Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

PENGARUH INOVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS PELAYANAN DI POLRES GIANYAR POLDA BALI

I KADEK YOGI WIRANATHA NUGRAHA

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=60779&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi di Polres Gianyar Polda Bali. Transformasi digital dalam pelayanan kepolisian melalui berbagai inovasi, seperti aplikasi pelayanan terpadu berbasis mobile, sistem pengaduan online dengan fitur tracking, layanan drive-thru dan Mobile SIM, SuperApp Polri Presisi, serta Command center berbasis teknologi dan ETLE, menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi empiris untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 192 responden masyarakat Kabupaten Gianyar. Teknik analisis data meliputi regresi linear berganda dan analisis jalur (path analysis) untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (β = 0,800; $p < 0,05$). Secara simultan, inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,578. Selain itu, kualitas pelayanan terbukti berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara inovasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik digital di Polres Gianyar dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepolisian.