

RINGKASAN

Citra pelayanan publik di Indonesia sempat buruk oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam urusan administrasi negara. Banyaknya proses administrasi yang berbelit, tidak efisien, memakan banyak waktu dan biaya, serta tidak adanya transparansi dari pelayan publik membuat kepuasan masyarakat menurun. Pentingnya kepercayaan publik pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangat berpengaruh terhadap jalannya pemerintahan. Kepuasan masyarakat juga memengaruhi partisipasi dari masyarakat, begitu juga sebaliknya. Apabila masyarakat berpartisipasi aktif terhadap birokrasi, maka kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan. Saat ini, pemerintah juga mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam urusan pembangunan. Lapak Aduan Banyumas merupakan sebuah platform digital yang didalamnya menampung aduan, keluhan, informasi, pertanyaan, dan saran yang disampaikan oleh masyarakat terhadap berbagai pelayanan di lingkungan Kabupaten Banyumas. maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh Inovasi Pelayanan pada layanan Lapak Aduan Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan format eksplanasi survei. Teknik analisis data dilakukan dengan SPSS yaitu uji regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan Uji Hipotesis uji t. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) antara Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 0,790 dalam rentang 0,600 – 0,799. Data ini menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Lapak Aduan Banyumas.

Hasil perhitungan menggunakan SPSS dengan uji koefisien determinasi diketahui bahwa Uji Determinasi (R^2) menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2 square) sebesar 0,624 dimana mengartikan bahwa pengaruh variabel Inovasi Pelayanan Publik (X) Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 62,4% sedangkan sisanya yaitu 37,6% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Lapak Aduan Banyumas

SUMMARY

The image of public services in Indonesia was once bad by the community. This is because many people experience difficulties in state administration affairs. Many administrative processes are convoluted, inefficient, time-consuming and costly, and there is no transparency on the part of the administration, which decreases public satisfaction. The importance of public trust in the services provided by the government is very influential on government appeals. Community satisfaction also affects community participation, and vice versa. If the community actively participates in the bureaucracy, then community satisfaction can be increased. Currently, the government is also encouraging the active participation of the community in development affairs. The Banyumas Complaints Stall is a digital platform which accommodates complaints, complaints, information, questions, and suggestions submitted by the community for various services in the Banyumas Regency environment. So the purpose of this study is to measure the level of community satisfaction that is influenced by Service Innovation in the Banyumas Complaint Stalls service.

This study uses a quantitative research method with a survey explanation format. The data analysis technique was carried out using SPSS, namely simple linear regression test, correlation coefficient test, coefficient of determination test and hypothesis test t test. The results of the study reveal that the value of the multiple correlation coefficient (R) between Public Service Innovation on Community Satisfaction is 0.790 in the range 0.600 – 0.799. This data shows that there is a strong relationship between Public Service Innovation and Community Satisfaction with Banyumas Complaint Stall Users.

The results of calculations using SPSS with the coefficient of determination test show that the Determination Test (R²) shows the value of the Determination Service coefficient (R square) of 0.624 which means that the influence of the Public Innovation variable (X) Community Satisfaction (Y) is 62.4% while the remaining 37.6% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Innovation, Community Satisfaction, Banyumas Complaint Stalls