**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**

**PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN E-KTP DIKANTOR KECAMATAN KARANGRAYUNG KABUPATEN GROBOGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Pendidikan**

**Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Publik**

****

**Oleh :**

**ADITYA DWI MAHADIPUTRA**

**NPM : 191003632010949**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

**ABSTRAK**

Kepuasan masyarakat merupakan tujua utama dalam setiap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam setiap pelayanan yang diajukan apalagi pelayanan adminstrasi kependudukan yang dimana dibutuhkan kecapatan proses serta kebenaran data kependudukan yang diminta.

Sebagaiman judul dari penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan E-KTP di Kecamatan Karangrayung Kabupaten Grobogan bertujuan untuk mencari sebesar apa pengaruh yang didapat dari kualitas pelayanan dan Fasilitas yang di lakukan oleh Pemerintah kecamatan Karangrayung serta Fasilitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan E-KTP sebagaimana tersebut, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan konsep *eksplanatori* karena bermaksud menjelaskan pengaruh antara variabel penelitian dan menguji hipothesa dengan menggunakan uji statistik (*Korelasi produck moment*), mengingat penelitian ini bersifat kuantitatif maka berdasarkan analisis diperoleh nilai prosentase masing-masing Variabel dengan membagikan quisioner / angket*,* kepada 50 orang responden yang diambil dengan *Random* Sampling teknik *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan atas kebetulan ditemui peneliti dan dianggap sesuai dengan penelitian, yang selanjutnya *diolah dengan editing, coding, dan tabulating,* berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh nilai prosentase masing – masing variabel pada variabel ($x\_{1}$) Kualitas pelayanan diperoleh persentase sebesar 73,8% (dalam kategori yang baik yaitu pada kategori 50,00 -74,99%) dan Fasilitas Pelayanan ($x\_{2}$) sebesar 77,4 % (dalam kategori yang baik yaitu pada kategori 50,00 - 74,99 %) serta dari Variabel (Y) Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan E-KTP di peroleh persentase sebesar sebesar 72,3% atau dalam kategori yang baik yaitu pada kategori 50,00 -74,99 %) dan untuk mencari seberapa besar pengaruh variabel (X) terhadap (Y) dengan menggunakan pengujian hipotesis dengan Uji statistik diperoleh pengaruh yang signifikan antara Variabel Kualitas pelayanan dan Fasilitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan E-KTP di Kecamatan Karangrayung Kabupaten Grobogan diperoleh “*r*” hitung sebesar 0,781 atau 78,1% dari hasil tersebut maka didapat pengaruh yang signifikan antara Variabel (X) dangan Variabel (Y) dengan signifikan 5 % pada (*r*) Tabel diperoleh ( 0,781> 0,279) dengan demikian hipotesa diterima , dari perhitungan Koofesien determinasi (KD = $R^{2}$ X 100%) diperoleh Prosentase sebesar 61,1% hal ini dapat dikatakan bahwa Kualitas pelayanan dan Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan E-KTP di Kecamatan Karangrayung Kabupaten Grobogan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan E-KTP