ABSTRAK

Badriatul Karmila, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Soasio Kota Tidore Kepulauan. Pembimbing Utama: Ruslan A. Kamis. dan Pembimbing Pendamping: Zulkifli.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Soasio Kota Tidore Kepulauan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*, jumlah sampel sebanyak 100 responden. Alat uji yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *statistical package for social scientists* (SPSS) sebagai alat uji statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Soasio Kota Tidore Kepulauan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat.