

**ANALISIS 3 DIMENSI *GOOD GOVERNANCE*
DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN SLEMAN**

Raihan Hakam Naja, Augustin Rina Herawati

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Motor vehicle tax administration services at the Samsat Office of Sleman Regency represent a form of public service characterized by a high level of interaction between the government and the community. The identified issues relate to the clarity of service procedures, waiting time during service delivery, and the attitude of officers in serving the public. This study aims to analyze the implementation of the principles of transparency, effectiveness and efficiency, and accountability in public services at the Samsat Office of Sleman Regency, as well as to identify the supporting and inhibiting factors affecting their implementation. The research problems and objectives are examined using the concept of good governance through the principles of transparency, effectiveness and efficiency, and accountability as the analytical framework. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation of service activities at the Samsat Office of Sleman Regency. The results indicate that the principles of transparency, effectiveness and efficiency, and accountability have been implemented through the provision of various service information channels, the application of a queue system, and mechanisms for supervision and public complaints. Service effectiveness is also supported by service innovations such as drive-thru services, mobile services, and the use of digital payment systems. The implementation of good governance principles has been carried out but has not yet reached an optimal level due to limitations in public digital literacy, fluctuations in the number of taxpayers, and the limited integration of digital service systems. This study recommends strengthening integrated digitalization of services and optimizing the drive-thru service innovation to improve the quality of public services at the Samsat Office of Sleman Regency.

Keywords: *Good governance, Transparency, Effectiveness and efficiency, Accountability, Samsat Sleman*

ABSTRAK

Pelayanan administrasi perpajakan kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Sleman merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara pemerintah dan masyarakat. Permasalahan yang terindikasi

berkaitan dengan kejelasan alur proses pelayanan, waktu tunggu pelayanan, serta sikap petugas dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik di Samsat Kabupaten Sleman serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapannya. Permasalahan dan tujuan penelitian dianalisis menggunakan konsep *good governance* melalui prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas sebagai kerangka analisis. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap kegiatan pelayanan di Samsat Kabupaten Sleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas telah diterapkan melalui penyediaan berbagai saluran informasi pelayanan, penerapan sistem antrean, serta mekanisme pengawasan dan pengaduan masyarakat. Efektivitas pelayanan juga didukung oleh inovasi layanan seperti drive-thru, layanan keliling, serta pemanfaatan pembayaran digital. Penerapan prinsip *good governance* telah berjalan namun belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan literasi digital masyarakat, fluktuasi jumlah wajib pajak, serta keterbatasan integrasi sistem pelayanan digital. Rekomendasi penelitian ini berupa penguatan digitalisasi pelayanan secara terintegrasi serta optimalisasi inovasi layanan drive-thru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Kabupaten Sleman.

Kata kunci: Good governance, Transparansi, Efektivitas dan efisiensi, Akuntabilitas, Samsat Sleman.

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap pelayanan berjalan secara jelas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks Indonesia, *good governance* menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Situmeang, 2022).

Penerapan *good governance* menuntut proses pelayanan yang tertib, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemerintah perlu mengelola pelayanan secara efektif agar tidak berbelit serta mampu memenuhi kebutuhan

masyarakat. Selain itu, masyarakat juga berperan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Keterlibatan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan tidak hanya berorientasi pada penyedia layanan, tetapi juga pada pengalaman pengguna layanan (Rahmawati dan Tjenreng, 2025).

Komitmen terhadap *good governance* juga terhubung dengan agenda global melalui *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya tujuan ke-16 yang menekankan pentingnya institusi yang efektif, akuntabel, dan inklusif. Di tingkat nasional, komitmen tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara optimal (Salam, 2023).

Meskipun kerangka kebijakan telah tersedia, pelaksanaan *good governance* masih menghadapi berbagai tantangan. Data *Corruption Perceptions Index* tahun 2022 menunjukkan bahwa Indonesia berada pada peringkat ke-110 dari 180 negara, yang mencerminkan masih adanya permasalahan dalam aspek integritas dan pengawasan (Tampubolon, 2023:38). Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebijakan normatif dan praktik pelayanan publik di lapangan (Zakaria, 2024).

Di tingkat daerah, tantangan tersebut juga muncul di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pemerintah daerah telah mendorong keterbukaan melalui berbagai inovasi pelayanan, termasuk keterlibatan dalam *Open Government Partnership* sejak tahun 2024 serta pengembangan layanan berbasis digital hingga tingkat kalurahan (PEMDA DIY, 2025). Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen institusional dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan.

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital juga berkembang melalui inovasi seperti layanan *e-Samsat*. Layanan ini bertujuan meningkatkan kemudahan akses dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian menunjukkan bahwa layanan tersebut memberikan dampak positif, namun belum seluruh masyarakat mampu memanfaatkannya secara optimal karena keterbatasan akses teknologi dan literasi digital (Sulastridani dan Sari, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi

pelayanan perlu diimbangi dengan pengelolaan yang inklusif.

Permasalahan kualitas pelayanan publik juga tercermin dari data pengaduan masyarakat. Laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023 menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman memiliki jumlah pengaduan tertinggi di Provinsi DIY. Tingginya angka pengaduan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi berbagai kendala dalam pelayanan publik, termasuk dalam layanan administrasi kendaraan bermotor.



Masyarakat di Provinsi DIY Sumber: Ombudsman RI, 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman memiliki tingkat pengaduan tertinggi dibandingkan wilayah lain. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek transparansi, kejelasan prosedur, dan efektivitas pelayanan (Sihotang, 2023).

Selain data pengaduan, penilaian terhadap pelayanan publik juga dapat dilihat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM SAMSAT Kabupaten Sleman pada September 2024 menunjukkan nilai indeks sebesar 84,12 dengan kategori baik. Nilai tersebut menggambarkan bahwa secara umum pelayanan telah

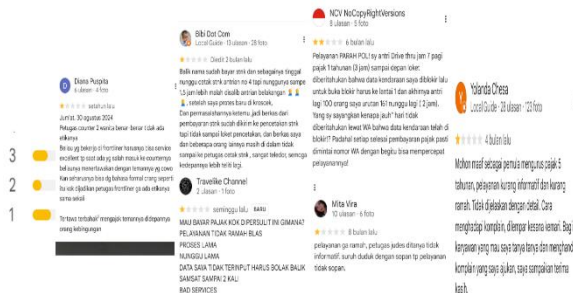
berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, seperti sarana prasarana, waktu pelayanan, persyaratan, dan perilaku pelaksana.



Gambar 2. Hasil SKM Samsat Sleman
Sumber: Website Samsat Sleman

Perbedaan capaian antarunsur pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum merata. Penilaian kuantitatif dari survei tidak selalu mencerminkan pengalaman masyarakat secara langsung dalam proses pelayanan.

Penilaian masyarakat juga muncul melalui ulasan pada platform digital seperti Google Maps. Ulasan tersebut menunjukkan adanya variasi pengalaman pengguna, mulai dari kepuasan terhadap pelayanan hingga keluhan terkait waktu tunggu, kejelasan prosedur, dan sikap petugas.



Gambar 3. Ulasan Masyarakat Pada Google Maps
Sumber: Google Maps

Keberagaman penilaian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara penilaian formal dan pengalaman nyata masyarakat dalam pelayanan sehari-hari. Konsep *good governance* yang dikembangkan oleh United Nations Development Programme (UNDP) memuat sembilan prinsip utama, antara lain transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, serta responsivitas (Karso, 2022). Dalam konteks pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Sleman, beberapa prinsip tersebut telah diterapkan melalui penyediaan informasi pelayanan, inovasi layanan digital, serta mekanisme umpan balik masyarakat.

Penelitian ini memfokuskan pada tiga prinsip utama, yaitu transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Ketiga prinsip tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan pengalaman masyarakat dalam proses pelayanan, terutama dalam hal keterbukaan informasi, kecepatan pelayanan, dan tanggung jawab petugas.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi ketiga prinsip tersebut dalam praktik pelayanan sehari-hari di SAMSAT Kabupaten Sleman masih terbatas (Sitorus et al., 2025; Ulfah et al., 2025). Penilaian kuantitatif melalui SKM belum mampu menggambarkan secara menyeluruh dinamika pelayanan yang dialami masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan analisis terhadap penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik

untuk memahami kondisi pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman. Analisis ini berfokus pada aspek transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas yang berkaitan langsung dengan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada pertanyaan sebagai berikut: “*Mengapa penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman masih menghadapi berbagai tantangan?*”

KAJIAN TEORI

a. Konsep Good Governance

Menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) (dalam Karso, 2022), *good governance* mengandung prinsip-prinsip meliputi:

1. Partisipasi

Partisipasi mengacu pada keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan, sehingga kebijakan yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan publik.

2. Penegakan Hukum (*Rule of Law*)

Penegakan hukum menekankan pentingnya sistem hukum yang adil, tidak diskriminatif, serta mampu melindungi hak-hak masyarakat secara konsisten.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga proses pemerintahan dapat dipahami dan diawasi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menunjukkan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.

5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Prinsip ini menekankan pentingnya proses musyawarah untuk mencapai kesepakatan yang mengakomodasi berbagai kepentingan dalam masyarakat.

6. Keadilan (*Equity*)

Keadilan mengacu pada adanya perlakuan yang setara bagi seluruh masyarakat dalam memperoleh akses terhadap pelayanan publik tanpa diskriminasi.

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

Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan publik harus mampu mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya secara optimal.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas menuntut setiap tindakan dan kebijakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam merumuskan arah kebijakan jangka panjang yang berorientasi pada pembangunan berkelanjutan.

b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Menurut Edward III (1980: 148) dalam Syahrudin (2018) terdapat empat aspek yang dapat menjadi kerangka analisis, yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman meliputi:

1. Komunikasi (*communication*)

Komunikasi berperan penting dalam proses implementasi karena berkaitan dengan penyampaian informasi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Proses komunikasi mencakup

penyampaian informasi kepada masyarakat maupun pelaksana layanan agar prosedur dan ketentuan pelayanan dapat dipahami dengan baik. Informasi yang disampaikan secara jelas membantu pelaksana menjalankan tugas sesuai dengan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Komunikasi juga memengaruhi cara masyarakat memahami alur pelayanan yang tersedia. Edward III menjelaskan bahwa komunikasi memiliki beberapa dimensi penting, yaitu transmisi informasi, kejelasan pesan, serta konsistensi dalam penyampaian informasi.

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

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

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

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan kemauan para pelaksana dalam menjalankan pelayanan publik. Pelaksana memiliki peran penting karena berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan. Sikap positif dan komitmen yang kuat dari pelaksana dapat mendorong pelayanan berjalan secara efektif. Pandangan pribadi, kepentingan organisasi, serta arahan pimpinan birokrasi dapat memengaruhi sikap

pelaksana. Dukungan organisasi dan pemberian insentif juga memengaruhi tingkat komitmen dalam menjalankan pelayanan.

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

Struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Struktur organisasi yang jelas membantu pembagian tugas dan tanggung jawab antarunit kerja. Edward III menjelaskan dua karakteristik utama dalam struktur birokrasi yang memengaruhi implementasi, yaitu keberadaan prosedur operasional standar (*Standard Operating Procedures / SOP*) serta fragmentasi organisasi. SOP memberikan pedoman yang jelas bagi pelaksana dalam menjalankan tugas, sedangkan fragmentasi menunjukkan pembagian tanggung jawab antarunit organisasi yang terlibat dalam pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman. Lokasi penelitian berada di SAMSAT Kabupaten Sleman sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat.

Informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari pegawai atau petugas SAMSAT serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Jenis data yang digunakan berupa data kualitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dokumen resmi, dan sumber lain yang relevan.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip Transparansi, Efektivitas dan Efisiensi, Serta Akuntabilitas dalam Pelayanan di Samsat Kabupaten Sleman

a. Transparansi

Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman menyediakan berbagai saluran informasi pelayanan, seperti papan informasi, media digital, dan layanan berbasis daring. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta biaya layanan dapat diakses oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek transparansi telah berjalan dalam praktik pelayanan.

Pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya dipahami secara merata. Beberapa pengguna layanan masih mengalami kebingungan terkait alur pelayanan dan persyaratan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh masyarakat.

b. Efektivitas dan Efisiensi

Pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sleman didukung oleh penerapan sistem antrean serta inovasi layanan seperti *drive-thru*, layanan keliling, dan pembayaran digital. Inovasi tersebut membantu mempercepat proses pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban administrasi kendaraan bermotor.

Efektivitas pelayanan masih menghadapi kendala, seperti fluktuasi jumlah wajib pajak dan keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan pada situasi tertentu menjadi kurang optimal.

c. Akuntabilitas

Penerapan akuntabilitas terlihat melalui adanya mekanisme pengawasan serta penyediaan saluran pengaduan masyarakat. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga menunjukkan adanya tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemanfaatan mekanisme pengaduan belum berjalan secara optimal. Tidak semua masyarakat menyampaikan keluhan secara formal sehingga evaluasi pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi di lapangan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pendukung

Penerapan prinsip *good governance* di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman didukung oleh ketersediaan berbagai saluran informasi pelayanan. Petugas menyediakan informasi melalui media langsung maupun digital sehingga masyarakat dapat mengakses prosedur dan persyaratan layanan dengan lebih mudah. Selain itu, penerapan sistem antrean membantu mengatur alur pelayanan agar lebih tertib dan terstruktur.

Dukungan lain terlihat dari adanya inovasi layanan seperti *drive-thru*, layanan keliling, serta penggunaan sistem pembayaran digital. Inovasi tersebut mempercepat proses pelayanan dan memberikan alternatif layanan yang lebih fleksibel bagi masyarakat. Keberadaan mekanisme pengawasan dan

saluran pengaduan juga memperkuat pelaksanaan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik.

b. Faktor Penghambat

Pelaksanaan prinsip *good governance* masih menghadapi beberapa kendala. Tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata menyebabkan sebagian pengguna layanan belum mampu memanfaatkan layanan berbasis digital secara optimal. Kondisi ini memengaruhi efektivitas pelayanan yang telah dikembangkan.

Jumlah wajib pajak yang berfluktuasi juga memengaruhi beban pelayanan pada waktu tertentu. Situasi tersebut dapat memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan antrean. Selain itu, integrasi sistem layanan digital belum berjalan secara menyeluruh sehingga proses pelayanan belum sepenuhnya efisien. Pengalaman masyarakat yang beragam, termasuk keluhan terkait waktu tunggu dan kejelasan prosedur, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman telah berjalan melalui implementasi transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik. Prinsip transparansi tercermin dari penyediaan berbagai saluran informasi pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat, meskipun tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi tersebut belum merata.

Penerapan efektivitas dan efisiensi terlihat melalui penggunaan sistem antrean serta pengembangan inovasi layanan seperti *drive-thru*, layanan keliling, dan pembayaran digital

yang mampu meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh fluktuasi jumlah wajib pajak serta keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital.

Prinsip akuntabilitas telah diterapkan melalui mekanisme pengawasan dan penyediaan saluran pengaduan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan oleh petugas telah mengikuti prosedur yang berlaku, sehingga mencerminkan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan saluran pengaduan belum sepenuhnya optimal karena tidak semua masyarakat menyampaikan keluhan secara formal.

Penerapan ketiga prinsip tersebut didukung oleh ketersediaan informasi pelayanan, inovasi layanan, serta adanya mekanisme pengawasan. Hambatan dalam penerapannya muncul dari tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, fluktuasi jumlah wajib pajak, serta keterbatasan integrasi sistem pelayanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman telah berkembang, namun masih memerlukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan merata bagi masyarakat.

SARAN

- a. Penguatan Digitalisasi Pelayanan Secara Terintegrasi, SAMSAT Kabupaten Sleman perlu memperkuat digitalisasi pelayanan secara terintegrasi agar proses administrasi tidak berhenti pada pembayaran pajak tahunan, tetapi juga mencakup tahapan pelayanan lain yang memungkinkan dilakukan secara daring. Penguatan ini penting untuk mengurangi kepadatan antrean, mempercepat

verifikasi transaksi, mendukung efisiensi kerja petugas, serta memperkuat dokumentasi pelayanan dan pengaduan. Pengembangan layanan digital juga perlu disertai pendampingan informasi yang mudah dipahami masyarakat, terutama bagi pengguna layanan yang belum terbiasa dengan teknologi. Praktik pelayanan digital yang telah dikembangkan di daerah lain, termasuk SAMSAT di Provinsi Jawa Barat, dapat dijadikan referensi dalam pengembangan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi di SAMSAT Kabupaten Sleman.

- b. Optimalisasi Inovasi *Drive-thru*, SAMSAT Kabupaten Sleman perlu

mengoptimalkan layanan *drive-thru* dan *night drive-thru* sebagai strategi pengendalian beban pelayanan, terutama pada periode ketika jumlah wajib pajak meningkat. Optimalisasi ini dapat dilakukan melalui penyesuaian kapasitas layanan, pengaturan jam operasional yang lebih fleksibel, serta penguatan sosialisasi mengenai syarat, alur, dan jenis layanan yang dapat diakses melalui *drive-thru*. Langkah tersebut dapat membantu mengurangi antrean di kantor induk, menjaga efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta memberi kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan cepat dan praktis

DAFTAR PUSTAKA

- Haryanto, D. (2017). *Pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Sleman*. Fakultas Ekonomi Universitas Janabadra.
- Karso, A. J. (2022). *Buku ajar good governance*. Samudra Biru.
- Google Maps. (2024). *Ulasan masyarakat pada SAMSAT Sleman*. <https://www.google.com/maps>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023*. <https://www.ombudsman.go.id>
- Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. (2025). *Yogyakarta regional government affirms real action on open government*. <https://jogjaprov.go.id/artikel/detail-artikel/yogyakarta-regional-government-affirms-real-action-on-open-government>
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik: Perspektif teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313–323.
- Salam, R. (2023). Improving public services in realizing *good governance* in Indonesia. *Endless International Journal of Future Studies*, 6(2), 439–452.
- Samsat Kabupaten Sleman. (2024). *Survei kepuasan masyarakat (SKM) SAMSAT Sleman*. <https://samsat.slemankab.go.id>
- Sihotang, J. S. (2023). *Good governance dalam pelayanan publik*. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 188–201.
- Sitorus, C. M., Rajagukguk, J., & Pasaribu, J. (2025). Analisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi pada Kantor Samsat Medan Utara). *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(3), 176–183.
- Situmeang, S. (2022). *Analisis implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik*

- di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga.*
- Sulastri, E., & Sari, I. R. (2024). Pengaruh administrasi sanksi, tingkat pendapatan, dan sistem *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Journal of Economic and Accounting Research (JPENSI)*, 9(1), 127–153. <http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpensi>
- Syahrudin. (2018). *Implementasi kebijakan publik*. Nusmedia.
- Tampubolon, M., Simanjuntak, N., & Silalahi, F. (2023). *Birokrasi dan good governance*.
- Ulfah, S. N., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2025). Penerapan prinsip-prinsip *new public service*: Studi kasus layanan Samsat Keliling Balaraja. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 17–17.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zakaria, A., Mozin, S., & Nani, Y. N. (2024). Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7).