

## **ABSTRAK**

Administrasi publik adalah proses penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Salah satu unsur penting dalam administrasi publik adalah kinerja, yaitu hasil kerja yang dicapai individu atau kelompok berdasarkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta kesesuaian dengan standar yang telah ditentukan. Di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait prosedur pelayanan, antrean panjang, dan kurangnya efisiensi, yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja aparatur. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Banda Sakti. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan metode probability sampling. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,501. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 50,1%, sedangkan 49,9% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini seperti sarana prasarana, sistem manajemen, kepemimpinan, budaya organisasi, dan tingkat kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kinerja, Kualitas, Pelayanan, Publik**

## **ABSTRACT**

*Public administration is the process of managing governmental affairs and public interests to provide services that are effective, efficient, and accountable. One of the key elements in public administration is performance, which refers to the work results achieved by individuals or groups based on quality, quantity, timeliness, and conformity to established standards. At the Banda Sakti Health Center in Lhokseumawe City, there are still various public complaints regarding service procedures, long queues, and lack of efficiency, indicating the need to improve apparatus performance. This condition has the potential to affect the quality of public services and patient satisfaction levels. This study aims to analyze the effect of apparatus performance on the quality of public services at the Banda Sakti Health Center. The research method used is a quantitative approach with data collection through questionnaires distributed to 100 respondents selected using the probability sampling method. Data analysis using simple linear regression shows a significance value of 0.000 ( $<0.05$ ) with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.501. The results indicate that apparatus performance has a significant effect on the quality of public services by 50.1%, while the remaining 49.9% is influenced by other factors outside this study such as facilities and infrastructure, management system, leadership, organizational culture, and community satisfaction level.*

**Keywords:** *Performance, Quality, Service, Public*