

## ABSTRAK

Birokrasi dikenal oleh masyarakat sebagai organisasi yang rumit, berbelit-belit, dan membuang banyak waktu sehingga banyak pengguna layanan tidak puas dengan kinerja birokrasi. Pemerintah Kabupaten Sleman menginisiasi inovasi pelayanan publik yaitu Mal Pelayanan Publik untuk mendapatkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Penelitian ini bertujuan menjawab pertanyaan penelitian, apakah pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sleman berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori Mahmoud (2017) yang mendalilkan inovasi layanan berguna bagi organisasi dengan memberikan peluang untuk bekerja memenuhi kebutuhan pengguna layanan dan memperbesar peluang organisasi dalam memuaskan pengguna layanan. Teori ini dipakai untuk menjelaskan atribut inovasi di Mal Pelayanan Publik Sleman yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan menyebar kuesioner secara random ke masyarakat pengguna layanan Mal Pelayanan Publik. Hasil perolehan data diolah menggunakan statistik inferensial, uji regresi, dan korelasi. Metode tersebut dipakai untuk memberikan analisis yang lebih mendalam dan menarik kesimpulan pada tingkat populasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Sleman merupakan inovasi pelayanan publik yang berada pada level inovasi manajemen dan bersifat transformasional.

Penelitian ini juga berhasil menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan antara inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat atribut inovasi yang meliputi kebaruan, produktivitas, keberdampakan, dan keberlanjutan dalam Mal Pelayanan Publik. Secara parsial maupun bersama-sama atribut inovasi tersebut berkorelasi kuat terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Mal Pelayanan Publik dengan hasil uji ANOVA dan nilai F hitung adalah 64.897 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian, menangani permasalahan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diintervensi pemerintah menggunakan inovasi pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Birokrasi, Inovasi Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah Sleman, Pengguna Layanan, Penelitian Kuantitatif, Atribut Inovasi, ANOVA, Analisis Regresi.

## ABSTRACT

*Bureaucracy is often perceived by the public as a complex, convoluted organization that consumes significant time, resulting in widespread dissatisfaction among service users. The Sleman District Government has initiated a public service innovation known as the Public Service Mall to enhance community satisfaction. This study aims to address the research question of whether public services provided at the Public Service Mall of the Sleman District Government influence community satisfaction.*

*This research employs Mahmoud's (2017) theory, which posits that service innovation is beneficial for organizations by providing opportunities to meet the needs of service users and increasing the organization's capacity to satisfy them. This theory is utilized to explain the attributes of innovation at the Public Service Mall in Sleman that affect the satisfaction of service users. A quantitative research method was employed, distributing questionnaires randomly to service users at the Public Service Mall. The collected data were analyzed using inferential statistics, regression tests, and correlation analyses. These methods were applied to provide a deeper analysis and draw conclusions at the population level.*

*The results indicate that the Public Service Mall in Sleman represents a public service innovation at the management innovation level and is characterized as transformational. The study also successfully demonstrates a significant correlation between public service innovation and community satisfaction. Innovation attributes such as novelty, productivity, impact, and sustainability are present within the Public Service Mall. Both individually and collectively, these innovation attributes show a strong correlation with the satisfaction of service users, with ANOVA test results yielding an  $F$  value of 64.897 and a significance level of 0.000. Thus, addressing community satisfaction issues related to public services can be effectively intervened by the government through public service innovations.*

**Keywords:** *Bureaucracy, Public Service Innovation, Community Satisfaction, Public Service Mall, Sleman District Government, Service Users, Quantitative Research, Innovation Attributes, ANOVA, Regression Analysis.*