

## **Implementasi Prinsip *Good Governance* Pada Kantor UPTD Samsat Manado**

### **Authors:**

\*Finelin Tahulending<sup>1</sup>, Sisca B. Kairupan<sup>2</sup>, Devie S. R. Siwij<sup>3</sup> M. Rivandy S<sup>4</sup>

### **Affiliation:**

Universitas Negeri Manado, Indonesia, Universitas Muhammadiyah Bandung

### **e-Mail:**

finelintahulending05022002@gmail.com<sup>1</sup>, siscakairupan@unima.ac.id<sup>2</sup>,  
deviesiwij@unima.ac.id<sup>3</sup> rivandy943@gmail.com

### **\*Corresponding author**

Finelin Tahulending  
Universitas Negeri Manado  
finelintahulending05022002@gmail.com

Received: June 11, 2023

Revised: June 19, 2023

Accepted: June 28, 2023

Available Online: June 30, 2023

### **Abstrak**

*Good Governance* merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan public, sekaligus sebagai pintu gerbang menuju tercapainya suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Prinsip *Good Governance* pada Kantor Samsat Manado. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan implementasi prinsip efektifitas dan efisien serta prinsip keadilan *good governance* dan factor-faktor yang menghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada kantor UPTD Samsat Manado. Hasil penelitian Implementasi prinsip *good governance* tentang indicator efektivitas dan efisien sudah terimplementasikan di Kantor Bersama Samsat manado, dimana pegawai sudah disiplin dalam menjalankan tanggung jawab, dan pegawai mampu menjalankan visi misi yang sudah di tetapkan di Kantor Bersama Samsat Manado, Pegawai di Kantor Samsat Manado juga mampu memberikan pelayanan yang mudah. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Manado bisa mensejahterakan masyarakat wajib pajak. Implementasi prinsip *good governance* dengan indicator keadilan dalam pelayanan public di jelaskan bahwa prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Manado belum di katakana adil karena masih menggunakan system kekeluargaan atau orang dalam. Sehingga beberapa masyarakat wajib pajak merasakan ketidakadilan dalam pelayanan di Kantor Bersama Samsat Manado.

**Kata Kunci:** *Implementasi, good governance, Samsat*

### **Abstract**

*Good Governance is a very important factor in public services, as well as a gateway to achieving a predetermined goal. This research aims to analyze the implementation of Good Governance Principles at the Manado Samsat Office. The method to be used in this study is a qualitative research method. In this study, the researchers focused more on the implementation of the principles of effectiveness and efficiency as well as the principles of justice for good governance and the factors that hindered the implementation of the principles of good governance at the UPTD Samsat Manado office. The results of the research implementation of the principles of good governance regarding indicators of effectiveness and efficiency have been implemented in the Manado Samsat Joint Office, where employees are disciplined in carrying out their responsibilities, and employees are able to carry out the vision and mission that have been set at the Manado Samsat Joint Office, Employees at the Manado Samsat Office as well able to provide easy service. So that the services provided by the Manado Samsat Joint Office can prosper the tax payer community. The implementation of the principles of good governance with indicators of justice in public services is explained that the principle of justice in providing services at the Manado Samsat Joint Office has not been said to be fair because it still uses a family or insider system. So that some taxpayers feel unfairness in service at the Manado Samsat Joint Office.*

**Keywords:** *Implementation, good governance, Samsat*

### **PENDAHULUAN**

Prinsip-prinsip *good governance* merupakan factor yang sangat penting dalam pelayanan public dan merupakan pintu gerbang untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan yang ditetapkan atau dipikirkan dengan baik lebih mudah terwujud apabila pemerintah atau pemberi pelayanan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Prinsip *good governance* juga merupakan indicator yang dapat di implementasikan dalam pelayanan public, dimana terdapat beberapa indicator yang

pelaksanaannya dapat menciptakan pelayanan yang baik dan menciptakan kepuasan pada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

*Good governance* yang baik dapat dikatakan baik Ketika sumber daya dan masalah public dikelola secara efektif. *Good governance* berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Mengapa *good governance* harus di terapkan? sebagai salah satu wujud penerapan *good governance*, kualitas pelayanan public merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya kegiatan ilegal. Sedarmayanti (2012) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan suatu pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah, masyarakat, agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik. Terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran administrasi public yang berciri pemerintahan yang baik, yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi Masyarakat, Efektifitas dan efisien, keadilan, berorientasi pada consensus, visi strategis. Menurut Dye (1993) bahwa program tidak lepas dari aspek kebijakan, kebijakan atau di Dalam hal ini kebijakan publik pada prinsipnya dapat diartikan sebagai “apapun pemerintah memilih untuk melakukan atau tidak melakukan”.

Permasalahan yang menghambat penerapan prinsip *good governance* adalah adanya ketidakadilan dan inefisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan public, dimana pelayanan harus diberikan kepada masyarakat seadil-adilnya sesuai prosedur yang ditetapkan, tanpa memihak kepadakerabat atau saudara. Dan sebagai penyelenggara pelayanan, seperti selalu hadir dan berusaha tidak terlambat agar masyarakat tidak merasa terabaikan. Dengan demikian, tujuan yang ditetapkan mudah dicapai.

Ketidakadilan dan ketidak efektifitasan dalam pelayanan public disebabkan oleh beberapa factor, antara lain kuatnya rasa nepotisme dan kurangnya akuntabilitas tanggungjawab penyelenggara pelayanan public.

Berdasarkan data-data yang terkumpul dari berbagai sumber, yakni: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menimbang pada pasal (1) nomor (5) berbunyi demikian: “Pelaksanaan pelayanan public yang selanjutnya di sebut

pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public". Istilah pelayanan publik (public service) di Indonesia memiliki arti yang sama dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat secara luas. Oleh karena itu ketiga istilah ini digunakan bersamaan dan tidak mempunyai perbedaan arti yang mendasar. Pelayanan yang memiliki fungsi sebagai satu sistem yang menyediakan apa yang masyarakat butuhkan saat ini Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi upaya menjamin pelayanan public yang baik di wujudkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi public.

Di Kantor UPTD Samsat Manado juga terjadi kasus ketidakadilan dan ketidak efektifitasan dalam pelayanan public. Seperti yang tertulis diatas, ketidakadilan terjadi karena system kekeluargaan yang masih kuat sehingga pemberian pelayanan tidak merata atau tidak adil, dan masih ada pihak yang merasa dirugikan. Dan ketidak efektifitasan terjadi bersumber dari masih banyaknya pekerja yang sering terlambat mengosongkan loket pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lama sampai loket diganti, dan tidak bisa ditolak, sehingga membuat atrian semakin Panjang.

Rasa kekeluargaan yang masih sangat kuat membuat indicator keadilan tidak dapat diterapkan. Banyak yang tidak mengikuti prosedur pelayanan dan dilayani langsung karena memiliki saudara atau sanak saudara. Pada saat yang sama mereka yang tidak memiliki saudara atau sanak saudara dan harus mengikuti prosedur pelayanan merasa dirugikan. Dan kurangnya tanggung jawab atas tugas ini melemahkan kualitas pelayanan public. Jika masalah tidak segera diselesaikan, dapat menimbulkan komentar negative dari masyarat penerima layanan.

Di media sosial, UPTD Samsat Manado selalu menyampaikan bahwa UPTD Samsat Manado memberikan pelayanan public yang sebaik mungkin kepada masyarakat, namun

pada kenyataannya masih banyak permasalahan akibat ketidak sesuaian pelayanan public kepada masyarakat.

Sebagaimana dicatat Ombudsman RI, sebagai peraturan pelayanan public mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan public serta memberikan sanksi bagi pelanggarnya. Oleh karena itu, hukum pelayanan public pada hakikatnya merupakan hubungan yang efektif, mengikat dan mengatur antara penerima manfaat pelayanan public dengan pelaksana dan pengelola pelayanan public. Tujuan pembuatan UU pelayanan public sama dengan pembuatan Undang-Undang pada umumnya yaitu, untuk menciptakan kebaikan, untuk menjamin keadilan dan ketertiban dalam masyarakat. Kebaikan yang di inginkan dalam UU Aparatur Sipil Negara adalah administrasi yang baik dan administrasi yang bersih.

Menurut LAN-BPKP (2000), *good governance* mencakup dua konsep yaitu: pertama, nilai-nilai yang mendukung kehendak (keinginan) rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat untuk mencapai tujuan nasional, kemandirian, berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, sisi operasional penyelenggaraan pemerintahan mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan. Pemerintah yang bersih adalah pemerintahan yang bersih dan bebas dari unsur-unsur korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta permasalahan yang berkaitan dengan negara dan penyelenggaraan pemerintahan. Langkai membahas konsep implementasi kebijakan dari Mazmanian dan Sabatier (1986:4) bahwa dalam memahami implementasi kebijakan berarti berusaha memahami apa yang terjadi sesudah sesuatu program dilaksanakan atau dirumuskan. *According to Dye (1992) programs cannot be separated from aspects of policy, policy or in this case public policy, in principle, it can be interpreted as "Whatever government choose to do or not to do".*

Lumingkewas (2018) juga mengatakan "Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan berkenaan dengan berbagai upaya dalam bentuk kegiatan yang di arahkan untuk merealisasikan kebijakan melalui program-program tertentu. Implementasi kebijakan public adalah proses

melaksanakan keputusan kebijakan, Lumingkewas (kebijakan biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah, eksekutif, atau dekrit presiden)". Suatu keputusan kebijakan atau peraturan implementasi harus ditransmisikan kepada implementor dengan tepat, selain itu kebijakan yang dikomunikasikan harus jelas, akurat dan konsisten, apabila penyampaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas dan tidak dimengerti ada kemungkinan terjadinya penolakan atau resistensi dari kelompok yang bersangkutan. Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan salah satunya adalah komunikasi, yang berfungsi sebagai alat untuk menghubungkan maksud dan kehendak dari atasan kepada bawahan atau sesama bawahan untuk melaksanakan suatu kebijakan.

Penelitian ini penting untuk di telusuri agar dapat di jadikan rekomendasi bagi Kantor UPTD SAMSAT Manado, untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor UPTD SAMSAT Manado. Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana pengimplementasian sebagian poin dari prinsip-prinsip *Good Governance* menggunakan indikator prinsip efektifitas dan prinsip keadilan *Good Governance*. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang penerapan prinsip efektifitas dan prinsip keadilan dalam pelayanan public. Oleh karena itu penulis mengangkat sebuah judul "Implementasi Prinsip *Good Governance* Pada Kantor UPTD SAMSAT Manado".

## METODE

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Creswell (2016) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan. metode deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variable, dan fenomena-fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menuturkan dan menafsirkan data yang berkenan

dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan yang menggejala di dalam masyarakat, hubungan antar variable, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan antar fakta, dan lain-lain.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu implementasi prinsip efektifitas dan efisien serta prinsip keadilan *good governance* dan factor-faktor yang menghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada kantor UPTD Samsat Manado

penelitian ini di lakukan di Kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Samsat Manado, di Jln 17 Agustus No 123, Kec. Wanea, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor UPTD SAMSAT Manado karena banyaknya permasalahan yang timbul akibat pelayanan public yang kurang baik, sehingga peneliti mengkaitkan pemasalahan-permasalahan tersebut dengan Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance*.

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data sebagai berikut:

1. Informan Utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi social yang diteliti.
2. Informan Tambahan, mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi social yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Good governance* bisa di katakan baik atau good apabila sumber daya dan problem yang di hadapi public di kelolah secara efektif dan efisien. *Good governance* berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Mengapa harus di implementasikan prinsip-prinsip *good governance*? sebagai salah satu wujud dari implementasi *good governance* maka kualitas pelayanan public merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya perilaku yang melanggar hukum.

Ketidakadilan dan ketidak efektifitasan yang terjadi dalam lingkup pelayanan public, di sebabkan beberapa hal, antara lain masih kuatnya perasaan kekeluargaan, dan tidak adanya tanggungjawab terhadap kewajiban sebagai pemberi pelayanan public.

Maka dari itu, Untuk mengetahui lebih jauh mengenai Implementasi Prinsip Good Governance pada Kantor UPTD Samsat Manado peneliti melakukan penelitian lebih dalam lagi terkait dengan 2 indikator yaitu: 1) Efektivitas 2) Keadilan

#### A. Efektivitas

*Good Governance* dapat diwujudkan dengan menerapkan prinsip efektivitas. Jubaedah, et al (2008) menjelaskan bahwa prinsip efektivitas dan efisien dalam tata pemerintahan yang baik adalah proses-proses dan Lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia dan hasilnya sebaik mungkin. Jubaedah, et al (2008) juga menjelaskan pengertian efektivitas dan efisien adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka Panjang maupun misi organisasi. Adapun pengertian efisiensi menurut Jubaedah, et al (2008) adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Merujuk pada definisi diatas, penerapan prinsip efektivitas dalam pelayanan public pada Kantor Bersama Samsat Manado sudah optimal. Pegawai Kantor Bersama Samsat Manado sudah mampu mengimplementasikan indicator efektivitas prinsip *Good Governance* mulai dari kedisiplinan mengenai ketepatan waktu, pelayanan yang mudah, sampai dengan mampu menjalankan visi-misi Kantor Bersama Samsat Manado.

Setelah melakukan observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa prinsip Good Governance terkait dengan efektivitas dan efisiensi telah diimplementasikan dengan baik di Kantor Bersama Samsat Manado. Hal ini tercermin dalam



penyelenggaraan kegiatan instansi publik, di mana pemanfaatan sumber daya yang ada telah optimal dan bertanggung jawab. Salah satu aspek penting dalam implementasi prinsip Good Governance adalah kedisiplinan pegawai dalam menjalankan visi-misi serta memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat.

Efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya merupakan elemen kunci dalam prinsip Good Governance. Kantor Bersama Samsat Manado mampu mencapai efektivitas dengan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efisien, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks ini, pemanfaatan sumber daya yang optimal berkontribusi pada pemberian pelayanan yang mudah dan efisien kepada masyarakat.

Selain itu, tingkat kedisiplinan pegawai juga menjadi faktor penting dalam menjalankan visi-misi organisasi. Kedisiplinan yang tinggi akan membantu memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, prinsip Good Governance tidak hanya mencakup efektivitas dan efisiensi tetapi juga kedisiplinan dalam menjalankan visi-misi organisasi.

Kantor Bersama Samsat Manado telah menerapkan prinsip Good Governance dengan baik, terutama dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kedisiplinan pegawai. Hal ini berdampak positif pada kemampuan kantor tersebut dalam memberikan pelayanan yang mudah dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan mempertahankan standar kualitas ini, Kantor Bersama Samsat Manado dapat terus memperbaiki pelayanan publiknya dan memenuhi harapan masyarakat.

### *B. Keadilan*

Hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh para peneliti mengungkapkan bahwa implementasi prinsip Good Governance, khususnya terkait dengan indikator keadilan, belum sepenuhnya berjalan dengan baik di Kantor Bersama Samsat Manado. Salah satu permasalahan yang muncul adalah terkait dengan masalah keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Beberapa informan dan

pengamat menyoroti adanya praktik nepotisme atau sistem kekeluargaan dalam organisasi ini.

Praktik nepotisme atau sistem kekeluargaan adalah hal yang sering kali menciptakan ketidakadilan dalam berbagai aspek organisasi. Dalam konteks Kantor Bersama Samsat Manado, praktik ini dapat memengaruhi keputusan terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Meskipun ada pernyataan dari pihak berwenang, seperti Kepala Sub Bagian Pelayanan, yang menyatakan bahwa pegawai di kantor tersebut selalu bersikap adil, namun kenyataannya, observasi menunjukkan bahwa masih ada petugas yang belum menerapkan sikap adil sebagaimana seharusnya.

Ketidakadilan dalam pelayanan publik adalah masalah serius karena dapat merugikan masyarakat yang berhak mendapatkan layanan yang adil dan setara. Praktik nepotisme atau kekeluargaan dalam pengambilan keputusan juga dapat mengganggu integritas dan transparansi organisasi. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Bersama Samsat Manado untuk segera mengatasi masalah ini agar mereka dapat memastikan bahwa setiap warga masyarakat menerima pelayanan yang adil dan berkeadilan.

Dalam rangka meningkatkan implementasi prinsip Good Governance, khususnya dalam hal keadilan, langkah-langkah konkrit perlu diambil. Organisasi perlu menerapkan kebijakan yang mempromosikan keadilan dan menghindari praktik nepotisme. Pendidikan dan pelatihan terkait etika dan keadilan juga dapat membantu memastikan bahwa pegawai menjalankan tugas mereka dengan integritas dan konsistensi. Dengan cara ini, Kantor Bersama Samsat Manado dapat mencapai standar yang lebih tinggi dalam pemberian pelayanan publik yang adil dan merata.

Keadilan yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua masyarakat penerima pelayanan tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan dalam pelayanan. Keadilan dibangun atas dasar kesamaan memberikan pelayanan public tanpa membedakan gender atau status dari penerima layanan. Keadilan sangat penting di terapkan karena keadilan mencerminkan suatu sikap pemimpin untuk menunjukan bagaimana *Good Governance* itu sendiri diterapkan pada suatu instansi.

Seperti yang dikemukakan oleh Rawls dalam Faiz (2009) menyebutkan bahwa keadilan adalah kebajikan utama dari hadirnya institusi-institusi sosial. Teori Rawls tidak relevan dengan keadilan yang ada di Kantor Bersama Samsat Manado.

Hasil wawancara yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa terdapat ketidaksetaraan dalam memberikan akses pelayanan publik kepada masyarakat wajib pajak oleh petugas Kantor Bersama Samsat Manado. Kondisi ini mencerminkan adanya praktik kekeluargaan atau sistem orang dalam yang masih berlangsung dalam pemberian pelayanan. Meskipun Kepala Sub Bagian Pelayanan telah menegaskan bahwa pelayanan di Kantor Bersama Samsat Manado harus dilakukan dengan adil dan tanpa pandang bulu, observasi menunjukkan bahwa petugas di bagian pelayanan belum sepenuhnya mengimplementasikan indikator keadilan sesuai dengan prinsip Good Governance di Kantor Bersama Samsat Manado.

Ketidaksetaraan dalam akses pelayanan publik adalah masalah serius yang menghambat tujuan Good Governance. Prinsip Good Governance menekankan perlunya keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan publik. Oleh karena itu, praktik-praktik yang tidak memenuhi standar ini harus segera diatasi untuk memastikan bahwa setiap warga masyarakat memiliki akses yang sama ke pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Manado.

Pernyataan Kepala Sub Bagian Pelayanan tentang pentingnya keadilan dalam pelayanan publik adalah langkah yang positif. Namun, penting untuk diingat bahwa implementasi prinsip-prinsip ini memerlukan tindakan konkret dari semua petugas di Kantor Bersama Samsat Manado. Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan etika dan keadilan dapat membantu memastikan bahwa semua petugas memahami dan menerapkan prinsip Good Governance dengan konsistensi.

Untuk mencapai tujuan Good Governance, perlu adanya komitmen organisasi untuk memastikan bahwa setiap warga masyarakat diberikan pelayanan publik yang sama dan adil. Ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih transparan, akuntabel, dan berintegritas dalam pengelolaan pelayanan publik.

Untuk menjadi seorang yang professional dalam memberikan pelayanan maka aparaturnya Negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, bagaimana dinyatakan bahwa pelayanan professional adalah kemampuan seseorang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang professional menanggapi kebutuhan khas orang lain (Sianipar, 1998).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang implementasi prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Kantor Bersama Samsat Manado, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi prinsip *good governance* tentang indikator efektivitas dan efisien sudah terimplementasikan di Kantor Bersama Samsat Manado, dimana pegawai sudah disiplin dalam menjalankan tanggung jawab, dan pegawai mampu menjalankan visi misi yang sudah ditetapkan di Kantor Bersama Samsat Manado, Pegawai di Kantor Samsat Manado juga mampu memberikan pelayanan yang mudah. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Manado bisa mensejahterakan masyarakat wajib pajak. Implementasi prinsip *good governance* dengan indikator keadilan dalam pelayanan public di jelaskan bahwa prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Manado belum dikatakan adil karena masih menggunakan system kekeluargaan atau orang dalam. Sehingga beberapa masyarakat wajib pajak merasakan ketidakadilan dalam pelayanan di Kantor Bersama Samsat Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Republik Indonesia, *Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. 2009. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik," 2008.

LAN dan BPKP, "Akuntabilitas dan Good Governance. (Modul Sosialisasi Sistem

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)). Modul 1 dari 5," 2004.

M. M. Mandagi, J. Mantiri, and S. B. Kairupan, "Implementation of Smart Governance in Realizing Tomohon Smart City," *Iapa Proc. Conf.*, p. 437, 2020, doi: 10.30589/proceedings.2020.420.

Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan. Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dye, Thomas R (1992 )" *Understanding Public Policy*". New Jersey : Prentice. Hall.

Faiz, Pan Mohamad, *Teori Keadilan John Rawls (John Rawls' Theory of Justice)* (April 1, 2009). *Jurnal Konstitusi*, Vol. 6, No. 1, pp. 135-149, 2009, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2847573> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2847573>

Lumingkewas, Lexie.A. 2018. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasi*. Malang: Wineka Media

M. Rantung and S. Manaroinson, "Implementasi Kebijakan Perijinan Trayek Angkutan Umum," *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan ilmu Adm. Negara*, vol. 3, no. 2, pp. 45–50, 2021, doi: 10.53682/administro.v3i2.2801.

N. Jubaedah, E.Lili and H. Faosan, *Model Pengukuran Pelaksanaan Good Governance di Pemerintah/Kota*. Bandung: PKP2AI LAN, 2008.

E. Muyu, J. E. Langkai, and C. H. S. Tangkau, "Implementasi Kebijakan Mapalus Kamtibmas Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Civ. Educ. Media Kaji. Pancasila dan Kewarganegaraan*, vol. 2, no. 2, p. 26, 2018, doi: 10.36412/ce.v2i2.768.

Sedarmayanti. 2012. *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Sianipar, 1988, *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI,

U. F. Heru Prasetyo, "John Rawls, A Theory of Justice, London: Oxford University press, 1973, yang sudah diterjemahkan dalam bahasa indonesia," *Oxford Univ. Press*, 2006.