# ABSTRAK

**Hardiyanti, 2014**. *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar*. Skirpsi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good* *governance*, kualitas pelayanan publik, dan pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik sampel insidental. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang secara kebetulan bertemu langsung di lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial (uji korelasi *product moment)* dengan menggunakan aplikasi SPSS 18.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good* *governance* pada Kantor Pertanahan Kota Makassar tergolong dalam kategori baik, ditinjau dari prinsip transparansi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Tingkat kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar tergolong baik, ditinjau dari segi bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Hasil perhitungan korelasi *product moment*, diperoleh pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) yaitu sebesar 0,790 bernilai positif, yang berarti tingkat pengaruhnya tergolong dalam kategori kuat