

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. Penelitian ini dilatarbelakangi pelayanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran belum mencapai tingkat optimal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Pentingnya peran kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dalam pelayanan PATEN sangat signifikan dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif dengan variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) dan kepuasan masyarakat (Y), pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heteroskedastisitas), dan Regresi Linear Berganda.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Berdasarkan hasil perhitungan Regresi Linear Berganda variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,218) >  $t_{tabel}$  (1,664), maka  $H_1$  diterima. Hasil perhitungan Regresi Linear Berganda variabel kinerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai  $t_{hitung}$  9,084 >  $t_{tabel}$  1,664, maka  $H_2$  diterima. Hasil perhitungan Regresi Linear Berganda antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  229,798 > nilai  $f_{tabel}$  3,091 dengan arah yang positif, maka  $H_3$  diterima. Hasil perhitungan Regresi Linear Berganda secara keseluruhan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 82,6% yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 82,6%. Sedangkan sisanya 17,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.

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

## SUMMARY

This research is titled "The Influence of Service Quality and Employee Performance on Public Satisfaction in the PATEN Program (Integrated Administrative Services in the District) in Kembaran District, Banyumas Regency." The study is motivated by the fact that PATEN services in Kembaran District have not yet reached an optimal level in providing services according to established standards. This is evident from the level of dissatisfaction felt by the community regarding the services they receive. The importance of the role of service quality and employee performance in PATEN services is highly significant in creating public satisfaction. The aim of this research is to identify the influence of service quality and employee performance on public satisfaction.

The method used is an associative quantitative approach with variables of service quality (X1) and employee performance (X2) influencing public satisfaction (Y). The sample was selected using accidental sampling with a sample size of 100 individuals. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. Data analysis techniques included classical assumption tests (normality and heteroskedasticity tests) and multiple linear regression.

The results of this research reveal a positive and significant influence between service quality and employee performance on public satisfaction in the PATEN program in Kembaran District, Banyumas Regency. Based on the multiple linear regression calculations, the service quality variable has a positive and significant effect on public satisfaction with a t-value (2.218) > critical t-value (1.664), hence H1 is accepted. The employee performance variable also has a positive and significant effect on public satisfaction with a t-value of 9.084 > critical t-value 1.664, therefore H2 is accepted. The multiple linear regression results between service quality and employee performance on public satisfaction show an F-value of 229.798 > critical F-value 3.091 with a positive direction, thus H3 is accepted. The overall multiple linear regression calculations for the independent variables, service quality, and employee performance, show a significant influence on the dependent variable, public satisfaction. The multiple linear regression results indicate an R-square value of 82.6%, meaning that service quality and employee performance collectively influence public satisfaction by 82.6%. The remaining 17.4% is influenced by other variables. Therefore, it can be stated that service quality and employee performance have a positive and significant impact on public satisfaction in the PATEN program in Kembaran District, Banyumas Regency.

**Keywords:** service quality, employee performance, public satisfaction.