

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUGGAL DI BAWAH SATU  
ATAP (SAMSAT) SLEMAN)**

Oleh:

**Dedi Haryanto  
NPM: 20130520077**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto*. Populasi dalam penelitian adalah *seluruh wajib pajak di SAMSAT Sleman periode April 2017*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment*, dan uji reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman. Hal ini ditunjukkan dari nilai nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $13,776 > 1,984$ ), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,812. Variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* mampu memberikan kontribusi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 65,9%. Sedangkan sisanya sebesar 34,1% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini diantaranya seperti kinerja pegawai, kompetensi pegawai, budaya organisasi, profesionalisme kerja pegawai, dan gaya kepemimpinan.

Kata kunci: Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, Kualitas Pelayanan Publik, dan SAMSAT Sleman