ABSTRAK

JUSMAYANTI. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukn dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara (dibimbing oleh Muhammadia dan Fatmawati).

Pengawasan sangat penting untuk mengevaluasi kerja pegawai dalam memperbaiki yang kurang dalam pelayanan publik tersebut, bergeraknya suatu proses pelayanan publik tidak bisa dijauhkan dari pengawasan. Pengawasan sangat perlu dilakukan oleh pihak instansi agar mendorong semangat kerja pegawai atau komitmen pegawai dalam mempertanggung jawabkan posisinya dan wewenang yang diembannya. sehingga mereka mampu membuat pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat puas dalam menerima pelayanan.dari pernyataan di atas peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik di Kanator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Tipe penelitian adalah menggunakan survey. Jenis peneltian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menjelaskan hubungan dan anggota sampelnya adalah 170 orang yang dipilih secara simple random sampling dari 1000 anggota populasi. Tekhik pengumpulan data menggunakan penyebaran angket/kuesiner, dokumentasi dan observasi. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan program komputer SPSS versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pengawasan terhadap kualitas pelayan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. hal ini dikuatkan dari hasil uji regresi dapat dilihat pengaruh variabel bebas (pengawasan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik) adalah sebesar 24,50 %, sedangkan sisahnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik8