

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif berusaha menggambarkan suatu secara deduktif. Data yang dikumpulkan disusun secara sistematis yang menggambarkan fakta pada waktu penelitian berlangsung, kemudian fakta tersebut dijelaskan dan kemudian dianalisis sesuai dengan teori yang ada sehingga dapat digunakan untuk menguji kebenaran atau data yang ada diolah dan dianalisis lalu diambil kesimpulan sehingga dapat disusun sebuah karya ilmiah.

Hal tersebut diperlukannya teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dengan narasumber dan melakukan observasi langsung ke Kantor SAMSAT Kabupaten Subang juga menyebarkan angket dengan menggunakan teknik sampling *accidental* yang disebarkan kepada 50 responden di Kantor SAMSAT Kabupaten Subang. Setelah berbagai macam data tersebut terkumpul maka langkah selanjutnya yaitu menganalisis data. Karena peneliti mengambil judul mengenai pengaruh maka diberlakukannya uji validitas, uji realibilitas dan uji *path analysis* dalam proses menganalisis data tersebut.

Secara simultan menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* secara empiris telah memberikan pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kabupaten Subang. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Subang ternyata tidak dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip *good governance* saja tetapi juga oleh faktor lain yang tidak diteliti dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sedangkan Secara parsial penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang ditentukan oleh dimensi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivess*, *assurance* dan *empathy*.

Faktor pendukung penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Subang adalah penerapan tata-kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan adanya komitmen pemerintah yang selanjutnya diwujudkan dalam keputusan atau kebijakan publik, juga adanya desakan dari masyarakat luas, sementara faktor penghambatnya terletak pada aparat pemerintah itu sendiri, yakni lambatnya pelayanan yang diberikan dan kurangnya pemahaman aparat dalam budaya melayani. Upaya-upaya yang dilakukan Kantor SAMSAT Kabupaten Subang untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan *good governance* dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal adalah mengadakan pelatihan untuk para pegawai, berpedoman pada aturan/ hukum yang berlaku, Menerima kritik dan saran sebagai upaya pembenahan.

Kata Kunci: Prinsip-prinsip *Good Governance*, Kualitas Pelayanan Publik