

ABSTRAK

Asrini Hs, 2019. Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas, dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Sound Governance* di Kantor Samsat Kabupaten Gowa (dibimbing oleh Sudarmi dan Hafiz Elfiansya Parawu)

Pelayanan publik telah menjadi salah satu ukuran dan indikator pelaksanaan pemerintahan yang berjalan secara sehat dalam dimensi kapasitas birokrasi dan merupakan salah satu pekerjaan rumah Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap variabel kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *sampling* jenuh yaitu seluruh pegawai yang ada di kantor Samsat Kabupaten Gowa sebanyak 36 pegawai dan 36 masyarakat menjadi sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa sebesar 73.30%, variabel dimensi akuntabilitas sebesar 70.60%, dan variabel dimensi transparansi sebesar 64.90%. Adapun hasil uji analisis regresi linier sederhana mendapatkan hasil untuk variabel dimensi etika adalah variabel yang paling berpengaruh dengan nilai sebesar 50.30% terhadap variabel kualitas pelayanan publik, variabel dimensi akuntabilitas sebesar 49.50% terhadap variabel kualitas pelayanan publik, dan dimensi transparansi sebesar 36.90% terhadap variabel kualitas pelayanan publik. Dan berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh sebesar 54.80% terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa.

Kata Kunci: *etika, akuntabilitas dan transparansi, kualitas pelayanan publik*