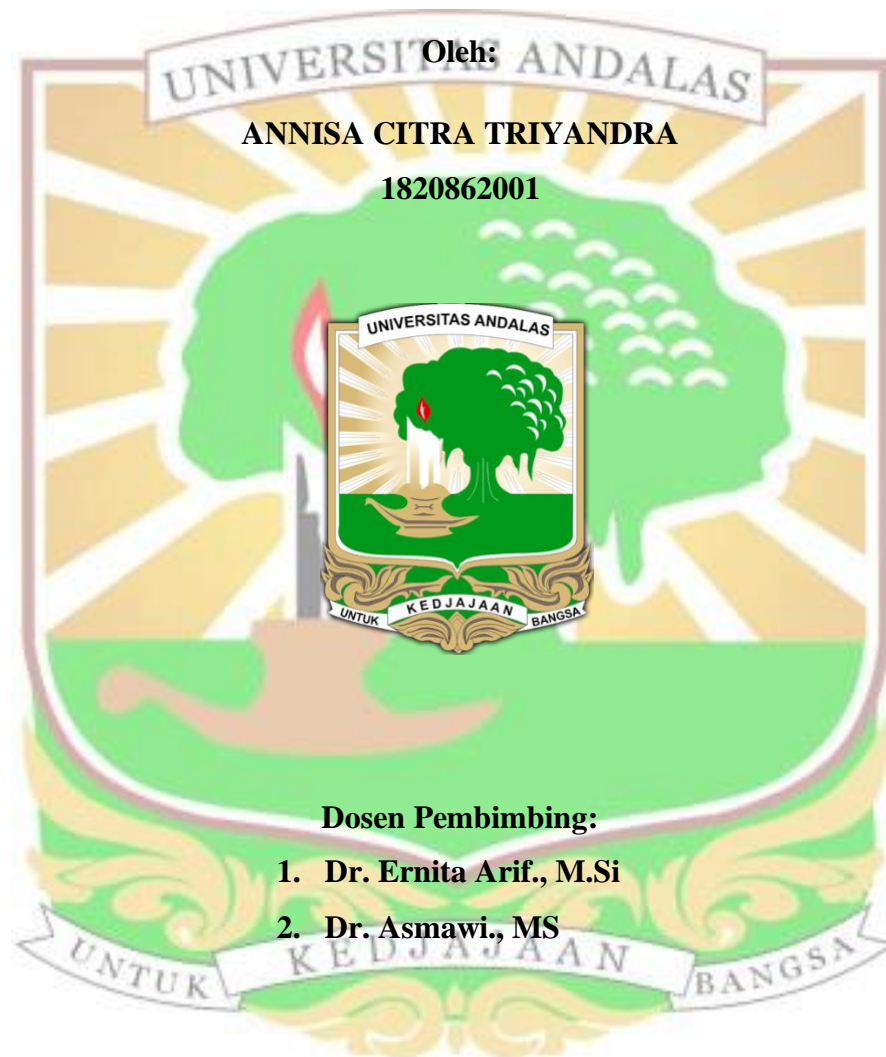


**PENGARUH *SMART GOVERNMENT* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL  
PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**

**TESIS**



Oleh:

**ANNISA CITRA TRIYANDRA**

**1820862001**

**Dosen Pembimbing:**

- 1. Dr. Ernita Arif., M.Si**
- 2. Dr. Asmawi., MS**

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

## ABSTRAK

Nama : Annisa Citra Triyandra  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Judul : Pengaruh *Smart Government* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Penerapan *smart government* dan juga upaya peningkatan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru merupakan bentuk pengimplementasian program *smart city* yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang lebih cepat, efektif dan ekonomis. Upaya yang dilakukan pemerintah daerah ini sebagai komunikator kepada komunikannya (masyarakat), bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan urusan birokrasi pemerintahan yang terkadang masih dianggap rumit. Dengan diterapkannya *smart government* dan juga upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan dapat mencapai kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *smart government* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang diambil berdasarkan teknik random sampling. Untuk pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS dengan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara *smart government* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, baik secara parsial maupun simultan. Uji koefisien determinasi menunjukkan kontribusi pengaruh *smart government* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebesar 0,411 yang artinya variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel *smart government* dan juga kualitas pelayanan sebesar 41,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Smart Government*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*Name : Annisa Citra Triyandra  
Program Study : Magister Of Communication  
Title : The Effect Of Smart Government And Service Quality Towards  
Community Satisfaction In Public Service Mall Of Pekanbaru City*

*The implementation of smart government and efforts to improve the quality services at the Pekanbaru City Public Service Mall is a form of implementing smart city programs carried out by the local government to the community. This is done to realize a service that is fast, effective and economical. The efforts made by the local government as a communicator to the communicant (community), aim to facilitate the community in carrying out government bureaucratic matters which are sometimes still considered complicated. With the implementation of smart government and also efforts to improve the quality of service is expected to achieve community satisfaction in getting services. This study aims to determine the effect of smart government and the quality of service simultaneously influencing community satisfaction at the Pekanbaru City Public Service Mall. The method used in this research is quantitative method. Data collection techniques using questionnaires with a total sample of 100 respondents taken based on random sampling techniques. For data processing in this study using SPSS with multiple regression analysis techniques. Based on the results of this study, there is an influence between smart government and service quality on public satisfaction at the Pekanbaru City Public Service Mall, both partially and simultaneously. The coefficient of determination test shows the contribution of the influence of smart governance and quality of service to public satisfaction at the Pekanbaru City Public Service Mall by 0,411 which means that the variable of community satisfaction is influenced by the smart government variable and also the quality of service by 41.1% and the rest is influenced by other factors that are not present in this research.*

*Key Words : Smart Government, Service Quality, Community Satisfaction*

