

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Inovasi Layanan Online Go-Dokumen (Go-Dok). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akibat buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus terus berinovasi agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna inovasi layanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Dengan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dan teknik pemilihan informannya simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui kuesioner dan wawancara.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruhnya, teknik analisa yang digunakan adalah teknik korelasi Kendall's Tau, Kendall's W, dan regresi ordinal. Sampel yang diambil berjumlah 73 orang dengan margin of error 10%. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna inovasi layanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Hasil analisis data menggunakan korelasi Kendall's Tau-b menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,497. Selain itu, variabel inovasi pelayanan juga memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,447. Hasil analisis konkordansi kendall's W variabel kualitas pelayanan dan variabel inovasi pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan sangat rendah. Pada uji regresi ordinal, menunjukkan nilai antara 0,192 sampai dengan 0,352 yang berarti variasi variabel kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas pelayanan (X1) dan inovasi pelayanan yaitu antara 19,2 % sampai dengan 35,2%

Kesimpulan penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Inovasi Layanan Online Go-Dokumen (Go-Dok). Penyedia layanan harus terus mempertahankan kualitas pelayanan dan harus terus mengembangkan inovasi layanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat penyedia layanan harus memperbaiki satu-satu antara kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan tidak bisa memperbaiki keduanya secara bersama-sama.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Inovasi Layanan Online Go-Dokumen (Go-Dok)

## SUMMARY

This research is the influence of service quality and service innovation on the satisfaction of users of Go-Dokumen (Go-Dok) online service innovations. This research is motivated by the community towards public services due to the poor quality of services provided by service providers. Therefore, service providers must continue to work in order to be able to improve the quality of service so as to provide satisfaction to the community. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and service innovation on community satisfaction users of Go-Dokumen (Go-Dok) online service innovations. With service quality and service innovation as independent variables (X) and community satisfaction (Y) as determinant variables. The method used is quantitative associative and the informant selection technique is simple random sampling. Data was collected by means of questionnaires and interviews.

To determine the level of significance of the effect, the analytical technique used is the correlation technique of Kendall's Tau, Kendall's W, and ordinal regression. The samples taken were 73 people with a margin of error of 10%. The results of this study reveal that service quality and service innovation have a positive and significant influence on the satisfaction of users of Go-Dokumen (Go-Dok) online service innovations. The results of data analysis using Kendall's Tau-b correlation show a positive and significant relationship between service quality and community satisfaction with a correlation coefficient of 0.497. In addition, the service innovation variable also has a positive and significant relationship to community satisfaction with a correlation coefficient of 0.447. The results of the concordance analysis of Kendall's W, variables together affect community satisfaction very low. In the regression test, it shows a value between 0,192 to 0.352 which means that the variation of the community satisfaction variable (Y) can be explained by the variation of the service quality variable (X1) and service innovation (X2), which is between 19.2% to 35.2%.

The conclusion of this study is that there is a positive and significant influence between Service Quality and Service Innovation on the Satisfaction of the Society of Users of Go-Dokumen (Go-Dok) Online Service Innovation Users. Service providers must continue to maintain service quality and must continue to develop Go-Dokumen (Go-Dok) online services innovation. To increase community satisfaction, service providers must improve one-on-one service quality and service innovation, can't improve both together.

**Keywords:** Service Quality, Service Innovation, Community Satisfaction, Go-Dokumen (Go-Dok) Online Service Innovation