

## ABSTRAK

Gaya kepemimpinan *servant* dan fasilitas kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan *servant* dan fasilitas kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan inovasi pelayanan sebagai variabel mediasi. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah 142 warga masyarakat di 22 Kelurahan di Kabupaten Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan *software WarpPLS 8.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan *servant* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui inovasi pelayanan. Fasilitas kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui inovasi pelayanan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas gaya kepemimpinan *servant* dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai untuk mendorong inovasi pelayanan publik yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Fasilitas Kerja, Gaya Kepemimpinan *Servant*, Inovasi Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), *WarpPLS 8.0*.

## **ABSTRACT**

*Servant leadership style and work facilities are important factors in improving community satisfaction with public services. This study aims to determine the effect of servant leadership style and work facilities on community satisfaction with service innovation as a mediating variable. This study uses a quantitative approach with a survey method. The research population is 142 people in 22 Kelurahan in Jember Regency. The data analysis method used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with WarpPLS 8.0 software. The results showed that the servant leadership style has a positive and significant effect on community satisfaction both directly and indirectly through service innovation. Work facilities also have a positive and significant effect on community satisfaction both directly and indirectly through service innovation. The implication of this research is the need to improve the quality of servant leadership style and the provision of adequate work facilities to encourage public service innovation which in turn will increase community satisfaction.*

**Keywords:** *Community Satisfaction, Facilities, Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), Public Service Innovation, Servant Leadership Style, WarpPLS 8.0*

