

SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DI SEKTOR ADMINISTRATIF
PADA KANTOR SAMSAT II KOTA SEMARANG**



YOSEFFANO CHRISTIAWAN PRASTYA

19.C1.0146

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2023

SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DI SEKTOR ADMINISTRATIF
PADA KANTOR SAMSAT II KOTA SEMARANG**

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Hukum**



Diajukan oleh:

YOSEFFANO CHRISTIAWAN PRASTYA

NIM: 19.C1.0146

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2023

ABSTRAK

Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan publik yang mampu menjawab kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hal itu yang menginspirasi untuk terciptanya prinsip *good governance*. *Good Governance* menjadi sebuah pendekatan yang penting dalam menjalankan fungsi-fungsi pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh lembaga pemerintah maupun lembaga non-pemerintahan, baik dalam bentuk pelayanan dalam bidang jasa, barang maupun administratif.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode pendekatan normatif-empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Metode pengumpulan data menggunakan studi lapangan dan studi kepustakaan. Untuk menganalisis terkait pelayanan publik di Kantor Samsat II Kota Semarang, penulis menggunakan teknik mereduksi data, penyajian data dalam uraian singkat dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pejabat terkait dan masyarakat wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Kantor Samsat II Kota Semarang dalam menerapkan prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik administratif di dinilai telah optimal, namun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Faktor-faktor seperti jaringan WiFi yang sering terganggu dapat mempengaruhi pelayanan dalam mengakses data wajib pajak yang hendak membayar pajak, serta prasarana parkir yang kurang memadai menyulitkan wajib pajak yang hendak parkir. Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkala di Kantor Samsat II Kota Semarang dapat dicapai jika selalu mengevaluasi pelayanan yang kurang maksimal.

Kesimpulannya, penerapan prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik administratif di Kantor Samsat II Kota Semarang merupakan suatu hal yang esensial untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan mengatasi kendala-kendala yang ada dan melaksanakan strategi-strategi perbaikan, diharapkan pelayanan publik di Kantor Samsat II Kota Semarang dapat berjalan lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Prinsip, *Good Governance*, Pelayanan Publik, Pelayanan Administratif, Pemerintah.