang bersih, efektif, dan berorientasi kesejahteraan (UNDP, 1997).</p> <p>2. Prinsip <i>Good governance</i>: Partisipasi, hukum, transparansi, responsif, konsensus, kesetaraan, efektivitas-efisiensi, akuntabilitas, visi strategis (UNDP, 1997).</p> <p>3. Pemerintahan Desa: Desa berwenang mengatur urusannya berdasarkan potensi lokal (UU 6/2014).</p>	Penelitian deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dianalisis dengan model Miles dan Huberman (pengumpulan data, kondensasi, penyajian, kesimpulan), serta diuji dengan triangulasi.	Penerapan <i>Good governance</i> di Desa Palangbesi belum optimal: transparansi rendah, hukum kurang responsif, partisipasi minim, konsensus lemah, dan efektivitas belum tercapai. Hambatan utama: rendahnya partisipasi warga, kedisiplinan aparatur, serta kurangnya kompetensi SDM.
3.	Situmeang, Sevocto Maruli. (2022). Analisis implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas	<p>1. <i>Good governance</i>: Prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas (Gerring et al., 2005; UNDP; Sedarmayanti, 2012).</p> <p>2. Pelayanan Publik: Pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah (UU No. 25/2009; Sinambela, 2013).</p> <p>3. Kualitas Pelayanan Publik:</p>	Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yang menjelaskan objek dan permasalahan pemerintahan berdasarkan fakta yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip <i>good governance</i> belum terlaksana dengan baik dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

NO	PENELITIAN /TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
	publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga.	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sibolga.	Harapan pelanggan melalui keandalan dan responsivitas (Goetsch dan Davis, 2011). 4. Asas Pelayanan Publik: Transparansi dan kesetaraan hak (Menpan No. 63/2003). 5. Unsur Pelayanan Publik: Penyedia, penerima, jenis, dan kepuasan layanan (Bharata, 2004).	diperoleh di lapangan.	Sipil Kota Sibolga.
4.	Fauzan, Hernawan, dan Mukhtar Hamzah. (2023). Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Samsat Mamuju	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Mamuju dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan melalui <i>e-Samsat</i> .	1. Prinsip <i>Good governance</i> , menurut Gerring et al. (2005), mencakup partisipasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, keadilan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan visi strategis. Sutedi (2011) menekankan penerapan standar internasional <i>Good governance</i> , sedangkan Fannisyia et al. (2018) menyebutkan bahwa inovasi <i>e-Samsat</i> mendukung peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan di Samsat Mamuju.	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan pendekatan <i>case study</i> . Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai objek penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Samsat Mamuju berupaya transparan dalam memberikan informasi perpajakan kendaraan. Namun, penerimaan pajak belum mencapai target, dan inovasi <i>e-Samsat</i> masih belum optimal.
5.	Susetyo Arief Hidayat. (2022). Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip <i>Good governance</i> dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang	Penelitian ini menganalisis penerapan <i>good governance</i> , serta dukungan dan kendala yang ada di Kecamatan Semarang Timur.	1. Pelayanan Publik: Pemenuhan kebutuhan masyarakat (UU No. 25/2009; Sumaryadi, 2010; Moenir, 2015; Mukaron dan Laksana, 2015). 2. Prinsip <i>Good governance</i> : Akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, dan partisipasi (Mardiasmo, 2009; Herdiawanto et al., 2010).	Penelitian kualitatif ini melibatkan 7 informan dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi, serta analisis data.	Penerapan <i>good governance</i> di Kecamatan Semarang Timur sudah sesuai standar, namun masih terkendala oleh pemahaman, fasilitas, disiplin, dan partisipasi.

NO	PENELITIAN /TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
	Timur).				
6.	Adelia, Anggraeny, dan Adi. (2024). Analisis Penerapan <i>Good Governance</i> pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya	Penelitian ini menganalisis penerapan <i>good governance</i> dalam layanan akta kelahiran <i>E-Klampid</i> di Surabaya, dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi layanan online.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Publik: Meningkatkan kesejahteraan dengan tata kelola yang efisien (Suprianto, 2014; Rizqiyah, 2021).</li> <li>2. UU Pelayanan Publik: UU No. 25/2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat.</li> <li>3. Keluhan Publik: Tingginya keluhan ke Ombudsman menunjukkan kualitas pelayanan yang masih rendah (Duhita, 2018).</li> <li>4. <i>Good governance</i>: Surabaya meningkatkan kualitas layanan akta kelahiran melalui prinsip <i>good governance</i> (Duhita, 2018).</li> </ol>	Penelitian kualitatif deskriptif ini menganalisis penerapan <i>good governance</i> dalam layanan akta kelahiran di Surabaya.	Pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Surabaya sudah sesuai dengan prinsip <i>good governance</i> , namun masih perlu perbaikan agar lebih inklusif, mudah diakses, serta meningkatkan partisipasi masyarakat.
7.	Doni Putro, Endang indartuti. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> : Suatu Studi tentang SILOKDES di Desa Mancon, Kecamatan Wilangan, Kabupaten Nganjuk	Penelitian ini bertujuan untuk menilai penerapan <i>good governance</i> pada pelayanan akta kelahiran di Surabaya dan mengidentifikasi kendalanya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Good governance</i>: Tata kelola yang akuntabel, transparan, responsif, dan efektif (Dwiyanto, 2014).</li> <li>2. Pelayanan Publik: Pemenuhan kebutuhan administrasi warga secara cepat, tepat, dan berkualitas (UU 25/2009).</li> <li>3. Administrasi Kependudukan: Layanan dokumen penting seperti akta kelahiran yang harus efisien dan mudah diakses.</li> <li>4. E-Government: Digitalisasi layanan untuk meningkatkan efektivitas dan kemudahan akses (Duhita, 2018).</li> </ol>	Penelitian menggunakan kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara untuk menggambarkan penerapan <i>good governance</i> pada layanan akta kelahiran di Surabaya.	Pelayanan akta kelahiran Surabaya sudah sesuai prinsip <i>good governance</i> , terutama profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum-meski masih ada kendala akses dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital <i>E-Klampid</i> .

NO	PENELITIAN /TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
8.	Anggi Maya S., Ika Septin W., dan Imilda Rahmi. (2023). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balongpanggang	Penelitian ini menganalisis penerapan <i>good governance</i> serta tantangan dalam pelayanan publik di Kecamatan Balongpanggang guna meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Good governance</i>: Melibatkan pemerintah, swasta, dan masyarakat dengan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi (Ganie-Rochman, 2000; Sedarmayanti, 2012).</li> <li>2. <i>Pelayanan Publik</i>: Kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (UU No. 25/2009; Moenir, 2006).</li> <li>3. <i>Partisipasi dan Akuntabilitas</i>: Keterlibatan masyarakat dan tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik (UNDP, 2008; Sedarmayanti, 2012).</li> <li>4. <i>Transparansi</i>: Keterbukaan informasi untuk meningkatkan kepercayaan publik (Sedarmayanti, 2012).</li> </ol>	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis penerapan prinsip <i>Good governance</i> dalam pelayanan publik di Kecamatan Balongpanggang, Gresik, dengan informan kunci dari pemerintah desa, BUMDes, dan masyarakat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>Good governance</i> di Kantor Kecamatan Balongpanggang berjalan baik, dengan tanggung jawab pelayanan yang memadai, keterbukaan terhadap keluhan masyarakat, serta upaya memberikan kepastian hukum untuk menciptakan rasa adil dan kesejahteraan.
9.	Nur Hikmah, (2023). Penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jeneponto.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Good governance</i>: melibatkan pemerintah, swasta, dan masyarakat, berlandaskan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan hukum (ganie-rochman; payana; sedarmayanti; imawan; UNDP).</li> <li>2. <i>Pelayanan Publik</i>: kewajiban negara memenuhi kebutuhan masyarakat dengan standar prosedur, waktu, biaya, dan hasil (moenir; anggara; uu no. 25/2009; sancoko et al.; qanun aceh no. 8/2008; menpan no. 63/2003).</li> <li>3. <i>Prinsip Good governance</i>: akuntabilitas, transparansi, efisiensi, dan supremasi</li> </ol>	Menggunakan Metode kualitatif, yang bertujuan memberikan gambaran umum data yang dikumpulkan dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara dengan	Hasil penelitian menunjukkan penerapan <i>good governance</i> di dinas kependudukan jeneponto belum optimal; beberapa pegawai kurang puas, dan prosedur kurang jelas. diperlukan penerapan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

NO	PENELITIAN /TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
			hukum untuk tata kelola responsif (sedarmayanti, 2012; pp no. 101/2000).	beberapa informan. analisis data menggunakan model analisis interaktif.	
10.	Ade agum pratama. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang	Penelitian ini mengkaji penerapan <i>good governance</i> dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di dinas kependudukan pinrang.	1. Prinsip <i>good governance</i> menurut sedarmayanti (2013): meliputi akuntabilitas (perencanaan dan pelaksanaan), supremasi hukum (kepatuhan pada laporan dan sop), transparansi (informasi dan pengaduan), serta partisipasi masyarakat (kritik dan saran).	Penelitian kualitatif ini di dinas kependudukan pinrang menggunakan data primer, sekunder, observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi, dianalisis secara kualitatif.	Penerapan <i>good governance</i> di dinas kependudukan pinrang cukup baik, namun butuh peningkatan hukum. dukungan: sdm dan sarana; hambatan: kesadaran, internet, dan blanko ktp.

Sumber : Diolah dari berbagai sumber jurnal oleh penulis, 2025

Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan penelitian tentang prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Penelitian pertaman, Lidia Kamelia dan Mira Veranita dalam artikelnya yang berjudul "Analisis Implementasi *Good governance* dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang" meneliti penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di Kecamatan Ciater telah berjalan dengan baik, yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, ditemukan kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis merekomendasikan perlunya sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat agar prosedur pelayanan dapat berjalan lebih efektif. Secara keseluruhan, penerapan *good governance* mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik di wilayah tersebut (Kamelia dan Veranita, 2022).

Penelitian kedua, yang ditulis oleh Ilma Dwi Elvira, Afifuddin, dan Langgeng Rachmatullah Putra dalam artikelnya yang berjudul “*Analisis Penerapan Prinsip Good governance Guna Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (Studi pada Desa Palangbesi, Kecamatan Lumbang, Kabupaten Probolinggo)*” meneliti bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di Desa Palangbesi belum berjalan dengan baik,

ditandai dengan masih lemahnya penerapan lima prinsip utama seperti supremasi hukum, transparansi, orientasi konsensus, efektivitas dan efisiensi. Berbagai permasalahan seperti kurangnya informasi yang akurat, rendahnya kedisiplinan aparatur desa, serta minimnya partisipasi masyarakat menjadi faktor penghambat utama. Temuan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa belum optimal dan membutuhkan perbaikan terutama dalam aspek disiplin aparatur, peningkatan kapasitas, serta penyediaan informasi publik yang memadai.

Penelitian ketiga, Sevocto Maruli Situmeang dalam artikelnya yang berjudul "Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga" meneliti implementasi *good governance* dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Beberapa kendala dalam pelayanan termasuk birokrasi yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama, serta kurangnya transparansi

dalam proses pengambilan keputusan. Penelitian ini merekomendasikan agar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga memperbaiki penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Situmeang, 2022).

Penelitian keempat, Fauzan, Hernawan, dan Mukhtar Hamzah dalam artikel mereka yang berjudul "Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Kantor Samsat Mamuju" meneliti bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di Samsat Mamuju. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Samsat Mamuju telah berusaha memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat terkait perpajakan kendaraan bermotor, termasuk melalui program e-Samsat. Meskipun demikian, penerapan e-Samsat belum memberikan hasil yang maksimal. Beberapa hambatan yang ditemukan dalam inovasi pelayanan publik di Samsat Mamuju termasuk gangguan teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan online. Penelitian ini menekankan bahwa walaupun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan, hasil yang dicapai belum sepenuhnya memuaskan, terutama karena faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas implementasi prinsip-prinsip *good governance* (Fauzan, Hernawan, dan Hamzah, 2023).

Penelitian kelima, Susety Arief Hidayat dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur" meneliti bagaimana penerapan prinsip *good governance* di kantor tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan yang terdiri dari Camat, Kasi Pelayanan Publik, dan lima pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, demokrasi, dan aturan hukum, sudah diterapkan dalam pelayanan publik, meskipun masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman aparatur, fasilitas yang kurang memadai, serta kurangnya disiplin. Faktor pendukung meliputi komunikasi yang efektif, sumber daya memadai, serta struktur birokrasi yang jelas. Namun, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan masih kurang (Hidayat, 2022).

Penelitian keenam, Adelia Putri Sugiarto dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Penerapan *Good governance* pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya" meneliti bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinkes Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi dalam proses pembuatan akta kelahiran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip *good governance*,

tetapi masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal inklusivitas dan aksesibilitas pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Terobosan seperti e-Klampid dinilai memberikan kemudahan, namun masih memerlukan peningkatan untuk lebih maksimal dalam pelaksanaannya (Sugiarto, 2024).

Penelitian ketujuh, Doni Putro Cahyono dan Endang Indartuti dalam penelitiannya yang berjudul "*Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance: Suatu Studi tentang SILOKDES di Desa Mancon Kecamatan Wilangan Kabupaten Nganjuk*" mengkaji penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan desa melalui aplikasi SILOKDES. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Desa Mancon telah menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dengan baik. Pengelolaan keuangan desa melalui SILOKDES dilakukan secara bertanggung jawab, terbuka, dan mudah diakses masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance*, khususnya akuntabilitas dan transparansi, mendukung terciptanya pengelolaan keuangan desa yang baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Penelitian kedelapan, Anggi Maya S, Ika Septin W, dan Imilda Rahmi dalam penelitian mereka berjudul "*Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good*

*governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balongpanggang" mengkaji bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada delapan prinsip utama *good governance*, seperti partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, serta visi strategis. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Balongpanggang telah berjalan dengan baik, terutama dalam aspek tanggung jawab, keterbukaan, dan kepastian hukum. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam penyuluhan informasi kepada masyarakat terkait prosedur administrasi agar pelayanan publik lebih maksimal.

Penelitian kesembilan, Nur Hikmah dalam penelitiannya yang berjudul "Penerapan Prinsip-prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto" meneliti bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di instansi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum terkait penerapan prinsip-prinsip tersebut melalui observasi dan wawancara dengan beberapa informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* belum terlaksana dengan baik. Hal ini tercermin dari ketidakpuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, seperti kurangnya keadilan dalam pelayanan, kurangnya pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan tidak adanya kejelasan prosedur pelayanan dari beberapa pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan perlunya penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang lebih terstruktur untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

Penelitian kesepuluh, Ade Agum Pratama dalam penelitiannya yang berjudul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang" mengkaji penerapan prinsip-prinsip *good governance*, termasuk akuntabilitas, supremasi hukum, transparansi, dan partisipasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek supremasi hukum. Faktor-faktor yang mendukung penerapan *good governance* di instansi tersebut adalah kualitas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang tersedia. Namun, ada juga beberapa hambatan yang ditemukan, seperti kesadaran masyarakat, masalah jaringan internet, dan ketersediaan blanko KTP.

Penelitian-penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama meneliti penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Sebagian besar penelitian yang dijadikan referensi juga menggunakan metode kualitatif, seperti penelitian ini, meskipun beberapa di antaranya mengombinasikannya dengan pendekatan kuantitatif. Perbedaan yang terlihat terutama terletak pada fokus kajian dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu mengkaji berbagai instansi dan wilayah yang beragam, seperti kantor kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta pemerintahan desa, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Dengan demikian, penelitian-penelitian sebelumnya menjadi rujukan penting untuk memperkuat landasan teori dan memberikan gambaran umum mengenai faktor pendukung serta hambatan dalam implementasi *good governance*, yang kemudian menjadi pijakan bagi analisis yang lebih komprehensif dalam penelitian ini.

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Administrasi Publik, Istilah "administrasi" bukanlah sesuatu yang baru bagi kita. Istilah atau kata-kata ini sering digunakan. Di hampir semua aktivitas sehari-hari kita, terutama dalam konteks pemerintahan. Istilah "bagian administrasi", "ruang administrasi", "seleksi administrasi", "berkas administrasi", bahkan "uang administrasi" adalah semua istilah yang sering kita

dengar. Ada banyak pemahaman tentang administrasi, tetapi kita harus melihatnya dari perspektif sempit dan luas agar dapat memahami administrasi yang sebenarnya. Istilah administrasi publik juga sama. Istilah ini berasal dari public administration. Pada awalnya, istilah administrasi publik ini diartikan sebagai administrasi negara, 46 tetapi pada akhirnya menjadi administrasi publik. Pertanyaan dasar dan filosofis tentang pemahaman administrasi publik berkaitan dengan definisi dan fungsinya. Kepentingan publik adalah tanggung jawab administrasi publik. Di antara isu-isu penting yang tercakup di dalamnya adalah keterwakilan, keadilan, transparansi, akuntabilitas, marginalisasi, ketepatan kebijakan, pelayanan publik, dan daya tanggap terhadap masalah dalam skala yang berbeda. Untuk memecahkan masalah publik dan berkeadilan, administrasi publik harus melakukan tindakan bersama. Di sinilah administrasi publik sebagai bidang ilmu yang bekerja untuk kepentingan umum sangat penting. Administrasi publik tidak boleh dipandang sebagai agen tunggal karena harus bekerja sama dengan pihak lain untuk melaksanakan tugasnya, (Djani, W., 2022). Maka bisa diartikan definisi administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari bagaimana mengelola organisasi publik atau umum. Definisi ini sejalan dengan pendapat tentang elemen administrasi publik dan pengertian para ahli.

Menurut Chandler dan Plano untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola kebijakan publik, sumber daya dan

personel pemerintah diatur dan dikoordinasikan dalam administrasi publik. Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig menggambarkan administrasi publik sebagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah ketika mereka menjalankan kekuasaan politiknya. Dalam konteks ini, sistem pemerintahan seperti demokrasi dan kerajaan menjadi wadah bagi pelaksanaan kekuasaan tersebut. Dwight Waldo menambahkan bahwa administrasi publik merupakan manajemen terhadap orang dan peralatan dalam sebuah organisasi guna mencapai tujuan pemerintah, yang tujuan tersebut biasanya dihasilkan dari sistem kampanye atau perencanaan politik pada tahap awal. Harbani Pasolong menjelaskan bahwa administrasi publik adalah kerja sama sekelompok orang atau lembaga dalam menjalankan tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Selaras dengan itu, Dr. H. Amin Ibrahim mendefinisikan administrasi publik sebagai seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan, termasuk kegiatan manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan, yang didukung oleh mekanisme kerja dan sumber daya manusia yang terorganisasi. Fesler turut menegaskan bahwa administrasi publik merupakan proses penyusunan dan pelaksanaan kebijakan oleh birokrasi dalam skala besar, yang berorientasi pada kepentingan publik. Barton dan Chappel menyederhanakan definisi ini dengan menyebut bahwa administrasi

publik adalah “pekerjaan pemerintah,” yaitu segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah demi kepentingan umum, baik untuk kepentingan negara maupun masyarakat secara luas. Semua definisi tersebut menekankan bahwa administrasi publik bukan hanya soal kegiatan birokrasi, tapi mencerminkan proses kolaboratif dan sistematis dalam mencapai kesejahteraan publik.

Dari berbagai pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang kompleks namun terstruktur, yang melibatkan kerja sama antar individu dan lembaga untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan demi memenuhi kepentingan masyarakat. Administrasi publik bukan hanya sebatas pekerjaan birokrasi, tetapi mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Para ahli sepakat bahwa tujuan utama dari administrasi publik adalah tercapainya pelayanan publik yang adil, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Fungsi administrasi publik juga tidak bisa berdiri sendiri, melainkan harus melibatkan berbagai pihak dan sektor untuk menciptakan sinergi yang berdampak nyata. Pada intinya, administrasi publik adalah wujud nyata dari pelaksanaan kekuasaan politik yang berpihak pada kepentingan rakyat dan kesejahteraan bersama.

### 1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan administrasi publik menunjukkan perubahan cara pandang terhadap peran pemerintah dalam mengelola kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat. Nicholas Henry (dalam Muluk, 2020) menjelaskan bahwa perkembangan administrasi publik dapat dilihat melalui enam paradigma utama. Paradigma pertama adalah *the dichotomy of politics and administration* (1900–1926) yang memisahkan proses politik dari pelaksanaan administrasi. Paradigma kedua adalah *administrative principles* (1927–1937) yang menekankan penerapan prinsip-prinsip manajemen universal dalam organisasi administrasi. Paradigma ketiga dan keempat yaitu *public administration as politics* (1950–1970) dan *public administration as management* (1956–1970) yang memandang administrasi publik sebagai bagian dari proses politik sekaligus praktik manajerial. Paradigma kelima adalah *public administration as public administration* (1970–sekarang) yang menegaskan identitas administrasi publik sebagai bidang ilmu tersendiri. Paradigma keenam adalah *governance* (1990–sekarang) yang menekankan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai aktor lainnya dalam pengelolaan kepentingan publik.

Paradigma dikotomi politik dan administrasi berkembang pada awal abad ke-20. Frank J. Goodnow melalui karyanya *Politics and Administration* (1900) menjelaskan bahwa politik berkaitan dengan perumusan kebijakan, sedangkan administrasi berperan dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Pemikiran ini juga dipengaruhi oleh gagasan Woodrow Wilson dalam tulisannya *The Study of Administration* (1887) yang memandang administrasi sebagai bidang yang bersifat teknis dan profesional. Pandangan tersebut menempatkan administrasi sebagai kegiatan yang terpisah dari kepentingan politik agar pelaksanaan kebijakan berjalan secara konsisten dan efisien.

Periode berikutnya ditandai dengan berkembangnya paradigma *administrative principles* yang menekankan pentingnya prinsip-prinsip manajemen dalam organisasi publik. Para ilmuwan seperti Luther Gulick dan Lyndall Urwick memperkenalkan konsep POSDCoRB yang terdiri dari *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting*. Prinsip-prinsip tersebut digunakan untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengaturan kerja yang sistematis dan terstruktur.

Pada periode selanjutnya, kajian administrasi publik kembali mengalami perubahan. Para ilmuwan mulai meninjau kembali hubungan antara administrasi publik dan ilmu politik. Administrasi publik dipahami sebagai bagian dari studi politik karena berkaitan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan dalam melaksanakan kebijakan negara. Perkembangan ini memunculkan pendekatan yang memandang administrasi publik dari sudut pandang politik maupun manajemen.

Selain penjelasan paradigma klasik tersebut, perkembangan administrasi publik juga dapat dipahami melalui perubahan pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Djani (dalam Natalia, 2022) menjelaskan bahwa perkembangan administrasi publik dapat dilihat melalui beberapa paradigma utama, yaitu *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Administration (NPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)*.

Paradigma *Old Public Administration (OPA)* menempatkan birokrasi sebagai pelaksana kebijakan pemerintah yang bekerja secara hierarkis dan terstruktur. Pendekatan ini dipengaruhi oleh prinsip manajemen ilmiah yang menekankan efisiensi, pembagian kerja yang jelas, serta hubungan organisasi yang bersifat formal. Administrasi publik dalam paradigma ini berperan menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan melalui proses politik.

Paradigma *New Public Administration (NPA)* berkembang sebagai respons terhadap keterbatasan pendekatan sebelumnya. Pendekatan ini menekankan bahwa administrasi publik perlu memperhatikan nilai keadilan sosial (*social equity*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi publik dipandang sebagai sarana untuk merespons berbagai persoalan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perkembangan berikutnya menghadirkan paradigma *New Public Management (NPM)* yang menekankan penggunaan prinsip-prinsip manajemen sektor privat dalam organisasi publik. Pendekatan ini mendorong birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, memperkuat orientasi pada hasil, serta mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah berperan sebagai pengarah dan fasilitator pelayanan, sementara sebagian fungsi pelayanan dapat dilaksanakan melalui mekanisme kemitraan atau privatisasi.

Paradigma *New Public Service (NPS)* kemudian berkembang sebagai pendekatan yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Pendekatan ini menekankan nilai demokrasi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, serta orientasi pelayanan yang berlandaskan kepentingan publik. Pemerintah berperan sebagai penyedia pelayanan yang bekerja bersama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan publik.

Kajian administrasi publik juga mengenal paradigma *good governance* yang menekankan pentingnya keterlibatan berbagai aktor dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan ini menyoroti prinsip-prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis dalam tata kelola pemerintahan (Djani dalam Natalia, 2022). Paradigma ini memandang penyelenggaraan pemerintahan sebagai proses yang melibatkan interaksi antara

pemerintah, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan dalam penyediaan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan paradigma *governance* sebagai kerangka analisis dalam memahami tata kelola pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman. Paradigma ini memandang penyelenggaraan pelayanan publik sebagai proses yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis bagaimana prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas diterapkan dalam praktik pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman.

#### **1.5.4. Manajemen Publik**

Manajemen publik merupakan cabang dari ilmu manajemen yang berfokus pada pengelolaan organisasi sektor publik agar dapat mencapai tujuan pelayanan masyarakat secara efektif dan efisien. Frederick Winslow Taylor (dalam Sinaga et al., 2023) memandang manajemen dari sudut pandang ilmiah, yaitu bahwa efisiensi tinggi akan menghasilkan produktivitas tinggi serta menekan biaya produksi. Ricky W. Griffin (dalam Sinaga et al., 2023) menambahkan bahwa manajemen adalah proses pengorganisasian, pengkoordinasian, dan perencanaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pandangan ini didukung oleh Henry Fayol (dalam Sinaga et al., 2023) yang menyatakan bahwa manajemen

merupakan suatu ilmu yang memiliki fungsi untuk merancang, mengorganisasi, memerintah, dan mengendalikan sumber daya yang tersedia. George R. Terry (dalam Sinaga et al., 2023) juga mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pemantauan atau yang dikenal dengan konsep POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling).

Mary Parker Follett (dalam Sinaga et al., 2023) menekankan bahwa manajemen adalah seni menyelesaikan sesuatu melalui orang lain, yang menunjukkan pentingnya kerja sama dalam organisasi. James A.F. Stoner (dalam Sinaga et al., 2023) juga melihat manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kegiatan anggota organisasi dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan bersama. Keseluruhan pandangan ini menggambarkan bahwa manajemen, termasuk dalam konteks publik, bukan hanya soal teknik pengaturan, tetapi juga seni dalam menggerakkan orang dan sumber daya untuk mencapai hasil yang diharapkan. Berdasarkan berbagai definisi di atas, para ahli sepakat untuk mempertimbangkan manajemen adalah ilmu pengetahuan dan seni, aktivitas dan profesi. Lebih dari itu Pandangan di atas juga dapat menyimpulkan bahwa manajemen merupakan ilmu sekaligus seni. merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi semua sumber daya organisasi (manusia, uang, material, mesin, metode, pasar) untuk mencapai tujuan yang disepakati oleh kedua belah pihak (Sinaga et al., 2023).

Dari berbagai pandangan para ahli, manajemen publik dapat dipahami sebagai proses pengelolaan sumber daya organisasi sektor publik untuk mencapai tujuan pelayanan masyarakat secara efektif dan efisien. Manajemen tidak hanya berkaitan dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, tetapi juga dengan kemampuan mengoordinasikan sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan sesuai tujuan. Pendekatan efisiensi sebagaimana dikemukakan Taylor dan Griffin menunjukkan pentingnya pengelolaan sumber daya secara optimal, sementara pandangan Follett menegaskan peran kerja sama dan hubungan antarmanusia dalam organisasi publik. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen berfungsi sebagai instrumen untuk memastikan proses pelayanan berjalan tertib, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan. Manajemen publik menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana pelayanan administrasi, termasuk pelayanan di SAMSAT, dijalankan secara efektif sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

#### **1.5.5. Konsep *Good governance***

*Good governance* memiliki makna yang beragam sesuai dengan sudut pandang lembaga dan para ahli yang membahasnya. *World Bank* memandang *good governance* sebagai unsur penting dalam tata kelola ekonomi yang menopang penyelenggaraan negara. Dalam pandangan ini, kualitas pemerintahan tampak dari kemampuannya mengendalikan korupsi,

membangun institusi yang efektif, dan mengelola sumber daya publik secara bertanggung jawab (Handayani dan Nur dalam Tampubolon et al., 2023). *United Nations Development Programme* (UNDP) menempatkan demokrasi sebagai inti dari *good governance*, yaitu melalui proses pemerintahan yang membuka ruang partisipasi masyarakat, memperkuat persatuan nasional, dan mendorong pengambilan keputusan yang responsif terhadap kepentingan publik (Handayani dan Nur dalam Tampubolon et al., 2023). Pandangan tersebut menunjukkan bahwa *good governance* tidak hanya berbicara tentang hasil pemerintahan, tetapi juga tentang proses pemerintahan yang berjalan secara terbuka, partisipatif, dan bertanggung jawab.

Sejumlah ahli juga memberikan penjelasan yang memperluas pemahaman mengenai *good governance* dalam konteks kelembagaan dan administrasi publik. *Cadbury Committee of United Kingdom* mendefinisikan *good governance* sebagai sistem yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengelola, kreditur, karyawan, pemerintah, dan berbagai pemangku kepentingan lain yang saling berkaitan (dalam Candra, 2024:19). Mardiasmo menjelaskan bahwa *good governance* merupakan konsep pemerintahan yang berorientasi pada pembangunan sektor publik dengan tujuan meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, yang menuntut pemerintah menjalankan fungsi-fungsinya secara optimal (dalam Candra, 2024:19). Sukrisno Agoes juga menegaskan bahwa *good governance* mencerminkan

sistem yang mengatur hubungan antaraktor serta proses yang transparan dalam penetapan tujuan, pencapaian target, dan penilaian kinerja pemerintahan (dalam Candra, 2024:20). Rangkaian pandangan tersebut menegaskan bahwa *good governance* memiliki kaitan erat dengan keteraturan sistem, kejelasan relasi antarpemangku kepentingan, dan keterbukaan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Konsep *good governance* juga berhubungan langsung dengan tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan urusan publik secara efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel. MM. Billah memandang *good governance* sebagai pola perilaku yang berakar pada nilai-nilai tertentu untuk mengarahkan, mengendalikan, dan memengaruhi persoalan publik agar nilai-nilai tersebut hadir dalam praktik pemerintahan sehari-hari (dalam Solikhun, 2022:30). Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia memaknai *good governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang dijalankan secara baik dan penuh tanggung jawab (dalam Solikhun, 2022:31). Cheema menekankan bahwa *good governance* berfokus pada cara pemerintah mengalokasikan dan mengelola sumber daya guna menyelesaikan persoalan bersama secara efektif (dalam Mulyana, 2024:4). Sadjijono menambahkan bahwa aktivitas pemerintahan yang mencerminkan *good governance* harus berorientasi pada kepentingan rakyat dan berjalan sesuai dengan norma yang berlaku demi tercapainya tujuan negara (dalam Tampubolon, 2023:25).

Berbagai pendapat tersebut memperlihatkan bahwa *good governance* merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, keadilan, dan orientasi pada kepentingan publik. Tiap lembaga dan ahli memang memiliki penekanan yang berbeda sesuai dengan bidang kajian masing-masing. Bank Dunia menonjolkan pentingnya tata kelola ekonomi dan pengendalian korupsi, sedangkan UNDP menekankan proses demokrasi dan partisipasi publik. Mardiasmo, Sukrisno Agoes, dan para ahli lain menyoroti hubungan antaraktor, keterbukaan proses, serta tanggung jawab pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kumpulan pandangan ini memperlihatkan bahwa *good governance* bukan hanya konsep normatif, tetapi juga menjadi dasar penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan konsep *good governance* dari United Nations Development Programme (UNDP) sebagai landasan konseptual utama. Penelitian memilih UNDP karena rumusannya luas, jelas, dan banyak digunakan dalam kajian administrasi publik, khususnya yang membahas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. UNDP memandang *good governance* sebagai proses penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan keterbukaan informasi kepada masyarakat, penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien, serta adanya pertanggungjawaban pemerintah terhadap

publik. Ketiga aspek tersebut mencerminkan transparansi dalam penyampaian informasi dan proses pelayanan, efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pemerintah. Kerangka ini membantu penelitian menelaah praktik pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Sleman melalui tiga prinsip utama, yaitu transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas.

#### **1.5.6. Prinsip-Prinsip *Good governance***

Para ahli dan lembaga internasional merumuskan berbagai prinsip yang menggambarkan praktik *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip-prinsip tersebut membantu menjelaskan bagaimana tata kelola pemerintahan yang baik dijalankan dalam praktik administrasi publik. Setiap tokoh memberikan penekanan yang berbeda sesuai dengan sudut pandang dan fokus kajiannya. Perbedaan rumusan tersebut memperkaya pemahaman mengenai unsur-unsur yang membentuk tata kelola pemerintahan yang baik. Kajian mengenai prinsip-prinsip ini juga memberikan landasan konseptual untuk menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

G.H. Addink (dalam Karso, 2022) menjelaskan bahwa *good governance* berkaitan dengan prinsip administrasi yang baik, partisipasi publik, transparansi pemerintahan, serta penghormatan terhadap hak asasi manusia. Rumusan tersebut menempatkan tata kelola pemerintahan dalam kerangka

administrasi yang adil, terbuka, dan bertanggung jawab. Addink mengelompokkan prinsip-prinsip tersebut ke dalam beberapa bagian yang berkaitan dengan praktik administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1. *Principles of proper administration include:*
  - a. *The prohibition of misuse of power*
  - b. *The prohibition of arbitrariness*
  - c. *Principle of legal certainty*
  - d. *Principle of legitimate expectation*
  - e. *Principle of equality*
  - f. *Principle of proportionality*
  - g. *Principle of due care*
  - h. *Principle of justification (providing sufficient ground for decision)*
2. *Principles of public participation in the administration include:*
  - a. *The principle of public participation related to person*
  - b. *The principle of public participation related to the moment*
  - c. *The principle of public participation related to the object*
3. *Principles of transparent administration include:*
  - a. *The principle of transparency of decision and orders*
  - b. *The principle of transparency of meeting*
  - c. *The principle of transparency of information*
4. *Principles of human rights administration include:*
  - a. *Principles of classical human rights*

b. *Principles of social human rights*

Robert Hass juga menjelaskan indikator yang menggambarkan praktik *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Indikator tersebut menekankan pentingnya perlindungan hak asasi manusia, partisipasi masyarakat dalam proses politik, serta penegakan hukum yang berpihak pada kepentingan publik. Rumusan ini memperlihatkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik berkaitan dengan kehidupan demokrasi, perlindungan hak warga negara, dan arah pembangunan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Indikator *good governance* menurut Robert Hass (dalam Karso, 2022) meliputi:

1. Melaksanakan hak asasi manusia.
2. Masyarakat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan politik.
3. Melaksanakan hukum untuk melindungi kepentingan masyarakat.
4. Mengembangkan ekonomi pasar atas dasar tanggung jawab kepada masyarakat.
5. Orientasi politik pemerintah menuju pembangunan.

Meutia menjelaskan bahwa elemen *good governance* berkaitan dengan akuntabilitas pemerintahan, kerangka hukum yang jelas, keterbukaan informasi, dan transparansi kebijakan publik. Elemen tersebut menunjukkan bahwa pemerintahan yang baik menuntut adanya tanggung jawab yang jelas dari para penyelenggara negara serta keterbukaan informasi kepada masyarakat. Kerangka hukum yang jelas juga memberikan kepastian bagi

masyarakat dalam menegakkan hak-haknya terhadap pemerintah. Elemen-elemen *good governance* menurut Meutia (dalam Karso,2022) terdiri dari:

1. *Accountability*, yang terdiri dari:
  - a. *Political accountability*, yaitu adanya mekanisme pergantian pejabat penguasa, tidak adanya upaya membangun monoloyalitas secara sistematis, serta adanya definisi dan penanganan yang jelas terhadap pelanggaran kekuasaan di bawah *rule of law*.
  - b. *Public accountability*, yaitu adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien. Perspektif akuntabilitas ini mencakup akuntabilitas organisasi atau administrasi, akuntabilitas legal, akuntabilitas politik, akuntabilitas profesional, serta akuntabilitas moral.
2. Adanya kerangka hukum dalam pembangunan yang memberikan kejelasan peran bagi aparatur negara dan menjamin hak masyarakat dalam menegakkan akuntabilitas pemerintah.
3. Informasi, yaitu keterbukaan informasi mengenai kebijakan pemerintah sehingga masyarakat dapat mengakses dan memahami proses pengambilan keputusan publik.
4. Transparansi, yaitu adanya kebijakan terbuka yang memungkinkan masyarakat melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Wibisono juga menguraikan karakteristik *good governance* dengan melihat praktik penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks politik, hukum,

dan pelayanan publik. Karakteristik tersebut menekankan pentingnya integritas penyelenggara negara, independensi lembaga, serta pelayanan publik yang profesional. Tata kelola pemerintahan yang baik membutuhkan sistem politik yang terbuka, lembaga peradilan yang independen, serta media massa yang bebas. Karakteristik *good governance* menurut Wibisono (dalam Karso, 2022) meliputi:

1. Pengelolaan sumber daya alam secara bertanggung jawab untuk mendukung kesejahteraan masyarakat.
2. Integritas para politisi, penegak hukum, dan elite intelektual.
3. Pluralisme dalam sistem politik dengan adanya oposisi yang efektif.
4. Media massa yang independen sebagai sarana kontrol terhadap kekuasaan.
5. Independensi lembaga peradilan dalam menegakkan hukum tanpa diskriminasi.
6. Proses pelayanan publik yang efisien dengan standar profesionalisme yang tinggi.
7. Adanya aturan antikorupsi yang jelas dan tegas.

*United Nations Development Programme* (UNDP) juga merumuskan prinsip-prinsip *good governance* yang banyak digunakan dalam kajian administrasi publik. Rumusan tersebut menggambarkan karakteristik tata kelola pemerintahan yang menekankan keterbukaan, partisipasi, keadilan, serta tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut

menjadi acuan penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. UNDP (Karso, 2022) mengemukakan karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) yang juga diikuti (LAN) adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi

Setiap warga negara punya hak dan kewajiban untuk terlibat dalam urusan publik, mulai dari proses perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, sampai hasil akhirnya. Partisipasi atau participation bisa dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga resmi yang mewakili kepentingan masyarakat. Keterlibatan warga seharusnya bersifat menyeluruh, bukan hanya saat kebijakan dijalankan. Hal ini memberi ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan pendapat, memberikan kritik, dan ikut mengawasi jalannya pemerintahan. Semakin aktif masyarakat terlibat, semakin terbuka peluang terciptanya keputusan yang adil dan mencerminkan kebutuhan nyata publik.

2. Penegakkan Hukum (*Rule of Law*)

Penegakan hukum menjadi fondasi penting dalam kehidupan yang demokratis. Supaya prinsip ini berjalan baik, hukum perlu ditegakkan secara adil dan tidak tebang pilih terhadap siapapun. Proses hukum seharusnya menjamin perlindungan hak setiap warga negara dan

bebas dari intervensi kekuasaan. Untuk mewujudkan itu, sistem hukum perlu dibangun secara menyeluruh, mulai dari perangkat lunak (*software*) seperti regulasi dan aturan, perangkat keras (*hardware*) seperti institusi dan fasilitas, sampai kualitas sumber daya manusia (*human ware*) yang menjalankannya. Ketika seluruh unsur tersebut bekerja secara selaras, kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum bisa tumbuh dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik.

3. *Transparansi (Transparency)*

Transparansi berarti setiap proses pemerintahan bisa diakses dan dipahami oleh publik, terutama yang berkaitan dengan kepentingan umum. Informasi harus disampaikan secara jujur, akurat, dan tepat waktu supaya masyarakat bisa mengetahui dan ikut mengawasi jalannya pemerintahan. Keterbukaan ini mencakup berbagai aktivitas, mulai dari perencanaan kebijakan sampai pengelolaan anggaran. Semakin mudah akses terhadap informasi publik, semakin besar peluang masyarakat untuk terlibat aktif dan kritis. Transparansi membantu mencegah praktik penyalahgunaan wewenang karena setiap langkah pemerintah berada di bawah pantauan publik.

4. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Daya tanggap muncul saat pemerintah dan lembaga publik cepat menyikapi kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Setiap pihak

yang terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut peka terhadap perubahan dan situasi yang terjadi di tengah masyarakat. Pelayanan publik perlu dijalankan secara sigap, efisien, dan tidak bertele-tele supaya masyarakat merasa dihargai dan dilibatkan. Ketika pemerintah mampu mendengarkan dan menindaklanjuti masukan dari berbagai *stakeholder*, kepercayaan publik pun bisa terbangun. Daya tanggap yang tinggi juga menunjukkan adanya komitmen untuk terus memperbaiki kualitas kebijakan dan pelayanan.

5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientations*)

Pendekatan konsensus berfungsi sebagai jalan tengah untuk menyatukan berbagai kepentingan yang sering kali berbeda arah. Proses ini butuh ruang dialog yang terbuka agar semua pihak merasa didengar dan dilibatkan. Tujuannya bukan sekadar mencapai kesepakatan, tapi mencari solusi terbaik yang bisa memberi manfaat luas bagi masyarakat. Baik dalam penyusunan kebijakan maupun pelaksanaan prosedur, pengambilan keputusan perlu mempertimbangkan berbagai sudut pandang. Ketika keputusan lahir dari kesepakatan bersama, potensi konflik bisa ditekan dan hasilnya pun lebih bisa diterima oleh semua pihak.

6. Keadilan

Keadilan menuntut agar setiap warga negara punya peluang yang setara untuk hidup sejahtera tanpa diskriminasi. Pemerintah perlu memastikan akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan bisa dinikmati secara merata oleh semua kalangan. Prinsip ini juga menekankan perlakuan yang adil dalam kebijakan publik, tanpa memihak pada kelompok tertentu. Ketika kebijakan dibuat dan dijalankan secara adil, rasa percaya dan solidaritas sosial bisa tumbuh lebih kuat. Dalam konteks *good governance*, keadilan bukan cuma soal pembagian hasil, tapi juga proses yang jujur dan transparan sejak awal.

7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Efektivitas dan efisiensi mendorong agar setiap proses dan lembaga publik mampu mencapai tujuan dengan hasil yang maksimal tanpa membuang-buang sumber daya. Penggunaan anggaran, tenaga, waktu, dan fasilitas perlu diatur secara cermat supaya tidak ada pemborosan. Setiap program yang dijalankan sebaiknya berdampak langsung dan nyata bagi masyarakat. Pemerintah perlu memastikan bahwa kebijakan yang dibuat benar-benar menysasar kebutuhan prioritas dan tidak terjebak dalam rutinitas administratif semata. Saat proses

berjalan secara tepat sasaran dan tidak bertele-tele, kepercayaan publik terhadap tata kelola pemerintahan bisa semakin menguat.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas menekankan pentingnya pertanggungjawaban dari para pengambil keputusan, baik yang berasal dari pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat sipil. Setiap tindakan dan kebijakan yang diambil perlu bisa dijelaskan secara terbuka kepada publik dan pihak-pihak yang terdampak. Tanggung jawab ini juga bergantung pada orientasi organisasi, apakah lebih fokus pada kepentingan internal seperti efisiensi operasional, atau eksternal seperti kepuasan masyarakat. Akuntabilitas membuka ruang evaluasi agar kinerja bisa terus diperbaiki dan penyalahgunaan wewenang bisa dicegah. Ketika pemangku kepentingan tahu kepada siapa mereka harus bertanggung jawab, maka proses pemerintahan bisa berjalan lebih transparan dan dipercaya.

9. Visi Strategis

Visi strategis mendorong para pemimpin dan masyarakat untuk punya pandangan yang jauh ke depan terkait arah pembangunan dan prinsip-prinsip *good governance*. Pemikiran jangka panjang ini mencakup pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat di masa mendatang, bukan cuma sekadar fokus pada permasalahan saat

ini. Pembangunan yang berkelanjutan membutuhkan pemimpin yang mampu membaca perubahan zaman dan menyesuaikan kebijakan agar tetap relevan. Perspektif yang luas juga membantu menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, pelestarian lingkungan, dan kesejahteraan sosial. Ketika visi bersama terbentuk, proses pengambilan keputusan bisa lebih terarah dan tidak mudah tergoyahkan oleh kepentingan jangka pendek.

Penelitian ini menggunakan prinsip *good governance* dari United Nations Development Programme (UNDP) sebagai kerangka analisis utama. Rumusan tersebut banyak digunakan dalam kajian administrasi publik karena memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini memfokuskan analisis pada tiga prinsip yang relevan dengan konteks pelayanan publik, yaitu transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Ketiga prinsip tersebut membantu menjelaskan keterbukaan informasi pelayanan publik, kemampuan pemerintah dalam mengelola pelayanan secara efektif, serta pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

#### **1.5.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Good Governance***

Pelaksanaan suatu kebijakan publik melibatkan berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya di lapangan. Proses implementasi

kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan yang telah dirumuskan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi, sumber daya, serta sikap para pelaksana kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kemampuan organisasi pelaksana dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut membuat implementasi kebijakan sering menghadapi berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat pencapaian tujuan kebijakan. Analisis terhadap faktor-faktor tersebut membantu menjelaskan dinamika pelaksanaan kebijakan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan.

George C. Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang saling berkaitan dalam proses pelaksanaannya. Faktor-faktor tersebut menentukan sejauh mana kebijakan dapat dijalankan secara efektif oleh organisasi pelaksana. Edward III menekankan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan isi kebijakan, tetapi juga berkaitan dengan proses penyampaian kebijakan kepada pelaksana dan kelompok sasaran kebijakan. Hubungan antara kebijakan, pelaksana kebijakan, serta lingkungan organisasi memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Edward III (dalam Syahrudin, 2018), terdapat empat faktor yang memengaruhi meliputi:

#### **1. Komunikasi (*communication*)**

Komunikasi berperan penting dalam proses implementasi kebijakan karena berkaitan dengan penyampaian informasi kebijakan

kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Proses komunikasi mencakup penyampaian kebijakan kepada kelompok sasaran maupun masyarakat secara umum sehingga kebijakan dapat dipahami dengan baik. Informasi yang disampaikan secara jelas membantu pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Komunikasi juga memengaruhi cara masyarakat memahami kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Edward III menjelaskan bahwa komunikasi memiliki beberapa dimensi penting, yaitu transmisi informasi, kejelasan pesan, serta konsistensi dalam penyampaian kebijakan.

## **2. Sumber Daya (*resources*)**

Sumber daya menjadi unsur penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pelaksanaan kebijakan memerlukan ketersediaan sumber daya yang memadai agar kebijakan dapat dijalankan secara efektif. Sumber daya tersebut mencakup sumber daya manusia yang kompeten, informasi yang akurat, kewenangan yang jelas, serta fasilitas yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Ketersediaan sumber daya memungkinkan organisasi pelaksana menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Keterbatasan sumber daya dapat menghambat pelaksanaan kebijakan sehingga tujuan kebijakan sulit tercapai.

### **3. Disposisi (*disposition*)**

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan kemauan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Para pelaksana kebijakan memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan karena mereka berinteraksi secara langsung dengan proses pelaksanaan kebijakan di lapangan. Sikap positif dan komitmen yang kuat dari pelaksana kebijakan dapat mendorong pelaksanaan kebijakan berjalan secara efektif. Pandangan pribadi, kepentingan organisasi, serta arahan dari pimpinan birokrasi dapat memengaruhi sikap pelaksana kebijakan. Ketersediaan insentif dan dukungan organisasi juga memengaruhi tingkat komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan.

### **4. Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)**

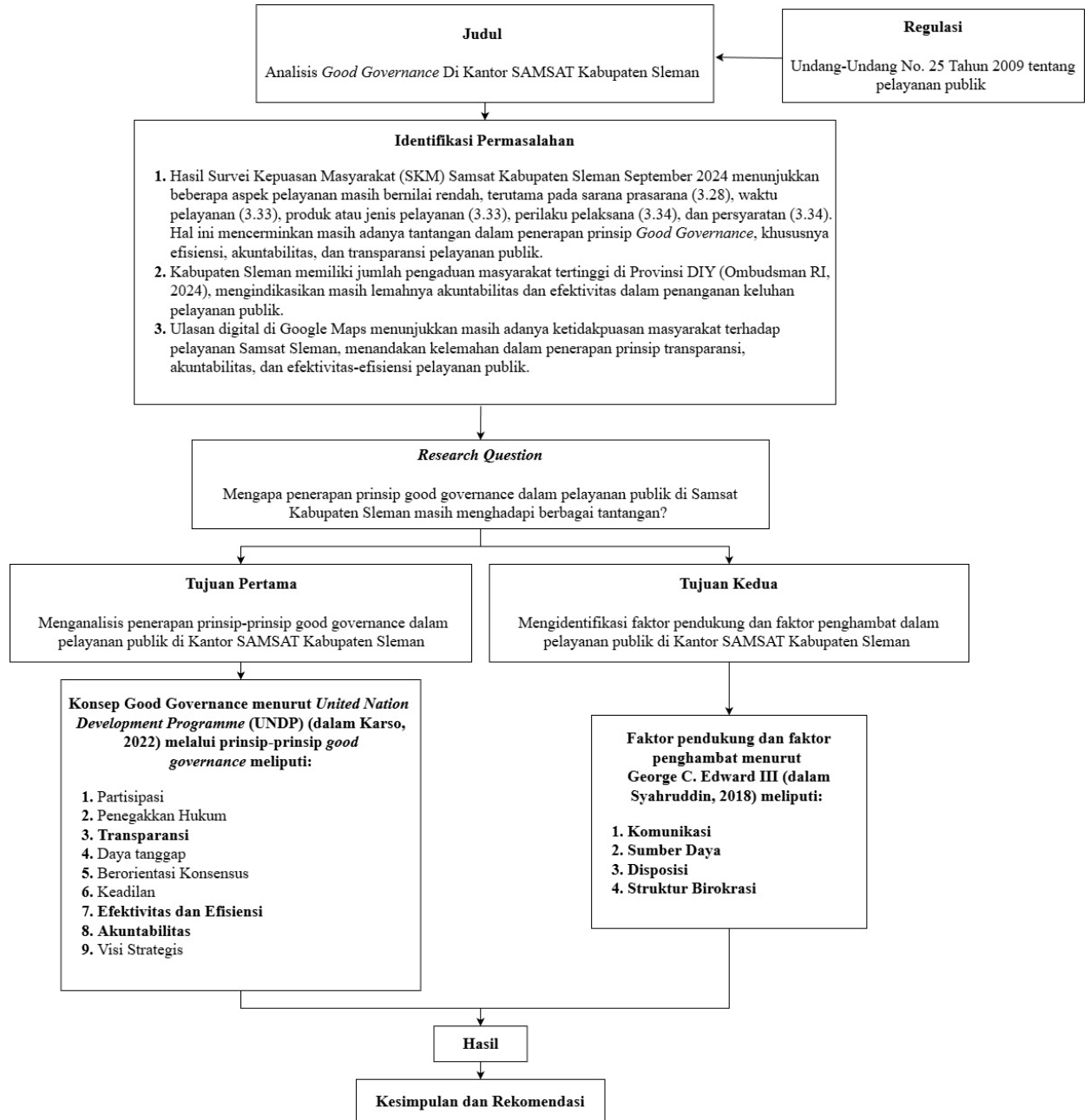
Struktur birokrasi memiliki peran penting dalam proses implementasi kebijakan publik karena berkaitan dengan mekanisme organisasi yang menjalankan kebijakan tersebut. Struktur organisasi yang jelas membantu pembagian tugas dan tanggung jawab antarunit kerja dalam pelaksanaan kebijakan. Edward III menjelaskan dua karakteristik utama dalam struktur birokrasi yang memengaruhi implementasi kebijakan, yaitu keberadaan prosedur operasional standar atau *Standard Operating Procedures (SOP)* serta fragmentasi organisasi. *Standard Operating Procedures* memberikan pedoman yang

jelas bagi pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya. Fragmentasi organisasi menunjukkan pembagian tanggung jawab antarunit organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan.

Kerangka teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III membantu penelitian ini dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan publik. Keempat faktor tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh isi kebijakan, tetapi juga oleh kondisi organisasi dan para pelaksana kebijakan yang menjalankannya. Faktor komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami prosedur dan mekanisme pelayanan yang tersedia. Faktor sumber daya berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia, informasi, kewenangan, serta fasilitas yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, sedangkan faktor struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme organisasi serta keberadaan *Standard Operating Procedures (SOP)* yang mengatur pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Sleman.

### 1.5.8. Kerangka Berpikir Penelitian

**Gambar 1.4. Bagan Kerangka Berpikir**



Sumber: Diolah Penulis, 2025

## 1.6. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep digunakan untuk menjelaskan bagaimana konsep yang digunakan dalam penelitian diterapkan ke dalam fenomena yang dapat diamati di lapangan. Proses ini membantu penelitian dalam mengidentifikasi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik serta memahami faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Operasionalisasi konsep juga membantu memperjelas hubungan antara konsep teoritis dengan kondisi empiris yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini memfokuskan analisis pada penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sleman serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Fenomena dan indikasi yang diamati dalam penelitian ini meliputi penerapan prinsip *good governance* serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### 1. Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Samsat Kabupaten Sleman

Penelitian ini mengamati penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Analisis difokuskan pada tiga prinsip utama yang relevan dengan pelayanan publik, yaitu transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Ketiga prinsip tersebut digunakan untuk melihat bagaimana penyelenggara pelayanan publik

memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terbuka, efektif, dan bertanggung jawab. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diamati melalui beberapa aspek yang berkaitan dengan proses pelayanan publik di Samsat Kabupaten Sleman. Aspek-aspek yang diamati dalam penelitian ini meliputi:

1. Transparansi

Prinsip ini menekankan keterbukaan informasi kepada masyarakat, khususnya terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Transparansi diwujudkan melalui aksesibilitas informasi pelayanan yang mudah diakses masyarakat, baik melalui media fisik (banner, loket) maupun digital (website atau media sosial).

2. Efektivitas dan efisiensi

Prinsip ini menitikberatkan pada kemampuan instansi dalam menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal, baik dari segi jumlah dan kompetensi petugas maupun sistem pelayanan yang mendukung kecepatan dan ketepatan waktu. Efektivitas dan efisiensi diukur melalui kelancaran proses pelayanan, sistem antrean, serta pemanfaatan teknologi seperti e-Samsat.

3. Akuntabilitas

Prinsip ini menyoroti tanggung jawab dan integritas petugas dalam memberikan pelayanan publik. Akuntabilitas di Samsat Sleman tercermin dari mekanisme pelaporan kinerja, etika pelayanan petugas,

dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap hasil kerja dan kepuasan publik.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Good Governance* di Samsat Kabupaten Sleman

Penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Faktor-faktor tersebut dilihat sebagai unsur yang dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan publik. Analisis faktor pendukung dan penghambat membantu menjelaskan kondisi organisasi yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini mengelompokkan faktor-faktor tersebut ke dalam empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat aspek tersebut diamati melalui fenomena yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Samsat Kabupaten Sleman. Aspek-aspek yang diamati dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Komunikasi

Aspek ini menekankan pentingnya penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat secara jelas dan mudah dipahami. Informasi yang disampaikan dengan baik membantu masyarakat mengetahui prosedur, persyaratan, serta alur pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Kejelasan informasi juga mendukung kelancaran

interaksi antara petugas dan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Penyampaian informasi pelayanan dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti papan informasi, loket pelayanan, maupun media digital yang dimiliki instansi. Komunikasi yang berjalan secara efektif membantu masyarakat memperoleh pemahaman yang tepat mengenai mekanisme pelayanan di Samsat Kabupaten Sleman.

## 2. Sumber Daya

Aspek ini menyoroti ketersediaan sumber daya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Kelancaran pelayanan sangat dipengaruhi oleh jumlah dan kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pelayanan. Selain sumber daya manusia, fasilitas pelayanan dan sarana pendukung juga memiliki peran penting dalam menunjang efektivitas pelayanan. Ketersediaan sumber daya yang memadai membantu petugas menjalankan tugas secara optimal serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, sumber daya diamati melalui kompetensi dan jumlah petugas pelayanan serta fasilitas yang tersedia di Samsat Kabupaten Sleman.

## 3. Disposisi

Aspek ini menekankan sikap, komitmen, serta integritas petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Sikap petugas

pelayanan memengaruhi kualitas interaksi yang terjalin antara petugas dan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Petugas yang menunjukkan komitmen dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas akan memberikan pelayanan yang lebih responsif dan profesional. Komitmen tersebut juga tercermin dari kesediaan petugas dalam membantu masyarakat serta menanggapi berbagai kebutuhan pelayanan yang muncul. Dalam penelitian ini, disposisi diamati melalui sikap petugas pelayanan serta respons petugas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat.

#### 4. Struktur Birokrasi

Aspek ini berkaitan dengan mekanisme organisasi serta prosedur yang mengatur pelaksanaan pelayanan publik. Kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab antarpetugas membantu proses pelayanan berjalan secara tertib dan terkoordinasi. Prosedur pelayanan yang terstruktur juga memberikan pedoman bagi petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keberadaan *Standard Operating Procedures (SOP)* menjadi acuan penting dalam memastikan pelayanan diberikan secara konsisten kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, struktur birokrasi diamati melalui mekanisme pelayanan serta penerapan *SOP* dalam penyelenggaraan pelayanan di Samsat Kabupaten Sleman.

**Tabel 1.2. Fenomena Penelitian**

No	Rumusan Masalah	Fenomena	Sub-Fenomena	Pertanyaan Penelitian
1.	Bagaimana penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sleman?	Transparansi	Keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan kepada masyarakat secara jelas melalui media fisik maupun digital	Bagaimana keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan diterapkan di Samsat Sleman?
		Efektivitas dan efisiensi	Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, serta pemanfaatan sistem antrean elektronik untuk mendukung efisiensi layanan	Bagaimana pelaksanaan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Samsat Sleman, khususnya dalam pengelolaan waktu dan sistem antrean elektronik?
		Akuntabilitas	Tanggung jawab dan pelaporan kinerja petugas, termasuk pembagian tugas dan etika pelayanan publik.	Bagaimana bentuk akuntabilitas petugas dalam memberikan pelayanan publik di Samsat Sleman?
2	Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan <i>Good governance</i> di SAMSAT Kabupaten Sleman	Komunikasi	Penyampaian informasi pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat	Bagaimana penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat dalam mendukung penerapan prinsip <i>good governance</i> di Samsat Sleman?
		Sumber Daya	Ketersediaan dan kompetensi petugas serta fasilitas pelayanan	Bagaimana ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas dalam mendukung efektivitas pelayanan di Samsat Sleman?
		Disposisi	Sikap dan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Bagaimana sikap dan komitmen petugas dalam mendukung penerapan prinsip <i>good governance</i> di Samsat Sleman?
		Struktur Birokrasi	Mekanisme pelayanan serta penerapan <i>Standard Operating</i>	Bagaimana penerapan SOP dan mekanisme

No	Rumusan Masalah	Fenomena	Sub-Fenomena	Pertanyaan Penelitian
			<i>Procedures (SOP)</i>	pelayanan dalam mendukung penerapan prinsip <i>good governance</i> di Samsat Sleman?

Sumber : Diolah Penulis, 2025

### 1.7. Argumen Penelitian

*Good governance* menjadi kerangka penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip transparansi, efektivitas-efisiensi, dan akuntabilitas menunjukkan bagaimana lembaga pemerintah menyampaikan informasi kepada masyarakat, mengelola proses pelayanan secara efisien, serta mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pelayanan. Ketiga prinsip tersebut digunakan sebagai landasan analisis untuk memahami praktik penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat operasional.

SAMSAT Kabupaten Sleman merupakan lembaga pelayanan publik yang berperan dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Pelayanan yang diberikan melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat sebagai wajib pajak. Interaksi tersebut menciptakan ruang untuk menilai bagaimana prinsip transparansi, efektivitas-efisiensi, dan akuntabilitas diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Penyediaan informasi pelayanan, pengaturan alur pelayanan, serta mekanisme

pertanggungjawaban petugas menjadi aspek yang menunjukkan bagaimana tata kelola pelayanan dijalankan dalam institusi pelayanan publik.

Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk memahami bagaimana prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman. Analisis difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu transparansi informasi pelayanan, efektivitas dan efisiensi proses pelayanan, serta akuntabilitas pelaksanaan tugas pelayanan. Ketiga aspek tersebut dianalisis berdasarkan temuan lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menggambarkan praktik pelayanan yang berlangsung di lingkungan SAMSAT.

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai praktik penerapan prinsip transparansi, efektivitas-efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Sleman. Hasil penelitian diharapkan dapat memperlihatkan bagaimana prinsip-prinsip *good governance* dijalankan dalam kegiatan pelayanan publik serta memberikan pemahaman mengenai dinamika pelayanan yang terjadi dalam praktik administrasi pemerintahan.

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam fenomena

sosial yang terjadi dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Menurut Sugiyono (2023:21), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha menggali makna, pandangan, dan pengalaman dari berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan kualitatif juga memberi ruang bagi peneliti untuk menangkap realitas sosial yang kompleks dan dinamis di lapangan.

Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan kondisi faktual mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good governance* di Samsat Sleman. Penelitian ini tidak berupaya menguji hipotesis, tetapi berfokus pada penyajian data dalam bentuk uraian kata-kata yang menggambarkan situasi nyata. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Creswell (dalam Hasan et al., 2025) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami makna di balik tindakan dan pengalaman manusia secara kontekstual. Dalam hal ini, peneliti akan mendeskripsikan praktik pelayanan publik dengan menyoroti bagaimana transparansi, efektivitas-efisiensi, dan akuntabilitas dijalankan dalam aktivitas pelayanan. Setiap temuan yang diperoleh akan disusun secara sistematis untuk menggambarkan kondisi aktual tanpa manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Fokus penelitian ini adalah menggali sejauh mana prinsip *Good governance* diterapkan dalam pelayanan publik di Samsat Kabupaten Sleman. Ketiga prinsip utama, yaitu transparansi, efektivitas-efisiensi, dan akuntabilitas, dipilih karena paling relevan dengan konteks pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha memahami pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan serta pandangan petugas sebagai pelaksana kebijakan. Data yang dikumpulkan berasal dari hasil wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen yang berkaitan dengan proses pelayanan. Metode deskriptif kualitatif dianggap tepat untuk menghadirkan gambaran yang utuh, mendalam, dan sesuai konteks nyata di lapangan.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Sleman, yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kantor ini merupakan lembaga pelayanan publik yang berperan penting dalam urusan administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak kendaraan, pengesahan STNK, serta layanan penggantian dokumen. Samsat Sleman menjadi bagian dari sistem pelayanan terpadu antara Kepolisian, Pemerintah Daerah, dan Jasa Raharja. Ketiga instansi ini bekerja sama untuk memberikan layanan publik yang cepat dan terintegrasi. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan topik penelitian yang ingin menilai sejauh mana prinsip-prinsip *Good governance* diterapkan dalam pelayanan publik.

Pemilihan Kantor Samsat Sleman sebagai situs penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi ini sering menjadi sorotan masyarakat, terutama terkait transparansi prosedur, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan laporan Ombudsman menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam pelaksanaan pelayanan yang efektif dan akuntabel di wilayah ini. Hal ini menjadikan Kantor Samsat Sleman sebagai lokasi yang tepat untuk menggali penerapan prinsip-prinsip *Good governance* secara nyata. Penelitian ini ingin melihat lebih dekat bagaimana pelayanan dijalankan di lapangan, serta seperti apa pengalaman masyarakat dan petugas dalam proses tersebut. Aspek transparansi, efisien-efektivitas, dan akuntabilitas, menjadi fokus utama dalam pengumpulan data.

Selain itu, lokasi ini juga dinilai memiliki dinamika pelayanan yang kompleks karena mencakup masyarakat dari berbagai latar belakang sosial dan wilayah domisili. Kantor Samsat Sleman melayani tidak hanya masyarakat perkotaan, tetapi juga masyarakat dari daerah pinggiran yang mungkin mengalami kesulitan akses terhadap informasi dan layanan digital. Situasi ini memberi kesempatan bagi peneliti untuk memahami secara langsung bagaimana prinsip-prinsip *Good governance* diimplementasikan dalam kondisi yang beragam. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai praktik pelayanan publik yang ideal dan tantangan yang dihadapi dalam mewujudkannya. Pengalaman yang diperoleh dari penelitian di

lokasi ini dapat menjadi dasar untuk memberikan rekomendasi yang realistis bagi perbaikan sistem pelayanan ke depannya.

### **1.8.3. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu petugas pelayanan Samsat dan masyarakat pengguna layanan di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Kedua kelompok ini dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian. Keikutsertaan mereka penting untuk memperoleh informasi yang utuh mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good governance*. Peneliti akan mengamati dan menggali pengalaman serta pandangan dari kedua pihak agar data yang dikumpulkan mencerminkan situasi aktual di lapangan. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling dan snowball sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023:141). Jumlah informan ditentukan berdasarkan kecukupan data hingga mencapai saturasi informasi.

1. Petugas pelayanan adalah individu yang menjalankan tugas di berbagai bagian layanan Samsat, seperti bagian pendaftaran, pembayaran pajak, pengesahan STNK, dan pengaduan masyarakat. Mereka merupakan aktor utama dalam pelaksanaan kebijakan dan prosedur pelayanan di kantor Samsat. Peneliti ingin mengetahui bagaimana petugas memahami prinsip transparansi, efisien-efektivitas, dan akuntabilitas, serta sejauh mana

prinsip tersebut dijalankan dalam praktik kerja sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga akan mengungkap kendala internal yang dihadapi petugas, termasuk hambatan teknis, koordinasi, dan sumber daya. Informasi dari petugas akan menjadi bagian penting dalam mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan yang ada saat ini.

2. Masyarakat pengguna layanan adalah warga yang datang ke Samsat Sleman untuk mengurus keperluan administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, atau penggantian dokumen. Mereka akan diminta untuk menyampaikan pendapat tentang kualitas pelayanan yang diterima, mulai dari kejelasan informasi, kecepatan layanan, sikap petugas, hingga sistem pengaduan yang tersedia. Peran masyarakat dalam penelitian ini sangat penting untuk mengetahui apakah prinsip *Good governance* benar-benar dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan. Selain itu, pengalaman mereka juga akan memperkaya temuan penelitian, terutama jika ditemukan kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaannya. Peneliti berharap dari para pengguna layanan ini akan muncul masukan yang jujur dan relevan sebagai bahan evaluasi.

#### **1.8.4. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif sebagai sumber utama untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Data

kualitatif bersifat non-numerik dan fokus pada makna, pengalaman, serta persepsi dari informan yang terlibat. Menurut Sugiyono (2023:26), data kualitatif berupa kata-kata, tulisan, atau tindakan yang diamati, yang menggambarkan kondisi sosial secara alami. Dalam konteks penelitian ini, data dikumpulkan dari wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan kebijakan dan pelaksanaan layanan di Samsat.

Informasi yang dikumpulkan mencakup pendapat dan pengalaman dari petugas pelayanan serta masyarakat pengguna layanan. Contohnya, bagaimana mereka menilai transparansi prosedur, kejelasan informasi, akuntabilitas petugas, dan sejauh mana masyarakat merasa terlibat dalam proses pelayanan. Data ini juga mencakup respon terhadap keluhan, hambatan yang dihadapi selama proses administrasi, dan upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan. Pengumpulan data dilakukan secara terbuka agar informan merasa bebas menyampaikan pandangan mereka tanpa tekanan. Hal ini bertujuan untuk menggali informasi yang kaya dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Data kualitatif memungkinkan peneliti untuk menangkap konteks sosial yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara lebih utuh. Informasi ini tidak bisa diukur secara kuantitatif, tetapi justru harus dipahami melalui pendekatan yang mendalam dan reflektif. Peneliti akan memerhatikan bagaimana nilai-nilai

*Good governance* diterapkan dalam tindakan nyata, bukan hanya dari segi peraturan formal. Hasil dari pengumpulan data ini akan digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan cara ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang realistis mengenai kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

#### **1.8.5. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini saling melengkapi dan diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang utuh mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Penggunaan data yang beragam memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang akurat, relevan, dan mendalam sesuai dengan fokus kajian.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber utama di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada pegawai pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Sleman serta masyarakat pengguna layanan. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan pemahaman mereka terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip *Good governance*, seperti transparansi, efektivitas-efisiensi, serta akuntabilitas. Selain itu, observasi

dilakukan secara langsung dengan memperhatikan bagaimana proses pelayanan berlangsung, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat. Observasi ini penting untuk menangkap realitas yang terjadi secara objektif, terutama dalam hal pola kerja, prosedur pelayanan, serta kendala-kendala yang muncul selama proses berlangsung.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh melalui dokumen-dokumen resmi, literatur, serta data yang telah dipublikasikan sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi dokumen internal Samsat Kabupaten Sleman seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), serta hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta referensi dari penelitian terdahulu. Menurut Sugiyono (2023), data sekunder merupakan sumber informasi yang digunakan untuk mendukung data primer dan memberikan dasar teoritis serta kontekstual bagi analisis dalam penelitian. Penggunaan data sekunder juga membantu peneliti dalam membandingkan temuan lapangan dengan data yang telah ada sebelumnya.

### **1.8.6. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi.

Ketiga teknik ini digunakan secara bersamaan untuk memperoleh informasi yang lengkap dan menyeluruh mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Teknik-teknik ini juga dipilih untuk saling melengkapi satu sama lain agar data yang diperoleh dapat diuji keabsahannya dan tidak hanya bersumber dari satu sudut pandang.

Wawancara Mendalam, Wawancara dilakukan secara langsung kepada pegawai Kantor Samsat dan masyarakat yang menggunakan layanan. Teknik ini bertujuan untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Wawancara dilakukan secara terbuka dan fleksibel, sehingga informan dapat menjelaskan pandangan mereka secara bebas dan detail. Peneliti menyusun panduan wawancara sebagai acuan, namun tetap memberikan ruang agar informan bisa mengembangkan jawaban sesuai dengan situasi yang mereka alami. Dalam praktiknya, wawancara ini membantu peneliti memahami sejauh mana prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisie-efektivitas telah diterapkan dari sudut pandang orang yang terlibat langsung.

Observasi Langsung, Observasi dilakukan di lokasi pelayanan Samsat Sleman untuk mengamati proses secara nyata. Peneliti memperhatikan secara langsung bagaimana interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung pada setiap tahap pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian

administrasi. Observasi ini penting untuk melihat apakah prosedur berjalan sesuai dengan standar dan apakah ada hambatan yang muncul dalam praktik. Peneliti mencatat berbagai situasi yang terjadi di lapangan, termasuk sikap petugas, sistem antrian, kejelasan informasi, dan respon terhadap pengaduan. Menurut Sugiyono (2023), observasi merupakan salah satu teknik penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memahami perilaku dan proses dalam konteks sebenarnya.

Studi Dokumentasi, Teknik dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang relevan dengan pelayanan publik di Samsat Sleman. Dokumen yang dianalisis meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), hasil Survei Kepuasan Masyarakat, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Studi dokumentasi membantu peneliti memahami bagaimana kebijakan disusun dan bagaimana implementasinya dijalankan dalam praktik. Selain itu, dokumen-dokumen tersebut juga memberikan gambaran tentang struktur organisasi, alur kerja, dan sistem pengawasan yang diterapkan. Data dari dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi agar analisis menjadi lebih objektif dan mendalam.

#### **1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berkesinambungan agar peneliti dapat memahami makna dari setiap informasi

yang diperoleh di lapangan. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018), analisis data kualitatif merupakan proses yang bersifat interaktif dan terus-menerus selama pengumpulan hingga penulisan laporan penelitian. Tahapan analisis dilakukan untuk menafsirkan data agar menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Proses analisis ini membantu peneliti menjaga kedekatan dengan data serta memastikan setiap temuan didasarkan pada fakta empiris. Analisis dilakukan dengan mengaitkan informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menemukan pola yang relevan dengan fokus penelitian

Dalam penelitian ini, teknik analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga komponen utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Ketiga tahapan tersebut dilakukan secara simultan selama penelitian berlangsung, baik ketika data mulai dikumpulkan maupun setelah seluruh data terkumpul. Proses ini memastikan bahwa analisis berjalan secara sistematis dan setiap temuan dapat ditelusuri kembali ke sumber aslinya. Model ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami hubungan antar aspek secara kontekstual dan mendalam. Analisis dilakukan untuk menggambarkan penerapan prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di Samsat Kabupaten Sleman secara faktual dan terstruktur.

## 1. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, serta mentransformasikan data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, hasil observasi, dan dokumen pendukung penelitian. Peneliti menelaah kembali seluruh data yang terkumpul untuk menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian mengenai penerapan prinsip transparansi, efektivitas efisiensi, dan akuntabilitas dalam good governance di Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Pada tahap ini peneliti mengelompokkan data ke dalam tema, kategori, dan pola yang muncul dari jawaban informan serta temuan lapangan lainnya. Peneliti juga mengaitkan data yang telah dipilih dengan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian sehingga informasi yang tersusun tetap selaras dengan fokus analisis. Proses ini dilakukan secara berulang selama penelitian berlangsung agar data yang digunakan benar benar mencerminkan temuan yang relevan dengan tujuan penelitian.

## 2. Penyajian Data

Tahap penyajian data dilakukan setelah proses kondensasi selesai dan menghasilkan kumpulan data yang lebih terorganisir. Data yang telah disusun ditampilkan dalam bentuk naratif, tabel, atau matriks agar hubungan antar informasi dapat terlihat dengan jelas. Penyajian data berfungsi untuk membantu peneliti memahami keterkaitan antar temuan dan memudahkan proses interpretasi. Melalui penyajian ini, pola-pola yang

muncul dari berbagai sumber dapat dibandingkan untuk memperkuat makna temuan. Penyajian yang sistematis membuat hasil penelitian lebih mudah dibaca dan ditelusuri kembali.

### 3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan bersamaan dengan proses verifikasi. Kesimpulan dibangun berdasarkan pola, tema, atau hubungan yang ditemukan dari hasil kondensasi dan penyajian data. Setiap kesimpulan yang muncul diverifikasi ulang dengan cara membandingkan data antar sumber agar tetap valid dan tidak bersifat subjektif. Proses verifikasi ini memastikan bahwa temuan benar-benar mewakili kondisi lapangan secara faktual. Langkah terakhir ini menghasilkan pemahaman yang utuh tentang penerapan prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di Samsat Kabupaten Sleman.

#### **1.8.8. Kualitas Data**

Dalam penelitian kualitatif, menjaga kualitas data merupakan bagian penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan fakta di lapangan. Menurut Abdussamad (2021), objektivitas dalam penelitian kualitatif dapat dicapai melalui penerapan triangulasi, yaitu proses penggabungan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber informasi untuk memverifikasi kebenaran temuan. Triangulasi digunakan untuk melihat apakah informasi yang diberikan oleh satu informan sejalan dengan informasi dari

informan lain maupun dari metode lain seperti observasi dan studi dokumen. Pendekatan ini membantu peneliti menghindari bias subjektif dengan membandingkan berbagai bentuk data secara sistematis. Dengan demikian, triangulasi menjadi strategi utama dalam menjaga integritas hasil penelitian dan meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap temuan yang diperoleh.

Validitas data juga menjadi perhatian penting dalam penelitian ini, karena validitas berkaitan dengan sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan kondisi nyata objek penelitian. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa validitas merujuk pada tingkat kesesuaian antara data hasil penelitian dengan kenyataan empiris di lapangan, sehingga temuan dianggap sah jika informasi yang dikumpulkan sejalan dengan fakta yang diamati. Atas dasar itu, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber untuk memeriksa konsistensi data yang berasal dari petugas pelayanan, masyarakat pengguna layanan, serta dokumen pendukung seperti SOP dan SKM. Penggunaan triangulasi teknik juga dilakukan dengan memadukan wawancara mendalam, observasi langsung proses pelayanan, dan studi dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Langkah-langkah ini membantu peneliti memastikan bahwa data yang dianalisis telah melalui proses verifikasi yang memadai.

Mengacu pada pendapat Moleong (2010), triangulasi dilakukan melalui beberapa teknik pembandingan data untuk memastikan konsistensi dan akurasi informasi. Langkah ini diterapkan dalam penelitian ini dengan membandingkan

data hasil observasi lapangan dengan data dari wawancara, sehingga peneliti dapat melihat kesesuaian antara perilaku nyata dan penjelasan informan. Peneliti juga membandingkan pernyataan yang disampaikan secara terbuka dengan pernyataan pribadi untuk melihat stabilitas pandangan informan dalam konteks yang berbeda. Selain itu, pendapat beberapa informan dibandingkan dengan informasi yang disampaikan pihak lain selama periode penelitian untuk mengidentifikasi pola atau perbedaan yang signifikan. Data wawancara juga dicek kembali dengan dokumen relevan untuk memastikan bahwa informasi tersebut memiliki dasar administratif atau prosedural yang jelas. Moleong (2010) menjelaskan bahwa teknik triangulasi dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Membandingkan data hasil observasi dengan data dari hasil wawancara.
2. Membandingkan pernyataan yang disampaikan secara terbuka dengan pernyataan yang diberikan secara pribadi.
3. Membandingkan pendapat informan mengenai kondisi lapangan dengan informasi dari pihak terkait selama penelitian berlangsung.
4. Membandingkan data wawancara dengan dokumen atau catatan yang relevan.