

***EFFECT OF ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY
TO PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN
SAMSAT JAKARTA BARAT OFFICE***

By:

***AISYAH DHIYAUL ILMI
43211010232***

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of accountability and transparency. By using the dependent variable, public service performance.

The population in this study is tax payer or citizen who need the document processing motor vehicle in SAMSAT Jakarta Barat Office. Sampling was selected using purposive sampling technique. Questionnaires were distributed to 60 respondents. Data analysis techniques used in this study is multiple regression analysis.

Results of this study indicate accountability doesn't have significant effect on public service performance, and transparency has significant effect on public service performance.

Keywords: accountability, transparency and public service performance



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR SAMSAT JAKARTA BARAT**

Oleh:

**AISYAH DHIYAUL ILMI
43211010232**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas dan transparansi. dengan menggunakan variable bebas, yaitu kinerja pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak atau warga/masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan dokumen kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Jakarta Barat. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 60 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

Kata Kunci: akuntabilitas, transparansi, kinerja pelayanan publik



UNIVERSITAS
MERCU BUANA