

ABSTRAK

Teknologi yang semakin canggih, salah satu pengembangan yang signifikan adalah *electronic government*. *Electronic government* adalah salah satu bentuk teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis internet, dalam pengaruh terjadinya perkembangan globalisasi di era modern. Saat ini *electronic government* menjadi salah satu penerapan di berbagai kalangan negara maju maupun negara berkembang. Pemerintahan elektronik yang berbasis internet menjadi suatu kemajuan dalam layanan di sektor publik. Pada dasarnya aplikasi *electronic government* menjadi suatu kebutuhan dasar bagi masyarakat saat ini, sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang cepat, akurat dan terjangkau. Dalam konteks inovasi layanan sektor publik dapat mengubah kualitas layanan di sektor publik. Salah satu diantaranya adalah PEMKAB Banyuwangi yang telah mengembangkan pemerintahan elektronik. Kantor Sekretariat Pemkab Banyuwangi kini punya fasilitas khusus buat para tamu yang datang ke area kantor tersebut. Fasilitas tersebut adalah sebuah lounge atau ruang tunggu yang eksklusif dan nyaman. Namanya Lounge Pelayanan Publik. Di ruang ini, semua tamu bisa mengakses berbagai data yang diperlukan di lingkungan Pemkab Banyuwangi. Lounge ini juga merupakan salah satu upaya untuk membudayakan transparansi di lingkungan Pemkab. Meski fasilitas yang diberikan pada Lounge sudah terbilang lengkap, namun layanan yang diberikan juga merupakan penambah tolak ukur tamu kedinasan yang datang. Memberikan layanan terbaik untuk para tamu kedinasan yang berkunjung menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah produk, yang mana dalam penelitian ini produknya merupakan Lounge PEMKAB Banyuwangi. Jika berhasil memasarkan Lounge dengan layanan yang memuaskan mendapatkan citra yang baik dimata pengunjung. Kepuasan tamu kedinasan akan tercermin dari kualitas layanan yang diberikan. Tamu kedinasan dalam melakukan kunjungan melakukan evaluasi terhadap Lounge tersebut berdasarkan harapannya saat sebelum berkunjung dan dibandingkan dengan apa yang mereka rasakan saat telah mengunjungi Lounge (kualitas layanan keseluruhan). Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak digunakan sebagai acuan riset dalam mengukur kepuasan adalah metode SERVQUAL (Service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. (1994). Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Penelitian ini berfokus pada bagaimana inovasi sebuah tempat dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan para pengunjungnya yang mempengaruhi banyaknya pengunjung yang datang.

Kata Kunci : Inovasi, Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pengunjung, Kabupaten Banyuwangi.

ABSTRACT

Technology is increasingly sophisticated, one of the significant developments is electronic government. Electronic government is one form of internet-based information and communication technology, under the influence of the development of globalization in the modern era. Currently, electronic government is one of the applications in various circles of developed and developing countries. Internet-based electronic government is an advancement in public sector services. Basically, electronic government applications are a basic need for today's society, so that people can easily get information that is fast, accurate and affordable. In the context of public sector service innovation, it can change the quality of services in the public sector. One of them is the Banyuwangi PemKAB which has developed an electronic government. The Banyuwangi Regency Government Secretariat Office now has special facilities for guests who come to the office area. The facility is an exclusive and comfortable lounge or waiting room. Its name is Public Service Lounge. In this room, all guests can access various data needed within the Banyuwangi Regency Government. This lounge is also one of the efforts to cultivate transparency in the district government. Although the facilities provided at the Lounge are fairly complete, the services provided are also an addition to the benchmark for official guests who come. Providing the best for visiting official guests is a benchmark for the success of a product, which in this study is the Banyuwangi PEMKAB Lounge. If you succeed in marketing the Lounge with satisfactory service, you will get a goodimage in the eyes. the purpose of official guests will be to improve the quality of the services provided. Official guests when visiting the Lounge evaluate the Lounge based on their expectations before visiting and compared to how they felt when they visited the Lounge (overall service quality). One approach to service quality that is widely used as a research reference in measuring satisfaction is the SERVQUAL (Service quality) method developed by Parasuraman, et al. (1994). In one of the studies on SERVQUAL by Parasuraman, that there are five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. This study focuses on how the innovation of a place and the quality of service provided can affect the satisfaction of its visitors which affects the number of visitors who come.

Keywords : Inovation, Service Quality, Visitor Satisfaction, Visitor Rate, BanyuwangiRecency.