

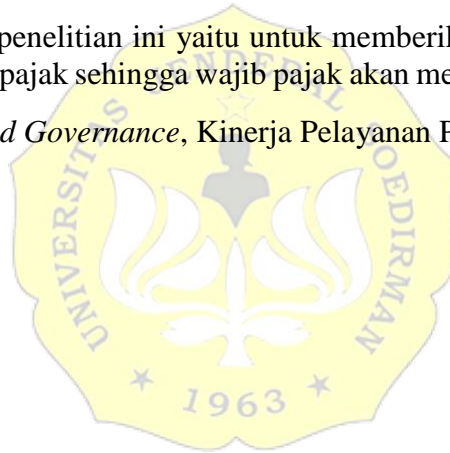
RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner kepada wajib pajak yang berada di daerah Jawa Tengah. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Studi pada KPP Pratama Jawa Tengah)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh prinsip *good governance* terhadap kinerja pelayanan publik. Populasi dari penelitian ini adalah semua warga yang berada di Jawa Tengah. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 120 responden yang ditentukan dengan *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian dengan menggunakan Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa: (1) Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, (2) Transparansi tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, (3) Partisipasi masyarakat berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik (4) Prediktabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

Implikasi dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak akan membaca informasi tersebut.

Kata Kunci: Prinsip *Good Governance*, Kinerja Pelayanan Publik



SUMMARY

This research is a quantitative research using a questionnaire to taxpayers who are in the area of Central Java. This research takes the title: "The Influence of Good Governance Principles on Public Service Performance (Study at KPP Pratama Central Java)". The purpose of this study was to determine the effect of good governance principles on public service performance. The population of this study are all residents in Central Java. The number of respondents taken in this study amounted to 120 respondents who were determined by purposive sampling.

Based on the results and analysis of research using Multiple Linear Regression shows that: (1) Accountability has a positive effect on public service performance, (2) Transparency has no effect on public service performance, (3) Community participation has a positive effect on public service performance (4) Predictability positive effect on the performance of public services.

The implication in this study is to provide information that is in accordance with the needs of taxpayers so that taxpayers will read the information.

Keywords: Principles of Good Governance, Public Service Performance

