

ABSTRAK

Eka Rahmadani, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan Kabupaten Halmahera Tengah). Dibawah bimbingan I Dr. Rahmat Sabuhari, S.E., M.Si dan pembimbing II Dr.Marwan Man Soleman, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah. Data yang digunakan dalam penelitian dikumpulkan berdasarkan dari jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan penulis kepada masyarakat Halmahera Tengah. Total Kuesioner yang disebarakan berjumlah 105 kuesioner. Pembagian kuesioner menggunakan *G-form*. Sampel ditentukan menggunakan teori pengambilan sampel dengan rumus Hair *et al.* (1995 dalam Kiswati 2010). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sedangkan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat secara parsial dan secara simultan Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Layanan berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat, E-KTP

ABSTRACT

Eka Rahmadani, 2024. *The Influence of the Quality of Public Services and Facilities on Community Satisfaction (Study at the Central Halmahera Regency Population Service)*. Under the guidance of I Dr. Rahmat Sabuhari, S.E., M.Si and supervisor II Dr.Marwan Man Soleman, S.E., M.Si

This research aims to find out how much influence the quality of public services and service facilities has on community satisfaction in administering e-KTP at the Population and Civil Registration Service of Central Halmahera Regency. The data used in the research was collected based on respondents' answers to the questionnaire distributed by the author to the people of Central Halmahera. The total number of questionnaires distributed was 105 questionnaires. The questionnaire was distributed using G-form. The sample was determined using sampling theory with the formula Hair et al. (1995 in Kiswati 2010). The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. The research results show that Public Service Quality has no effect on community satisfaction, while Service Facilities have a positive and significant effect on Community Satisfaction partially and simultaneously, Public Service Quality and Service Facilities influence Community Satisfaction.

Keywords: Quality of Public Services, Facilities, Community Satisfaction, Electronic Identity Card