**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN KEDUNGTUBAN KABUPATEN BLORA**

#### S K R I P S I

**Diajukan untuk melengkapi syarat - syarat guna menyelesaikan program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

#### Program Studi Administrasi Publik



**Oleh :**

**IIN DEWI BINTANG AISYIAH**

**NPM : 191003632011035**

#### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

#### UNIVERSITAS 17 AGUSTUS SEMARANG

**2023**

**ABSTRAK**

Kecamatan merupakan salah satu wadah pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam realitanya masih banyak masyarakat yang belum puas dengan layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kedungtuban. Penelitian ini bertujuan : 1) Menjelaskan Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan, 2) Menjelaskan Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan, 3) Menjelaskan Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan

Penelitian ini mengunakan tipe penelitian Eksplanatori karena peneliti bertujuan menjelaskan pengaruh antar variable dan menguji hipotesa Populasi penelitian adalah pengguna layanan PATEN di Kantor Kecamatan Kedungtuban, dengan sampel 51 dan dengan Teknik aksidental, Sumber data meliputi Sumber data Primer dan Sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisa menggunakan editing, coding, dan tabulating. Pengujian Analisa melalui cross table dan uji statistic dengan product moment dan F test.

Hasil analisis data menunjukan skore komulatif Kualitas Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan(X1) 91,00% termasuk kategori sangat tinggi, skore komulatif Kompetensi Pegawai yaitu 93,00 % termasuk kategori sangat tinggi dan skore komulatif Kepuasan Masyarakat 95,00% termasuk kategori sangat tinggi. Hasil uji statistik diperoleh RX1Y (0,880) > r tabel(0,276) dg 51 taraf signifikansi 5%, RX2Y (0,732) > r tabel(0,276) dg 51 taraf signifikansi 5%, RX1X2 (0,726) > r tabel(0,276) dg 51 taraf signifikansi 5%, RX1X2Y (0,810) > r tabel(0,276) dg 51 taraf signifikansi 5%. F hitung 8,25 > f tabel 4,03 sehingga hipotesa yang menyatakan adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora diterima

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan, kecamatan, kompetensi, pegawai, kepuasan