

ABSTRAK

Hermayanti, Etria. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna PORTAL EMAS Pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Kecamatan Kademangan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan baik secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, variabel terdiri atas pelayanan publik, inovasi pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif memakai statistik .SPSS:20 berupa analisis regresi berganda sebelumnya diuji keabsahan dan kecukupan data dengan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Adanya kualitas pelayanan publik yang baik dan inovasi pelayanan dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga terwujud kepuasan masyarakat penggunanya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Hermayanti, Etria. 2022. Influence of Public Service Quality and Service Innovation on Community Satisfaction of PORTAL EMAS Users in Kademangan District of Probolinggo City. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga Probolinggo University.

The research conducted in Kademangan District aims to determine the quality of public services and service innovation both simultaneously and partially to the satisfaction of the community of PORTAL EMAS users in Kademangan District of Probolinggo City.

The type of research used is a type of quantitative research with a causal associative approach, variables consisting of public services, service innovation, and community satisfaction. This research data analysis method is a quantitative descriptive method using statistics in the form of multiple regression analysis before being tested for the validity and adequacy of data with validity, reliability and classical assumption tests.

The results showed that there was a significant influence on the quality of public services and simultaneous service innovation on the satisfaction of the people of PORTAL EMAS users in Kademangan District of Probolinggo City. There is a significant influence on the quality of public services and partial service innovation on the satisfaction of the community of PORTAL EMAS users in Kademangan District of Probolinggo City. The existence of good public quality and service innovation is intended to make the sub-district a center of community service and aims to bring services closer to the community in an effort to improve the quality of public services so that the satisfaction of the community of its users is realized.

Keywords : Quality of Public Services, Service Innovation, Community Satisfaction