

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan unsur yang esensial dalam organisasi publik karena merupakan tugas mendasar dari institusi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik harus berorientasi kepada *public interest*. Pelayanan publik saat ini dikenal dengan konotasi negatif seperti pelayanan yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, tidak ada kejelasan waktu dan biaya. Salah satu unsur keberhasilan pelayanan publik adalah adanya kepuasan masyarakat, karena tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan masyarakat. Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu penulis ingin menguji hal-hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu melalui variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, komunikasi interpersonal dan standar operasional prosedur (SOP) pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling. Jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini yaitu 107 responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kemudian variabel inovasi pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,001. Pada variabel komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dan pada variabel standar operasional prosedur (SOP) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dari nilai signifikansi sebesar 0,004. Selain itu secara simultan variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, komunikasi interpersonal dan standar operasional prosedur dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau $0,000 < 0,05$ hal tersebut menunjukkan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Simpulan dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, komunikasi interpersonal dan standar operasional prosedur secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat dijelaskan semakin baik kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, komunikasi interpersonal dan standar operasional prosedur (SOP) maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Inovasi Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Public service is an essential element in public organizations because it's a fundamental duty of government institutions. Therefore, public services must be oriented towards the public interest. Public services are associated with negative connotations for instance, slow, unfriendly, complicated service, time uncertainty, and costly. One element of the success of public services is public satisfaction because the main goal of public services is to provide community satisfaction.. Therefore, the author wants to examine factors influencing community satisfaction through the variables of service quality, service innovation, interpersonal communication, and standard operating procedure (SOP) at a public service mall in Batang Regency.

Sampling in this research was carried out using a random sampling technique. The number of samples taken from this research was 107 respondents. The data collection method used a questionnaire. The data analysis technique used multiple linear regression using the SPSS program.

The result of the research showed that the service quality variables had an influence on community satisfaction as indicated by a significance value of 0.000. The service innovation variable had an influence on community satisfaction as shown by a significance value of 0.001. In addition, the interpersonal communication variable influenced community satisfaction as shown by a significance value of 0.000. Furthermore, the standard operating procedure (SOP) variable had an effect on community satisfaction as shown by the significance value of 0.004. Besides that, the variables of service quality, service innovation, interpersonal communication, and standard operating procedure (SOP) simultaneously had a significant effect on community satisfaction as shown by a significance value of 0.000 or $0.000 < 0.05$.

This research concluded that service quality, service innovation, interpersonal communication, and standard operating procedure (SOP) partially and simultaneously influenced community satisfaction. It is clear that improving service quality, service innovation, interpersonal communication, and standard operating procedure (SOP) will increase community satisfaction.

Keywords: Interpersonal Communication, Community Satisfaction, Service Quality, Service Innovation, dan Standard Operating Procedure (SOP).