

Analisis Efektivitas MPP (Mal Pelayanan Publik) Huma Betang dalam Mewujudkan Transparansi Pelayanan Samsat Kota Palangka Raya

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

Septiana Olipia¹, Tara Eli Sabtiani²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Received 30 April 2026

Revised 5 May 2026

Accepted 10 May 2026

Available online 18 May 2026

Keywords: Pelayanan, Pelayanan Publik, Transparansi, Samsat Corner, MPP Huma Betang

Keywords: Service, Public Service, Transparency, Samsat Corner, MPP Huma Betang



Artikel ini merupakan artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author.

Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi berbagai layanan dalam satu tempat, sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat. Kehadiran MPP juga menjadi bagian dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Namun, dalam implementasinya masih terdapat tantangan, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan dan adanya keterlibatan perantara pihak ketiga (calo). Kehadiran Samsat Corner di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang Kota Palangka Raya diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut melalui pelayanan yang lebih cepat dan terbuka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan transparansi pelayanan Samsat Corner di MPP Huma Betang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara kepada masyarakat pengguna layanan dan petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan cukup efektif, dibuktikan dengan waktu penyelesaian sekitar 5-10 menit, kemudian prosedur yang sudah sederhana, dan petugas yang ramah dalam pelayanan. Namun transparansi belum optimal diterapkan karena terdapat masyarakat yang belum memahami alur dan informasi biaya secara jelas. Selain itu, keterlibatan para calo

juga masih ditemukan di luar area pelayanan.

ABSTRACT

Public Service Mall (MPP) is a government effort to improve the quality of public services through the integration of various services in one place, thus expected to provide easier, faster, and more efficient services for the public. The presence of the MPP is also part of bureaucratic reform in realizing transparent and accountable services. However, in its implementation there are still challenges, such as limited public understanding of the service flow and the involvement of third-party intermediaries. The presence of the Samsat Corner at the Public Service Mall (MPP) Huma Betang, Palangka Raya City is expected to be able to overcome these problems through faster and more open services. This study aims to analyze the effectiveness and transparency of the Samsat Corner service at the MPP Huma Betang. The method used is a qualitative approach through observation and interviews with community service users and service officers. The results of the study indicate that the service has been running quite effectively, as evidenced by a completion time of around 5-10 minutes, then simple procedures, and friendly officers in service. However, transparency has not been optimally implemented because some people do not understand the flow and cost information clearly. In addition, the involvement of brokers is still found outside the service area.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik bergantung pada pengimplementasiannya dilapangan dengan menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi transparansi dan akuntabilitas. Kedua prinsip tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk memantau dan memastikan bahwa kebijakan dan sumber daya publik dikelola dengan baik. Akuntabilitas mendorong pemerintah untuk bertanggung jawab atas keputusan dan kebijakannya.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal perlu memperhatikan berbagai faktor, salah satunya adalah penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik atau yang lebih dikenal dengan istilah *good governance*. Dalam berbagai literatur disebutkan bahwa penerapan *good governance* memperkuat kepercayaan publik, menekan praktik korupsi, dan mendorong kinerja birokrasi yang adaptif terhadap perubahan (Mendrofa et al., 2024; Modise & Modise, 2023; Setiawan & Arti, 2024; Yasin et al., 2024).

Menurut (Rahmawati et al., 2025) dalam konteks pelayanan publik, *good governance* merujuk pada cara-cara pemerintah dalam menjalankan kebijakan dan programnya dengan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan supremasi hukum yang kuat. Dalam pengertian yang lebih luas, *good governance* mencakup upaya untuk memperbaiki berbagai aspek sistem pemerintahan, mulai dari pengambilan keputusan hingga implementasi kebijakan dengan fokus pada pemenuhan hak-hak publik dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Konsep *good governance* muncul karena tidak adanya kepuasan pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik (Christina Sitorus Mhirena et al., 2025). Pemerintah yang menerapkan prinsip *good governance* diharapkan mampu mengelola pelayanan publik secara lebih profesional, transparan, dan bebas dari korupsi. Melalui tata kelola yang transparan dan akuntabel, pemerintah tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban sebagai penyelenggara negara, melainkan juga untuk menciptakan dasar yang kokoh dalam upaya meningkatkan kepercayaan publik secara berkelanjutan serta menciptakan masyarakat dan pemerintah yang saling mendukung.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang biasa dikenal dengan SAMSAT berguna untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan untuk kepentingan masyarakat. Samsat yang ada di Indonesia merupakan salah satu bentuk kerja sama antara PT. Jasa Raharja (Persero), Dinas Pendapatan Provinsi dan Polri (Polisi Republik Indonesia). Pelayanan publik di sektor Samsat merupakan salah satu pilar utama pendapatan daerah di Indonesia melalui pajak kendaraan bermotor, yang berdampak besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pelayanan ini kerap menimbulkan masalah transparansi seperti antrean panjang, pungutan liar (pungli), birokrasi rumit, dan minimnya akses informasi *real-time*, yang pada dasarnya dapat menurunkan kepercayaan masyarakat serta menghambat *good governance*. Masalah ini semakin relevan di daerah terutama Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah. Aksesibilitas layanan Samsat sebelumnya terbatas oleh lokasi terpencil dan infrastruktur digital yang belum merata.

Di Kota Palangka Raya, Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang hadir sebagai inovasi terpadu yang dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik yang menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat dan upaya penyederhanaan prosedur.

Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya, H. Akhmad Fordiansyah pada LiputanSBM (2024) menyatakan bahwa keberadaan MPP Huma Betang telah meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pelayanan publik bagi masyarakat Kota Palangka Raya. Pelayanan pada MPP dapat memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan berbagai jenis pelayanan serta upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Dalam upaya memecahkan permasalahan antrean pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Corner membuka layanan di MPP Huma Betang Kota Palangka Raya sejak 06 Februari 2023 yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan hanya dengan KTP dan STNK asli dalam waktu 5-10 menit melalui proses digital layanan terpadu dengan 19 jenis layanan,

tanpa fotokopi manual. Kualitas pelayanan di Samsat Corner MPP Huma Betang dirancang dengan signifikan untuk mewujudkan transparansi dan efektivitas karena memberikan layanan melalui keterbukaan proses dan pengawasan publik serta fasilitas yang memadai.

Namun pertanyaan krusial muncul, apakah MPP Huma Betang pada Samsat Corner benar-benar dirancang dan diinovasikan sebagai sarana pelayanan terbuka atau justru membuka peluang bagi para calo. Melalui sudut pandang pengalaman langsung masyarakat, penulis ingin melihat angka keberhasilan sistem di Samsat Corner MPP Huma Betang melalui pengalaman sadar dan jujur dari masyarakat yang berinteraksi langsung dengan sistem di Samsat Corner MPP Huma Betang.

Melalui pernyataan dari masyarakat mengenai kemudahan akses, keramahan petugas, hingga ada tidaknya tawaran dari pihak ketiga (calo), kita dapat memahami apakah transparansi yang dijanjikan sudah benar-benar menjadi budaya kerja yang nyata atau hanya sebatas tampilan sistem di permukaan saja. Melalui cerita dan pengalaman masyarakat, efektivitas MPP Huma Betang dapat dinilai secara lebih akurat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam bagaimana transparansi pelayanan Samsat dijalankan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang Kota Palangka Raya, khususnya pada layanan Samsat Corner. Fokus utama penelitian adalah menganalisis efektivitas sistem pelayanan dalam mendukung transparansi, kemudahan akses, serta efisiensi waktu pelayanan kepada masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara di kantor MPP Huma Betang pada bagian layanan Samsat. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, alur birokrasi, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi fasilitas yang tersedia. Selain itu, wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang terlibat, seperti petugas pelayanan Samsat dan masyarakat pengguna layanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi terkait pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan, termasuk terkait keterbukaan informasi, kecepatan layanan, dan potensi praktik percaloan.

Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi berupa jurnal ilmiah, buku referensi, dan sumber berita yang berhubungan dengan topik penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif melalui proses pengolahan data hingga kesimpulan. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai apakah transparansi pelayanan di Samsat Corner MPP Huma Betang telah terimplementasi sebagai budaya kerja yang nyata atau masih sebatas pada sistem yang terlihat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang di Palangka Raya merupakan hasil komitmen antara Pemerintah Kota dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI untuk meningkatkan pelayanan publik. MPP di Kota Palangka Raya menerapkan filosofi Huma Betang yang dimana mengedepankan musyawarah, mufakat, kesetaraan, kejujuran, dan kesetiaan. Filosofi tersebut, berasal dari bahasa dayak ngaju yang berarti "Mal Pelayanan Publik Hadir Untuk Melayani Anda, Bekerja Efektif, Terukur, Amanah dan Tanggung Jawab" (Lisyam & Hilal, 2024).

Perkembangan teknologi yang semakin canggih mendorong pemerintah untuk beradaptasi dengan menyediakan pelayanan publik berbasis digital. Inovasi yang hadir di tiap

instansi pemerintah berdampak pada peningkatan aksesibilitas layanan publik serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan tersebut (Hendriyaldi, Erida, (2022). Dalam konteks ini, kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi salah satu bentuk nyata transformasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat secara lebih efisien dan modern.

Menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003) dalam *The New Public Service: Serving, Not Steering, New Public Service* bertujuan untuk mendorong masyarakat agar turut berbagi tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan serta memastikan bahwa aparatur publik responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada transparansi, partisipasi, dan keadilan. Dalam menganalisis kualitas pelayanan di MPP Huma Betang Kota Palangka Raya, pendekatan New Public Service (NPS) digunakan sebagai landasan teoritis.

Konsep NPS menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan hasil, tetapi juga pada kepentingan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani secara adil dan partisipatif. Pemerintah tidak lagi berperan sebagai pihak yang sekadar mengatur, melainkan sebagai pelayan yang mengutamakan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan orientasi pada kepentingan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan.

MPP Huma Betang juga telah menerapkan prinsip *One Stop Service*. Dengan prinsip *One Stop Service*, MPP menyederhanakan prosedur dan menggabungkan instansi daerah, vertikal, dan swasta dalam satu tempat. Hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan, tetapi juga merupakan upaya dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Samsat Corner menjadi salah satu layanan yang ada didalamnya dan berfokus pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan prosedur yang lebih sederhana.

Transparansi dalam pelayanan publik tidak cukup diukur dari tersedianya sistem yang terbuka secara formal saja, tetapi juga sejauh mana sistem tersebut mampu dipahami dan diakses secara setara oleh seluruh lapisan masyarakat. Keberadaan layanan ini menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih terbuka, cepat, dan akuntabel. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, menunjukkan bahwa keberadaan Samsat Corner di MPP Huma Betang telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam kecepatan pelayanan. Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 5-10 menit.

Tentunya kondisi ini secara langsung mengurangi kompleksitas birokrasi yang selama ini menjadi salah satu faktor utama munculnya praktik percaloan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat dan memberikan kemudahan akses layanan (Putu & Prabawati, 2024). Efisiensi yang tercipta tidak hanya berdampak pada kecepatan layanan, tetapi juga pada perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih dari ketergantungan terhadap perantara menuju pemanfaatan layanan secara mandiri. Namun, kemudahan prosedur tidak sepenuhnya menjangkau aspek pemahaman masyarakat.

Informasi mengenai alur pelayanan telah tersedia baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam hasil wawancara salah satu narasumber mengungkapkan bahwa meskipun prosesnya relatif mudah, seringkali masih mengalami kebingungan dalam tahapan awal pelayanan. Pernyataan ini diperkuat oleh petugas yang menyebutkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem yang ada, terutama kelompok lanjut usia (lansia), sehingga memerlukan pendampingan secara langsung. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara transparansi formal dan transparansi substantif. Informasi yang tersedia belum

sepenuhnya dipahami oleh seluruh pengguna layanan, sehingga dalam situasi tertentu masih membuka ruang bagi pihak ketiga untuk menawarkan bantuan.

Dalam aspek keterbukaan biaya, masyarakat cenderung menilai bahwa tidak terdapat biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku. Narasumber menyatakan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan oleh petugas. Akan tetapi, terdapat indikasi bahwa informasi tersebut lebih banyak diperoleh melalui interaksi langsung dengan petugas dibandingkan dari media informasi yang tersedia. Artinya transparansi masih bersifat interpersonal dan belum sepenuhnya terlembaga melalui sistem informasi yang mudah diakses dan dipahami secara mandiri oleh masyarakat.

Dari segi kualitas pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat dinilai cukup baik. Petugas melayani dengan ramah dan bersedia memberikan penjelasan secara detail kepada pengguna layanan. Sikap ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada. Temuan yang paling krusial dalam penelitian ini berkaitan dengan keberadaan praktik percaloan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, ditemukan bahwa masih terdapat pihak yang menawarkan jasa pengurusan di luar area pelayanan dengan iming-iming proses lebih cepat tanpa antrian.

Narasumber mengaku sempat ditawarkan bantuan tersebut, namun memilih untuk tidak menggunakan jasa tersebut karena merasa ragu dan khawatir. Fenomena ini menunjukkan bahwa celah dalam sistem pelayanan masih dapat dimanfaatkan oleh pihak tertentu. Temuan ini sejalan dengan keterangan petugas yang menyatakan bahwa praktik percaloan tidak ditemukan pada area pelayanan karena adanya pengawasan, tetapi masih terdapat kemungkinan muncul di luar lingkungan MPP. Kondisi ini menunjukkan bahwa MPP Huma Betang berhasil menutup ruang praktik percaloan di dalam sistem formal, namun belum sepenuhnya mampu menghilangkan praktik tersebut secara keseluruhan.

Jika dikaitkan dengan kondisi di MPP Huma Betang, penerapan prinsip NPS dapat dilihat dari upaya pemerintah dalam menyediakan pelayanan terpadu dalam satu tempat untuk memudahkan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya kejelasan informasi layanan dan sistem antrian yang belum optimal, yang menunjukkan bahwa prinsip transparansi dan kualitas pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, analisis lebih lanjut diperlukan untuk melihat sejauh mana pelayanan di MPP Huma Betang telah sesuai dengan prinsip-prinsip NPS.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, khususnya terkait kualitas pelayanan dan masih adanya praktik percaloan di luar sistem, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan di MPP Huma Betang. Permasalahan tersebut tidak hanya berasal dari aspek internal sistem pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap alur layanan. Untuk mempermudah analisis, permasalahan tersebut dirangkum dalam tabel berikut.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa permasalahan utama dalam pelayanan di MPP Huma Betang tidak hanya terletak pada sistem, tetapi juga pada aspek pemahaman masyarakat dan faktor eksternal seperti praktik percaloan.

Praktik percaloan tidak lagi beroperasi secara terbuka di dalam institusi, melainkan beradaptasi dengan cara berpindah ke luar sistem dan menyasar langsung kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan informasi atau pemahaman. Dengan demikian, transparansi yang dibangun melalui sistem pelayanan belum sepenuhnya mampu mengeliminasi praktik percaloan, melainkan hanya menggeser ruang praktiknya. Secara umum masyarakat menilai bahwa pelayanan MPP Huma Betang lebih baik dari kondisi pelayanan sebelumnya, baik dari segi kecepatan maupun kenyamanan.

Namun, masyarakat memberikan catatan penting untuk meningkatkan kejelasan informasi serta penertiban terhadap pihak-pihak yang masih menawarkan jasa di luar sistem resmi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari peningkatan kinerja internal, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam mengendalikan faktor eksternal yang dapat mengganggu integritas pelayanan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Huma Betang telah berhasil mewujudkan transparansi pelayanan Samsat pada tingkat struktural melalui penyederhanaan prosedur, kecepatan layanan, dan pengawasan internal yang ketat.

Namun, transparansi belum sepenuhnya optimal pada tingkat sosial, karena masih terdapat kesenjangan pemahaman masyarakat serta keberadaan praktik percaloan di luar sistem formal. Oleh karena itu, upaya peningkatan transparansi perlu diarahkan tidak hanya pada penguatan sistem, tetapi juga pada peningkatan literasi pelayanan publik serta pengawasan yang lebih luas hingga ke lingkungan di luar area pelayanan resmi.

SIMPULAN

Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang, khususnya pada layanan Samsat Corner sudah menunjukkan peningkatan yang cukup baik. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, sederhana, dan didukung oleh sikap petugas yang ramah serta selalu membantu masyarakat yang tidak memahami prosedur. Tentunya hal ini menunjukkan bahwa perbaikan sistem pelayanan sudah berjalan dengan efektif terutama dalam mempermudah akses layanan bagi masyarakat.

Namun demikian, transparansi pelayanan belum sepenuhnya optimal. Meskipun informasi sudah tersedia, masih ada masyarakat yang belum memahami alur pelayanan secara jelas, terutama kelompok lansia. Kondisi ini membuat sebagian masyarakat masih bergantung pada penjelasan orang lain dan pada akhirnya akan membuka peluang praktik percaloan untuk menawarkan bantuan.

Temuan ini menunjukkan bahwa masalah utama bukan lagi pada sistem pelayanan, tetapi pada pemahaman masyarakat terhadap sistem tersebut. Oleh karena itu, transparansi tidak cukup hanya dengan menyediakan informasi, tetapi juga harus memastikan bahwa informasi tersebut benar-benar dipahami oleh semua masyarakat. Selain itu, keberadaan praktik percaloan yang berpindah ke luar area pelayanan menunjukkan bahwa pengawasan belum sepenuhnya menjangkau lingkungan sekitar pelayanan.

Oleh karena itu, peningkatan transparansi pelayanan perlu difokuskan pada penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, disertai dengan panduan pelayanan yang terstruktur agar masyarakat dapat mengakses layanan secara mandiri. Dalam upaya meminimalisir keterlibatan percaloan, pengawasan tidak hanya dilakukan di dalam area pelayanan, tetapi juga perlu diperluas hingga ke lingkungan diluar sistem.

Penguatan kebijakan pengendalian juga perlu dilakukan melalui penegakan ketertiban umum serta pemberian sanksi administratif bagi pihak-pihak yang terbukti melakukan praktik perantara tidak resmi yang mengganggu proses pelayanan publik. Dengan demikian, transparansi pelayanan tidak hanya terwujud pada tingkat sistem, tetapi juga mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang tertib, aman, dan bebas dari praktik penyimpangan.

REFERENSI

Christina Sitorus Mhirena, rajagukgu Jonson, P. J. (2025). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA). *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 11, 176–183. <https://doi.org/https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.394>

- Fiqry, H. K. (2024). *PENERAPAN INTEGRASI LAYANAN PEMERINTAH MELALUI PORTAL MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DIGITAL MENGGUNAKAN PENDEKATAN CITIZEN-CENTRIC GOVERNMENT SERVICES DI KABUPATEN MURUNG RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH* [Institus Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/18713>
- Hamjen, H. (2023). SISTEM INFORMASI PRIORITAS UNTUK LAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) KOTA PALANGKARAYA. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 51–66. <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5125>
- Hendriyadi, Erida, O. Y. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669–682. <https://online-journal.unja.ac.id/paradigma/article/view/22868/14768>
- Jannah Syifaul, K. khusnul. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember. *Jurnal Administrasi Publik Formula*, 1, 1–228. <https://doi.org/https://doi.org/10.56013/fml.v1i1.2949>
- Kalteng, B. P. D. P. (2026). *Samsat Drive Thru Kini Hadir di Palangka Raya, Bayar Pajak Kendaraan Jadi Mudah dan Cepat*. Mmc.Kalteng.Go.Id.
- Lisyam, A., & Hilal, A. (2024). Penerapan Model Public Service Integrated dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya. *Journal Public Sphere Review Public Administration*, 3(1), 57–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.30649/psr.v3i1.130> CORRESPONDENCE
- Mendrofa, S. A., Yuliana, S., Mustanir, A., Oktaviane, D. P., Anita, D., Hakim, L., & Kusnadi, I. H. (2024). Good Governance Melalui Publik Digital. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Modise, J. M., & Modise, P. S. (2023). Improved Public Trust, Integrity and Good Governance with Respect to Corruption. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 8(3), 2573–2583.
- Nyoman, R. N. (2019). Implementasi Nilai Kearifan Lokal (Huma Betang) Dalam Interaksi Sosial Masyarakat Dayak Di Kota Palangka Raya. *Tampung Penyang*, 17(1), 18–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.33363/tampung-penyang.v17i01.426>
- Putu, N., & Prabawati, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(5), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.61292/shkr.178>
- Rahmawati, N. B., Baharudin, M., & Tjenreng, Z. (2025). *Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis*. 5(1), 313–323. <https://www.ojs.pseb.or.id/index.php/pkm/article/download/1302/962>
- Raya, M. K. P. (2026). *Optimalkan PAD, Bapenda Palangka Raya Gelar Operasi Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor*. Mmc.Kalteng.Go.Id. <https://mediacenter.palangkaraya.go.id/optimalkan-pad-bapenda-palangka-raya-gelar-operasi-penertiban-pajak-kendaraan-bermotor/>
- Sepriyono, A. (2024). *MPP Huma Betang Hadirkan Kemudahan, Masyarakat Palangka Raya Tak Perlu Menggu Lama*. LiputanSBM. <https://www.liputansbm.com/2024/10/mpp-huma-batang-hadirkan-kemudahan.html?m=1>
- Setiawan, I., & Arti, N. D. B. (2024). Hubungan Inovasi Pemerintahan Terhadap Restrukturisasi Pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 234–248.
- Subariyanto, Satispi Evi, T. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CEK FISIK REGISTRASI DAN IDENTIFIKASI KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALANGKA RAYA. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/restorica.v11i1.9648>

- Trisya Walza Rizkita, Rifdah Silawarti, Bagus Sajiwa, Muhamad Rizqi Priatna, & Irvan Arif Kurniawan. (2025). Penerapan New Public Service (NPS) dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. *Public Service and Governance Journal*, 6(1), 271–283. <https://doi.org/10.56444/psgj.v6i1.2468>
- Yasin, A. S. Y., Anwar, A., Sagena, U. W., & Masjaya, M. (2024). Analisis Kebijakan Publik dan Reformasi Birokrasi dalam Mewujudkan Good Governance. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 17(2), 410–418