

RINGKASAN

Ayu Novenia Chanida, 2020, Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Di Kecamatan Mayangan Pada Tahun 2019, Dra. Bernadeta Nefo E.W.,M.Si, HusniMubarq, S.Fil.I., M.IP, 90 hal + xix

Penerapan perubahan (*change*) yang dilakukan Kecamatan Mayangan merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada. Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan yang dilakukan setiap 2 (dua) bulan sekali dan pada tahun 2019 bazar pelayanan dilakukan tiga (tiga) kali terakhir bulan november 2019.

Tujuan penelitian Untuk mengetahui bagaimana proses Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Di Kecamatan Mayangan Pada Tahun 2019 dan mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Di Kecamatan Mayangan Pada Tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis data menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Partisipasi Masyarakat terhadap Inovasi Bazar Pelayanan ini sangat antusias dan masyarakat juga ikut serta dalam hal UMKM dan SENI yang di gelar di halaman Kecamatan Mayangan. Faktor penghambat dan faktor pendukung terkait Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Pada Tahun 2019. Faktor Penghambat yaitu masyarakat masih kurang mengerti bagaimana proses inovasi bazar pelayanan ini. Faktor pendukung Bazar pelayanan, peningkatan dari Majengan berlari, dimana pelayanan yang dilakukan adalah layanan yang ada dikumpulkan dalam satu lokasi dalam waktu yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Inovasi, Kualitas pelayanan, Bazar pelayanan

SUMMARY

Ayu Novenia Chanida. 2020. Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Di Kecamatan Mayangan Pada Tahun 2019, Dra. Bernadeta Nefo E.W.,M.Si, HusniMubarq, S.Fil.I., M.IP, 90 hal + xix

Implementation of (change) made Mayangan district is a process of improvement of the existing system. Innovations made by the Mayangan subdistrict government are in order to improve service quality through a service bazaar which is conducted every 2 (two) months and in 2019 service bazaar are conducted three times last November 2019.

The research objective is to find out how the process of Probolinggo city government innovation in improving service quality through the service bazaar in Mayangan district in 2019 and find out what are the supporting and inhibiting factors of Probolinggo city government innovation in improving service quality through service bazaar in Mayangan district in 2019

This research uses descriptive research method with a qualitative approach data collection in this study was through interviews, observation and documentation while the data analysis used is data analysis according to Miles and Huberman which consists of data reduction, data presentation and drawing conclusions

Community participation in service bazaar innovation is very enthusiastic and the community also participates in the case of UMKM and art which are held in the Mayangan subdistrict yard. Inhibiting factor and supporting factors related to Probolinggo city government innovation in Mayangan subdistrict in improving service quality through the service bazaar in 2019. The inhibiting factor is that the public still does not understand how the innovation process of the service bazaar in supporting factor bazaar service, an increase from Majangan ran, where service performed are service that are collected in one location in a predetermined time.

Keyword: Innovation, Service Quality, Service Bazaar.