

# PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA PELAYANAN SURAT KETERANGAN FISKAL KANTOR SAMSAT BANJARMASIN II

Oleh  
SARIFAH MARZDIATUL KIFTIYAH  
18120137

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Penerapan Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Surat Keterangan Fiskal di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Banjarmasin II. Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam pelayanan surat keterangan fiskal di kantor Samsat Banjarmasin II dengan penerapan prinsip *Good Governance* yang meliputi prinsip partisipasi, prinsip supremasi hukum, prinsip transparansi, prinsip responsif, dan prinsip akuntabilitas guna memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemberi pelayanan sudah cukup baik dalam hal komunikasi dengan masyarakat sebagai penerima layanan, namun demikian masih perlu untuk lebih ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dikarenakan dalam penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan surat keterangan fiskal di Kantor Samsat Banjarmasin II tingkat kesadaran akan pelanggaran dan penyalahgunaan prosedur, serta kurangnya peran serta masyarakat dalam pelayanan.

**Kata Kunci :** Prinsip *Good Governance*, Surat Keterangan Fiskal

## ABSTRACT

*This study aims to provide an overview of the Application of Good Governance Principles in Fiscal Certificate Services at the Office of the One Roof Manunggal Administration System (SAMSAT) Banjarmasin II. The research used is descriptive qualitative. Sources of research data used are primary data and secondary data. Data was collected using observation, interview and documentation techniques.*

*The results of research conducted by researchers in the service of fiscal certificates at the Samsat Banjarmasin II office with the application of the principles of Good Governance which include the principle of participation, the principle of the rule of law, the principle of transparency, the principle of responsiveness, and the principle of accountability in order to provide services to the community, the service provider is quite good in terms of communication with the community as service recipients, however, it still needs to be further improved to provide the best service. Due to the application of good governance principles in the service of fiscal certificates at the Banjarmasin II Samsat Office, the level of awareness of violations and abuse of procedures, as well as the lack of community participation in services.*

**Keyword :** *Good Governance Principle, Fiscal Certificate*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin global, pola pemerintahan yang baik atau *good governance* sudah menjadi tuntutan sekaligus kebutuhan dalam penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance* menuntut keseimbangan peran antar seluruh unsur pendukungnya, yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Dengan diimplementasikannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka salah satu tugas pemerintah daerah adalah melakukan restrukturisasi terhadap birokrasinya.

Secara teoritis *good governance* mengandung arti bahwa pengelolaan kekuasaan yang didasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku, pengambilan kebijakan secara transparan, serta pertanggungjawaban kepada masyarakat. Sebagai organisasi sektor publik, pegawai dituntut agar

Pendapat diatas senada juga dengan pendapat dari informan masyarakat yang mengurus surat keterangan fiskal, mengatakan bahwa:

“Saya rasa petugas telah mempertanggungjawabkan pelayanannya dengan menyediakan informasi mengenai prosedur pelayanan yang dibutuhkan masyarakat” (hasil wawancara Np, Juni 2022)

SAMSAT Banjarmasin II yang ditugasi sebagai instansi pelayanan publik salah satunya permohonan surat keterangan fiskal harus mempertanggungjawabkan tugasnya kepada pimpinan dan masyarakat. Pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan kepada masyarakat yaitu dengan melaksanakan tugasnya sebagai kantor pelayanan, yaitu menerbitkan surat keterangan fiskal. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak selaku Kanit Sat Lantas Banjarmasin mengemukakan:

“SAMSAT Banjarmasin II menerbitkan surat keterangan fiskal, kami juga menampung dana biaya administrasi STNK yang disetor dari masyarakat untuk sementara, karena setelah disetor ke SAMSAT, dana biaya administrasi tersebut kami setorkan ke Kas Daerah Banjarmasin II” (hasil wawancara Np, Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai akuntabilitas di atas bisa dikatakan SAMSAT Banjarmasin II sudah mempertanggungjawabkan kinerjanya sebaik mungkin kepada pimpinan maupun kepada masyarakat. Untuk urusan dana dan prosedur pelayanan, SAMSAT Banjarmasin II juga sudah transparan. Jadi akuntabilitasnya sudah bisa dikatakan cukup baik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dalam bab sebelumnya, dan apa yang menjadi rumusan masalah, maka penelitian ini dapat disimpulkan: Penerapan prinsip Good Governance diperoleh bahwa masyarakat kurang berpartisipasi dalam pelayanan, padahal masyarakat pun ingin agar setiap pelayanan yang dilakukan SAMSAT Banjarmasin II bisa berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, bermanfaat untuk kepentingan masyarakat. Adapun aturan yang mengikat aparat pelayanan surat keterangan fiskal mengacu pada aturan pasal 38 ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial dan ketentuan ini berlaku pada aturan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **Saran-Saran**

Lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan dalam hal pelayanan publik kepada setiap warga, nantinya dapat tercipta pelayanan prima kepada masyarakat sehingga tercipta Good Governance. Demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar lebih baik lagi maka SAMSAT Banjarmasin II harus menindak petugas pelayanan yang kurang disiplin. Selain itu guna meningkatkan kecepatan pelayanan demi mengurangi ketidak tahuan sebagian masyarakat dalam melengkapi berkas persyaratan pendaftaran dan mengisi formulir pendaftaran, maka diharapkan petugas pelayanan harus lebih jelas lagi memberikan informasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus, (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiansyah, Haris, (2015). Wawancara, Observasi, dan Focus Groups, Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Hardiyansyah, (2017). Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik. Yogyakarta: Gava Media

Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta.

Hasibuan. (2008). Eletronic Government for good Governance. .jurnal system informasi dan manajemen teknologi informasi. Volume (1)

Moleong, Lexy. 2006: Metode Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor

Salam, Dharma Setyawan, 2005, Manajemen Pemerintahan Indonesia, Djambatan, Jakarta.

Sedermayanti, Dr, 2003, Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah, CV Mandar Maju, Bandung.

Siagian, Sondang P, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik