**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BOJONGSARI KABUPATEN PURBALINGGA**

**SKRIPSI**

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

**Program Studi Administrasi Publik**



**oleh:**

**LINDA NOVITASARI**

**Npm : 191003632010965**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

## ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting keberadaannya dalam sistem pemerintahan. Pelayanan publik selalu dituntut untuk mengoptimalkan sumber daya manusianya agar memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam memberikan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, salah satunya memiliki kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang optimal demi terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang memanfaatkan pelayanan di kantor Kecamatan Bojongsari. Pengumpulan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan instrument kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan statistik kuantitatif deskriptif dan regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh simultan atau signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) yang dibuktikan dengan nilai f hitung (14,844) > f tabel (3,09). Simpulannya adalah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di kantor kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga. Saran dalam penelitian ini adalah 1) senantiasa harus memperluas peluang sumber daya manusia yang ideal untuk persiapan pelayanan kepada masyarakat, 2) perlu meningkatkan upaya perbaikan kualitas pelayanan berupa fasilitas sarana dan prasarana ruang pelayanan yang nyaman bagi pengguna layanan, 3) melakukan percepatan pelayanan dengan memberikan terobosan inovasi-inovasi yang memudahkan masyarakat mendapat layanan dengan baik.

Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat