

**Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Dalam
Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Kantor
Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)
Pare-pare**

Putri Aisyiah Pertiwi Negara, Pra Gemini, Nasriah Akil
Program Studi Manajemen, STIM-LPI Makassar, Indonesia
Email : putriaisyiahmuis@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan STNK di Kantor UPT SAMSAT Kota Pare-Pare telah dilaksanakan melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat, sedangkan prinsip lainnya diterapkan melalui pelaksanaan tugas sesuai prosedur, tanggung jawab petugas, serta pelayanan yang diberikan secara adil kepada masyarakat. Faktor pendukung penerapan GCG meliputi komitmen pimpinan dan petugas, kerja sama antarinstansi, serta penggunaan sistem SAMSAT digital. Adapun faktor penghambatnya adalah keterbatasan sumber daya manusia, gangguan jaringan atau sistem, dan ketidaklengkapan persyaratan masyarakat.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance*, Pelayanan STNK, SAMSAT.

PENDAHULUAN

SAMSAT sebagai lembaga kemitraan yang melibatkan tiga lintas sektor yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) selaku pemungut pajak, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) selaku fungsi registrasi dan identifikasi kendaraan, serta PT Jasa Raharja selaku pengelola sumbangan wajib kecelakaan lalu lintas, SAMSAT memikul tanggung jawab besar dalam menelaraskan tiga ego sektoral demi satu tujuan, yaitu kepuasan masyarakat.

Kantor Bersama SAMSAT Kota Pare-Pare sebagai salah satu unit pelaksana teknis yang melayani wilayah strategis di Sulawesi Selatan, terus berupaya melakukan pembenahan mutu pelayanan. Sebagai kota niaga dan jasa, mobilitas kendaraan di Pare-Pare sangat tinggi, yang secara linier menuntut sistem administrasi yang adaptif. Sebagai gambaran empiris awal, berikut adalah fluktuasi target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPT

SAMSAT Pare-Pare:

Tabel 1.1

NO	TAHUN	TARGET (Rp)	REALISASI(Rp)	CAPAIAN (%)	KETERANGAN
1.	2021	32.500.000.000	31.850.000.000	98,00%	Tidak Tercapai
2.	2022	34.000.000.000	34.510.000.000	101,50%	Tercapai
3.	2023	36.200.000.000	35.838.000.000	99,00%	Tidak Tercapai
4.	2024	38.000.000.000	38.950.000.000	102,50%	Tercapai
5.	2025	40.500.000.000	41.107.500.000	101,50%	Tercapai
	TOTAL	181.200.000.000	182.255.500.000	100,58%	Sangat Baik

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor UPT SAMSAT Pare-Pare Periode Tahun 2021–2025

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPT SAMSAT Pare-Pare mengalami fluktuasi selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2021 dan 2023, target penerimaan tidak berhasil terpenuhi secara maksimal yang salah satunya dipengaruhi oleh dinamika kepatuhan wajib pajak serta efektivitas sistem pelayanan. Namun, pada tahun



2022, 2024, dan 2025, SAMSAT Pare-Pare berhasil melampaui target yang ditetapkan seiring dengan dimulainya digitalisasi pelayanan dan pemberian insentif pajak (pemutihan).

Dalam perspektif *Good Corporate Governance* (GCG) atau tata kelola pemerintahan yang baik, fluktuasi angka realisasi pajak ini menegaskan bahwa aspek finansial (penerimaan daerah) memiliki keterikatan yang sangat kuat dengan aspek tata kelola (governance). Angka capaian yang belum stabil di setiap tahunnya mengindikasikan bahwa internalisasi kelima prinsip utama GCG yakni Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Kewajaran (Fairness) dalam pelayanan STNK di SAMSAT Pare-Pare masih memerlukan pengkajian dan penguatan yang konsisten.

Oleh karena itu, data fluktuasi ini menjadi landasan empiris yang kuat bagi penulis untuk meneliti lebih dalam mengenai “Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Pare-Pare”.

TINJAUAN PUSTAKA

Good Corporate Governance (GCG)

Good Corporate Governance (GCG) menurut Prof. Dr. Sofyan Syafri Harahap, GCG adalah suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk meningkatkan nilai bagi para pemegang saham (*shareholders*) serta pemangku kepentingan (*stakeholders*) lainnya. *Good Corporate Governance* (GCG) adalah suatu bentuk keputusan dengan memposisikan perusahaan secara lebih tertata dan terstruktur, dengan mekanisme pekerjaan yang bersifat mematuhi aturan-aturan bisnis yang telah di tentukan.

Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)

1. *Transparency* (Transparansi / Keterbukaan)

Prinsip ini menuntut organisasi untu Good Corporate Governance (GCG) menyediakan informasi materi dan relevan dengan cara yang mudah diakses, dipahami, dan tepat waktu.

2. **Accountability (Akuntabilitas / Kejelasan Fungsi)**

Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban organ organisasi sehingga pengelolaan berjalan secara efektif dan efisien.

3. **Responsibility (Responsibilitas / Pertanggungjawaban)**

Prinsip ini menekankan pada kepatuhan organisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip-prinsip organisasi yang sehat.

4. **Independency (Independensi / Kemandirian)**

Prinsip ini menuntut agar organisasi dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan bebas dari segala bentuk pengaruh dan tekanan.

5. **Fairness (Kewajaran)**

Prinsip ini menuntut perlakuan yang adil, setara, dan wajar dalam memenuhi hak-hak para pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Hipotesis

H1 : Didiuga penerapan prinsip Good Corporate Governance dalam pelayanan STNK di Kantor UPT SAMSAT Kota Pare-Pare sudah diterapkan sebagian, terutama pada prinsip Transparansi dan Akuntabilitas. Namun prinsip Responsibilitas, Independensi, dan *Fairness* belum berjalan optimal karena masih ada praktik percaloan dan kurangnya pengawasan.

H2 : Diduga yang menjadi faktor pendukung penerapan prinsip GCG pada pelayanan STNK adalah adanya komitmen pimpinan dan petugas, kerja sama antar instansi, dan sistem SAMSAT digital. Sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan SDM, gangguan jaringan/sistem, dan ketidaklengkapan persyaratan dari masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Mulyana (2004), penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus.



Menurut Sugiarto (2015), studi kasus (*case studies*) merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang mendalam mengenai, kelompok individu, institusi, dan sebagainya dalam kurun waktu tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Pare-Pare

1. *Transparancy* (Transparansi)

Transparansi (*transparancy*) adalah prinsip keterbukaan dalam memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak yang berkepentingan. Informasi yang diberikan harus benar, akurat dan cepat.

Penerapan *Good Corporate Govarnance* (GCG) yang telah dilakukan penulis di Kantor Unit Pelaksana Sistem SAMSAT Kota Pare-Pare dalam prinsip transparansi adalah mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses melalui website yaitu <https://SAMSAT.id/sulawesi-selatan/parepare>. Kantor Unit Pelaksana SAMSAT Kota Pare-Pare dalam proses pengambilan dan penyerahan berkas pelayanan STNK juga menyediakan banner informasi bagi wajib pajak yang datang ke kantor dengan tujuan memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat serta memberikan informasi.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Ibu Andi Sundari selaku Kepala UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare yang mengatakan bahwa:

“Setiap ada kebijakan baru di Kota Pare-Pare, kami selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti iklan, baliho, dan stiker agar masyarakat mengetahui kebijakan tersebut serta dapat memperoleh pelayanan dengan baik. Selama ini, UPTD Pare-Pare memberikan pelayanan melalui loket yang telah disediakan. Selain itu, kami juga menerapkan sistem penjemputan, yaitu petugas



mendatangi masyarakat atau wajib pajak secara langsung untuk memberikan pelayanan agar lebih mudah dan cepat."

Dari beberapa wawancara yang telah dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip GCG yaitu Transparansi (Transparency) dalam pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Pare-Pare sudah memadai dan mudah untuk diakses informasi-informasi terkait dengan pelayanan STNK. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat menurut (Ningsi dan Prakoso, 2025) yang menyatakan bahwa beberapa asas penting dalam pelayanan publik, antara lain: transparansi (terbuka dan mudah diakses), akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan), kondisional (sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan), partisipatif (melibatkan masyarakat), perlindungan hak (tidak diskriminatif), serta keseimbangan hak dan kewajiban penerima layanan.

2. *Accountability* (Akuntabilitas)

Akuntabilitas (*Accountability*) adalah prinsip yang menegaskan bahwa setiap organisasi memiliki tanggung jawab tidak hanya kepada pemilik, tetapi juga kepada semua pihak yang berkepentingan (stakeholders), baik dari dalam maupun luar organisasi.

Dalam menerapkan prinsip akuntabilitas, Kantor UPT SAMSAT Kota Pare-Pare menetapkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap pegawai sesuai dengan bidang kerjanya. Pembagian tugas ini bertujuan untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan maupun benturan kepentingan dalam pelaksanaan pelayanan. Sebagai contoh, urusan pengelolaan pajak dan pelayanan publik ditangani oleh unit yang berbeda sesuai dengan fungsi dan kewenangannya. Selain itu, penerapan akuntabilitas juga tercermin dari disiplin pegawai dalam menghadiri rapat serta menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan.

Seluruh pegawai dan petugas di UPT SAMSAT Kota Pare-Pare mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Untuk itu, kadang dilakukan rotasi, mutasi tetapi tetap sesuai dengan bidangnya dan kemampuan ilmunya. Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Wahyuddin Syaifuddin, selaku Penelaah Teknis Kebijakan UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare yang mengatakan bahwa:

“Kalau penempatan pegawai di sini, kami sesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, termasuk bidang yang memang dikuasai. Memang kadang-kadang kami lakukan rotasi atau mutasi, tujuannya supaya pegawai bisa menambah pengalaman dan memahami pekerjaan di bidang lain. Tapi tetap, penempatannya disesuaikan dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki, jadi tidak asal dipindahkan.”

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa narasumber, maka dapat disimpulkan bahwa petugas SAMSAT memiliki tanggung jawab sesuai dengan tugas dan loket pelayanan masing-masing. Setiap tindakan atau keputusan yang diambil oleh petugas harus dapat dipertanggungjawabkan karena dapat memberikan dampak terhadap wajib pajak dan masyarakat. Pelayanan di SAMSAT juga sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari alur pelayanan hingga waktu penyelesaian yang telah ditentukan, yaitu sekitar 20 menit untuk proses pengurusan. Selain itu, petugas juga mampu menggunakan fasilitas pelayanan dengan baik serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

3. Responsibility (Responsibilitas)

Prinsip responsibilitas (*responsibility*) dalam *Good Corporate Governance* (GCG) menekankan bahwa organisasi memiliki tanggung jawab untuk menjalankan seluruh kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sekaligus memenuhi tanggung jawab sosial kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan tersebut, sesuai dengan wawancara penulis dengan Ibu Sundari selaku kepala UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare yang mengatakan bahwa:

“Kalau melihat kemampuan petugas di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), kinerja mereka sudah terlihat baik. Mereka juga sudah bekerja sesuai dengan prosedur yang telah berlaku.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pihak SAMSAT Pare-Pare tetap berupaya menjaga kelancaran proses pelayanan meskipun mesin antrean tidak dapat digunakan. Kondisi tersebut diatasi dengan

menempatkan petugas di bagian depan untuk membagikan nomor antrean secara manual serta mengarahkan wajib pajak ke bagian informasi sesuai dengan urutan kedatangan. Tindakan tersebut mencerminkan tanggung jawab penyelenggara pelayanan dalam memastikan proses pelayanan tetap berlangsung secara tertib.

4. *Independency (Independensi)*

Independensi (*Independency*) merupakan salah satu prinsip Good Corporate Govarnance (GCG) yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena berkaitan dengan kemampuan petugas-petugas dalam melaksanakan tugas secara objektif, profesional, dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi maupun kepentingan pihak tertentu.

Penerapan prinsip independensi dalam pelayanan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare ialah petugas-petugas yang bekerja secara profesional atau memberikan perlakuan yang sama terhadap seluruh masyarakat tanpa melihat status ataupun pangkat seseorang, serta pelayanan-pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pernyataan tersebut sependapat dengan wawancara penulis dengan Ibu Andi Sundari selaku Kepala UPTD SAMSAT Kota Pare-pare yang mengatakan bahwa:

“Di SAMSAT ini kan ada BAPENDA, Polri, Jasa Raharja, sama pihak bank. Kita semua bekerja sesuai tugas masing-masing. Jadi tidak ada yang saling mempengaruhi atau mendominasi. Kalau mengambil keputusan, kita lihat sesuai aturan saja, tidak ada tekanan dari pihak luar. Intinya kita bekerja profesional dan bertanggung jawab dengan tugas masing-masing.”

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada penelitian penulis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berlaku di Kantor UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare sudah sesuai dengan prinsip independensi yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah sesuai ketentuan berlaku dan pelayanan yang profesional tanpa tekanan dari pihak luar.

5. Fairness (Kewajaran)

Prinsip *fairness* dalam pelayanan STNK berarti memberikan pelayanan secara adil, sama, dan tidak membedakan setiap masyarakat yang datang mengurus STNK. Semua pengguna layanan harus mendapatkan kesempatan dan perlakuan yang sama sesuai dengan persyaratan dan aturan yang berlaku.

Penerapan prinsip *fairness* pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Pare-Pare adalah memberikan pelayanan kepada setiap wajib pajak tanpa memilah-milah kepentingan ras, suku, gender dan agama. Dalam proses pelayanan, pegawai tidak hanya harus bersikap ramah dan sopan, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. Pegawai tidak boleh mendahulukan keluarga, teman, atau orang yang sudah dikenal. Setiap pengguna layanan harus dilayani sesuai dengan aturan dan urutan yang berlaku.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Ibu Fatimah selaku wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Saya merasa petugas di sini sudah memberikan perhatian kepada wajib pajak. Waktu pertama kali saya mengurus pajak, saya masih bingung dan belum tahu langkah-langkahnya. Untungnya, petugas menjelaskan prosedurnya dengan baik dan memberikan informasi yang sama kepada semua wajib pajak tanpa membedakan.”

Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat menurut (Soselisa dan Puturuhi, 2021) yang menjelaskan bahwa penerapan prinsip New Public Service dalam pelayanan STNK menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani dengan mengutamakan kepentingan publik dan akuntabilitas pelayanan. Selain itu, menurut (Anggraini dan Rahayuningsih, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT perlu diarahkan pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, penerapan sistem antrean dan pemberian pelayanan tanpa membedakan status maupun kedudukan masyarakat dapat menjadi bentuk penerapan prinsip *fairness* dalam pelayanan publik.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Pare-Pare

1. Faktor Pendukung

a. Komitmen Pemimpin dan Petugas

Dalam pelayanan STNK di Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare, komitmen pimpinan dan petugasnya sudah terjalin dengan baik. Komitmen pimpinan yang diterapkan oleh Ketua UPTD Kantor SAMSAT Pare-Pare yaitu dengan mengarahkan para petugas dalam melakukan pekerjaannya masing-masing, mengawasi hasil kerja setiap petugas dan memberikan dukungan kepada petugasnya.

Hal ini sesuai dengan wawancara penulis dengan Ibu Andi Sundari selaku Kepala UPTD Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare yang mengatakan bahwa:

“Kalau dari saya sebagai pimpinan, kami selalu berusaha supaya pelayanan STNK ini berjalan dengan baik. Petugas saya arahkan untuk bekerja sesuai aturan dan melayani masyarakat dengan ramah, jujur, dan tidak membedakan. Kami juga selalu mengingatkan petugas supaya tidak meminta biaya di luar ketentuan. Kalau ada masalah dalam pelayanan, kami coba selesaikan dan lakukan pembinaan kepada petugas. Kami juga terus melakukan pengawasan supaya pelayanan tetap berjalan sesuai aturan. Yang paling penting bagi kami, masyarakat yang datang mengurus STNK bisa merasa nyaman, tidak dipersulit, dan mendapatkan pelayanan yang adil.”

Sehingga, dapat disimpulkan adanya komitmen pimpinan dan petugas dapat menjadi faktor yang mendukung pelayanan STNK berdasarkan prinsip GCG yaitu transparansi, responsibilitas dan kewajaran. Sebagaimana, pernyataan tersebut sesuai dengan (Supawanhar et al., 2023) yang menyatakan hal yang sama yaitu bahwa penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik seperti pelayanan STNK. Dengan demikian, sikap petugas yang bekerja sesuai aturan, transparan, bertanggung jawab, dan tidak diskriminatif dapat menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip good governance.

b. Adanya Kerja Sama Antar Instansi

Kerja sama antarinstansi dalam pelayanan STNK dilakukan melalui SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang melibatkan POLRI, Pemerintah Daerah/BAPENDA, dan PT Jasa Raharja. Masing-masing memiliki tugas yang berbeda, tetapi terintegrasi dalam satu pelayanan. POLRI menangani registrasi dan identifikasi kendaraan serta penerbitan STNK, BAPENDA menangani pajak kendaraan bermotor, sedangkan Jasa Raharja menangani SWDKLLJ. Kerja sama tersebut mencerminkan prinsip *Good Governance/GCG*, terutama transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajiban. Penerapannya terlihat dari kejelasan prosedur dan biaya, pembagian tugas yang jelas, pelayanan sesuai aturan, serta perlakuan yang sama kepada masyarakat. Dengan demikian, kerja sama antarinstansi dapat membuat pelayanan STNK lebih efektif, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagaimana, wawancara penulis dengan Ibu Andi Sundari selaku Ketua UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare yang mengatakan bahwa:

“Disini kami bekerja sama dengan beberapa pihak dalam pelayanan STNK, seperti kepolisian, Bapenda, sama Jasa Raharja. Masing-masing punya tugasnya sendiri, tapi tetap saling komunikasi dan kerja sama supaya urusan masyarakat bisa berjalan lancar dan tidak terlalu sulit.”

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa adanya kerja sama antar instansi dapat mendukung pelayanan yang dilakukan pada Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare dengan menerapkan prinsip GCG.

c. Sistem SAMSAT Digital

Dengan adanya Sistem SAMSAT Digital, masyarakat lebih mudah dan cepat dan praktis dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, tanpa tidak harus datang langsung ke Kantor SAMSAT atau SAMSAT keliling. Sistem SAMSAT Digital ini sendiri juga telah terlaksana di Kantor UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare yaitu masyarakat yang ingin melakukan pengurusan Pajak Kendaraan bermotor dapat mengakses secara online pada aplikasi SIGNAL. Seluruh masyarakat dapat mengakses sistem tersebut dengan

mengunduh aplikasi SIGNAL pada handphone masing-masing. Berikut adalah gambar aplikasi SIGNAL.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Ikram selaku Petugas bagian Arsip STNK yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi SIGNAL, masyarakat sangat terbantu dalam mengurus STNK dan membayar pajak kendaraan. Jadi, masyarakat tidak perlu selalu datang langsung ke kantor SAMSAT karena beberapa urusan bisa dilakukan lewat HP.”

Bapak Ahmad Anwar selaku wajib pajak juga memberikan aspirasinya yang sejalan dengan pernyataan tersebut mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIGNAL ini memudahkan kami dalam mengurus kendaraan. Bayar pajak dan urusan STNK bisa dilakukan lewat HP, jadi tidak perlu sering datang ke kantor SAMSAT. Lebih praktis dan tidak membuang banyak waktu.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem SAMSAT digital atau SIGNAL dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung penerapan prinsip GCG pada Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare. Sehingga, masyarakat tidak harus datang ke kantor langsung untuk mengurus pajak kendaraan bermotor.

2. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan sumber daya manusia pada pelayanan STNK di Kantor SAMSAT Pare-Pare dapat dilihat dari jumlah petugas yang belum sebanding dengan volume masyarakat yang harus dilayani. Kondisi tersebut dapat menyebabkan beban kerja petugas menjadi tinggi, terutama pada jam atau periode pelayanan yang ramai. Meskipun demikian, keterbatasan SDM dapat mendorong instansi untuk menerapkan prinsip GCG melalui pembagian tugas yang lebih jelas, peningkatan kompetensi petugas, serta optimalisasi sumber daya yang tersedia.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Pak Bambang selaku Petugas di Bagian Pencetakan STNK yang mengatakan bahwa:

“Petugas di sini memang masih kurang, kalau dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang datang mengurus STNK. Apalagi kalau lagi ramai, banyak masyarakat yang datang, jadi petugas harus bekerja lebih keras supaya semua yang datang tetap bisa dilayani. Walaupun petugasnya terbatas, kami tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu.”

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam penerapan prinsip GCG di Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare dapat mempengaruhi pelayanan STNK. Tetapi, hal tersebut dapat diatasi apabila didukung dengan pembagian kerja yang tepat, peningkatan kompetensi, pemanfaatan teknologi, serta pengawasan yang baik, keterbatasan jumlah petugas tetap dapat diimbangi dengan pelayanan STNK yang transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

b. Gangguan Jaringan dan Sistem

Gangguan jaringan atau sistem merupakan salah satu kendala yang dapat terjadi dalam pelaksanaan pelayanan STNK. Gangguan tersebut biasanya terjadi secara tidak terduga, sehingga petugas tidak selalu dapat menyelesaikannya secara langsung. Ketika sistem mengalami gangguan, petugas perlu menunggu sistem kembali dapat digunakan atau melakukan koordinasi dengan bagian yang menangani permasalahan jaringan dan sistem. Kondisi ini tentu dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, terutama apabila jumlah masyarakat yang sedang mengurus STNK cukup banyak.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Rahanuddin selaku Petugas Bagian Loker Pendaftaran yang mengatakan bahwa: *“Kadang memang ada gangguan jaringan atau sistem. Biasanya kalau jaringan bermasalah, proses pelayanan jadi agak lambat karena beberapa data harus diproses lewat sistem. Kalau sudah begitu, kami biasanya menunggu sampai sistemnya kembali normal. Kami tetap berusaha melayani semaksimal mungkin agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu.”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa adanya gangguan jaringan dan sistem pada pelayanan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Kota Pare-Pare dapat menghambat proses pelayanan.

c. Ketidaklengkapan Persyaratan Masyarakat

Ketidaklengkapan persyaratan merupakan salah satu kendala yang sering terjadi dalam pelayanan STNK. Misalnya, masyarakat datang tanpa membawa dokumen yang diperlukan atau data pada dokumen tidak sesuai. Kondisi ini dapat membuat proses pelayanan menjadi lebih lama karena masyarakat harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu.

Sebagaimana wawancara penulis dengan bapak Rahanuddin selaku Petugas bagian Loket Pendaftaran yang mengatakan bahwa: *“Kadang masyarakat datang ke kantor ada yang lupa membawa dokumen atau belum mengetahui dokumen apa saja yang harus dibawa. Kalau dokumennya belum lengkap, prosesnya belum bisa dilanjutkan. Masyarakat biasanya harus melengkapi dulu persyaratannya, sehingga waktunya menjadi lebih lama.”*

Pernyataan tersebut juga sejalan dengan wawancara penulis dengan salah satu wajib pajak yaitu Ibu Fatimah yang mengatakan bahwa:

“Saat saya datang mengurus STNK, saya tidak bawa fotokopi KTPku, jadi agak lama prosesnya karena saya harus pergi fotokopi KTP dulu.”

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang melengkapi persyaratan apa saja yang dibawa untuk mengurus pajak kendaraan bermotor merupakan kendala dalam pelayanan STNK di Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare terhadap prinsip GCG. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat menurut (Shintia et al., 2023) yang menunjukkan bahwa petugas perlu memberikan pelayanan yang jelas dan membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan, sehingga proses pelayanan STNK dapat berjalan dengan baik dan masyarakat merasa puas.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada Kantor UPT SAMSAT Kota Pare-Pare juga telah dilaksanakan dalam pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan kewajaran dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, pelayanan STNK berjalan secara efektif, terbuka, bertanggung jawab, dan memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat.
2. Faktor pendukung dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare yaitu komitmen pimpinan dan petugas, adanya Kerjasama antar instansi, dan system SAMSAT digital diharapkan dapat mendukung pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sedangkan, faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kota Pare-Pare yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM), gangguan jaringan atau sistem dan ketidaklengkapan persyaratan masyarakat memberikan kendala terhadap pelayanan STNK.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. I., Yufendra, & Iskandar, A. (2026). Kualitas Layanan Publik di Era Digital: Sebuah Penilaian Empiris terhadap Badan Komunikasi dan Informasi Pemerintah. *e-JKPP*, 12(1), 36-47.
- Anggela, B., Rosidin, & Adriadi, R. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik*, 5(1), 127-136.
- Anggraini, Y., & Rahayuningsih, Y. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Banten. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 485-500.
- Chandra, R. & Sipayung, E. M. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi SAMSAT Digital Nasional Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(3), 156–164.

- Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Kota Probolinggo. *Respon Publik*, 18(3), 1-8.
- Farhan, D. F., & Makmuri, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna pajak pada SAMSAT Kota Serang Provinsi Banten. *Jurnal Kaze Multidisiplin*, 1(1), 38-42.
- Hardiansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik- Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heriyanto, N., & Ulfa, S. M. (2022). Analisis kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik (Studi penelitian di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(2), 120-130.
- Izdihar, Z., Yulianti, R., & Rahmawati, R. (2024). Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Serang dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 2(2), 94-103.
- Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan *Good Governance*. *Welfare State Jurnal Hukum*, 4(1), 131-146.
- Khoerunissa, E., Pramuditha, R., & Suhendar, A. (2024). Optimizing public perception: Understanding the relationship between service quality and STNK service satisfaction in Bandung's public service mall. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 3(1), 79-85.
- Kusumawati, B. D., & Askafi, E. (2024). Pembangunan Zona Integritas sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Otonomi*, 24(2), 260-269.
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, D. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Naja, R. H., & Herawati, A. R. (2026). Analisis 3 Dimensi Good Governance di Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman. *Journal of Management and Public Policy*, 15(2), 1299-1308.
- Ningsi, R. Y., & Prakoso, C. T. (2025). Kolaborasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan PT. Pos Indonesia dalam Penyelenggaraan Layanan SAMSAT *Delivery Pos*. *eJournal Administrasi Publik*, 2025, 13 (3) : 853-866.

- Nurhaeni, I. D. A., & Zulaechah, Z. (2023). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di SAMSAT Banyumas. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 1-11.
- Olipia, S., & Sabtiani, T. E. (2026). Analysis of the Effectiveness of the Huma Betang Public Service Mall (MPP) in Realizing Transparency in the Public Services of the SAMSAT Office of Palangka Raya City. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(10), 402-409.
- Rizal, M., & Indani, F. T. (2025). Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* dalam Perspektif Hukum Profetik dan Akuntansi pada Perusahaan Berbasis Metaverse. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(10), 4051-4063.
- Rukmana, A., & Maryani, D. (2025). Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, *Paraduta: Jurnal Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(3), 167–175.
- Shintia, N., Pebrianto, A., Wardhana, M. W., dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembayar Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD SAMSAT Banjarmasin II. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 5(2), 83-94.
- Soselisa, H. C. & Puturuhi, D. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 2(2), 315-331.
- Sugiarto, E. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supawanhar, S., Marsidi, M., & Khumairah, T. (2023). Penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 1-18.
- Syaifudin, A. A. (2024). Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Funding dan Financing Melalui Implementasi Konsep *Good Corporate Governance* (GCG) di Koperasi Syariah Talun (STAI Attanwir). *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 4(02), 2032-2051.
- Syam, N., Said, Z., Haq, I., Damirah, D., & Suarning, S. (2025). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) Terhadap Peningkatan *Good Corporate Governance* . *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 1026-1036.

- Trihastuti, R. (2014). Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor). *Publika*, 2(3), 1-10.
- Margayaningsih, D. I. (2024). Dampak Penerapan Aplikasi Layanan SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional) terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Tulungagung. *JSPH: Jurnal Sosial Politik Humaniora*, 1(3), 42–49.
- Widhiasthini, N. W., Yanti, N. K. W., Subawa, N. S., & Prabarini, N. S. D. (2024). *Tax Administration Based on Good Governance in Bangli Regency. International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 8, 488–497.
- Zuriah, Nurul. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.