

ABSTRAK

Nur Annisa. 2021. Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Ahmad Taufik).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) apakah tata kelola pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, (2) seberapa besar pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, membagikan kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut berdasarkan dari hasil analisis regresi linear sederhana pada uji-t dengan nilai t hitung $>$ dari t tabel yaitu $3.317 > 1.987$ dengan nilai signifikan $0,001 <$ dari $0,05$. Adapun pengaruh tata kelola pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 10,1% yang ditunjukkan pada nilai R Square pada tata kelola pemerintah sebesar 0,101. Sisanya sebesar 89,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Tata Kelola pemerintah (*good governance*), Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan.