



Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam

Kharunia Nova Dwi Prakarsa¹, Hikmah²

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Prodi Manajemen

Email: Pb1809101941, Hikmah@puterabatam.ac.id²

Abstrak

Public service merupakan kewajiban pemerintah sebagai penggerak utama kemajuan suatu negara dan dilakukan oleh organisasi pemerintah, baik pusat, provinsi, dan upaya yang diklaim negara. Kantor Kecaatan Belakang Padang merupakan tempat sarana prasarana penyedia jasa bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini supaya dapat menemukan pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Teknik sampel yang dipakai ialah simple random sampling dimana menggunakan penyebaran kusioner ke 228 responden. Analisis yang digunakan regresi berganda dengan SPSS 25. Penelitian menghasilkan tingkat signifikan inovasi pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$, dan kualitas pelayanan signifikannya $0,000 < 0,05$ yang berarti nilai signifikan kedua variabel berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Inovasi, Kualitas, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Public service is the government's obligation as the main driver of a country's progress and is carried out by government organizations, both central, provincial, and state-claimed efforts. The Padang Rear District Office is a place for infrastructure and service providers for the community. The purpose of this study is to find the effect of service innovation and service quality on community satisfaction. The sample technique used is simple random sampling which uses questionnaires to 228 respondents. The analysis used multiple regression with SPSS 25. The study resulted in a

significant level of service innovation of 0.000 <0.05, and a significant service quality of 0.000 <0.05, which means that the significant value of the two variables has a significant partial and simultaneous effect on community satisfaction..

Keywords: Service Innovation, Service Quality, Community Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Sebuah kewajiban suatu bangsa memberikan pelayanan publik yang baik demi kemajuan sebuah Negara, yang berasal dari pusat, provinsi, dan upaya lainnya. Dalam memberikan pelayanan pemerintah terdapat bentuk jasa ataupun barang. Masyarakat saat ini semakin terbuka dalam memberikan terhadap administrasi publik. Kantor Kecamatan Belakang Padang telah ada sejak tahun 70-an dengan kini memiliki 6 kelurahan yang terbagi menjadi 2 bagian daerah hinterland dan diluar kec.belakang padang. Dalam memenuhi peningkatan pelayanan publik, pemerintah wajib memperhatikan kepuasan dari masyarakat yang menjadi standar pengukuran atas hasil kinerja pelayanan public. Ini disampaikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor : Permenpan RB/14/2017 (Menpan, 2017)

Menurut (Adypurnawati & Hariani, 2019) inovasi ialah sebuah upaya perubahan sebagai penggerak seluruh interaksi dalam pembuatan ide lama menjadi ide baru dalam upaya perubahan agar lebih diminati oleh pengguna. Unsur penting dalam kepuasan masyarakat jika terpenuhi dan melebihi haaran maka masyarakat akan merasa puas dan dipresepsikan baik oleh masyarakat (Wati, 2019)

Untuk strategi selanjutnya, pemerintah berupaya memasukkan masyarakat terdekat dalam sistem perencanaan, menetapkan norma manajerial, mengoordinasikan penggambaran pelaksanaan dukungan area lokal, dan mendokumentasikan keberatan. , melawan dan menghargai. Afiliasi dan pertemuan lokal menjadi latihan untuk melihat puncak dari pedoman administratif yang ditunjukkan. Misalnya, efek samping dari peninjauan terhadap

pelaksanaan administrasi publik akan benar-benar ditemukan sejauh yang dianggap tidak pantas oleh otoritas publik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Inovsi Pelayanan

Inovasi pelayanan adalah sebuah kerangka pemikiran yang memberikan manfaat bagi masyarakat, yang bersifat luas dan secara langsung dan tidak langsung dari inovasi yang sebelumnya.(Pratiwi & Syukur, 2018). Inovasi berupa penjelasan-penjelasan ide ide baru dalam bentuk jasa pelayanan baik produk maupun cara lainnya yang dipakai (Pratiwi & Syukur, 2018). Sebuah kemajuan yang didapat dari perkembangan teknologi dalam menciptakan dan mengumpulkan ide gagasan baru atau item baru (Adypurnawati & Hariani, 2019). Melihat dari penjelasan diatas maka dapat diukur indikatornya, ialah: relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability. Menurut (Antanegoro et al., 2017) Inovasi sebuah interkasi dari keseluruhan antara pembangunan dan pengelolaan sebuah tawaran atau barang baru, diutamakan dari sebelum adanya gagasan.inovasi dalam pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakoni oleh suatu instansi yang lebih mengembangkan pelaksanaan kinerja dengan mempercepat contoh pelaksanaan instansi pelayanan melalui perpaduan pemikiran dan komponen baru serta bantuan dari external. (Adypurnawati & Hariani, 2019). Melihat dari penjelasan diatas maka dapat diukur indikatornya, ialah: relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah perkembangan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan jasa yang memadai kebutuhan khalayak masyarakat umum baik dalam organisai pemetintahan maupun perusahaan yang menghasilkan dampak kepada ekspektasi dari penerima jasa (Bulkia, 2018).

Pemberian kualitas pelayanan penting untuk sebuah usaha bisnis makin maju, berawal dari konsumen merasa keinginan terpenuhi dan melampaui harapan. Maka bisnis tersebut akan semakin dikenal oleh konsumen (Pramita, 2018). Kualitas pelayanan merupakan proporsi pemenuhan kebutuhan konsumen dengan memperkirakan derajat layanan yang diberikan. Mencapai titik keseimbangan antara asumsi dan hasil yang diharapkan oleh pengguna dapat dicapai melalui kualitas bantuan yang baik (Basuki et al., 2018). Kualitas pelayanan merupakan kepuasan kebutuhan atau asumsi pembeli dengan membandingkan keinginan dengan hasil dan memutuskan penerima pelayanan telah mendapatkan layanan berkualitas (Timbul Dompok, 2018). Berdasarkan definisi yang dijelaskan, dapat diduga bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang wajar oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menjadi tolok ukur bagi pelayanan untuk memutuskan kebutuhan konsumen dengan memperkirakan tingkat pelayanan yang diberikan. Dengan asumsi pembeli merasa senang dengan tingkat pelayanan yang diberikan sehingga mereka dapat memutuskan apakah pembeli telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan tolok ukur maka adapun indikator yang digunakan, ialah: Reliabilitas, Responsivitas, Assurance, Empathy, Tangibles.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkatan yang digunakan untuk mengukur hasil kinerja dari jasa yang diberikan ke masyarakat dari pemerintah atau instansi lainnya bahwa tingkat keberhasilan dapat diperoleh (Atmaja et al., 2019). Semakin bagus jasa pelayanan suatu perusahaan kepada daerah, maka kepercayaan masyarakat pada gagasan layanan dalam sebuah instansi akan semakin besar karena penduduk sebagai pengguna layanan merasa puas (Bulkia, 2018). Konsistensi pemenuhan penduduk daerah adalah seberapa besar perasaan seseorang setelah mempertimbangkan gagasan layanan yang diperoleh dari

kecurigaannya. Pertahanan penting untuk menilai konsistensi wilayah lokal adalah respons untuk membantu kualitas pelayanan (Roberto et al., 2019). Menurut (Muslim & Irwandi, 2017) terdapat indikator dalam kepuasan masyarakat yakni, Requirements, procedures, service time, tariff fees, product specifications, types of services, competence of implementers, behavior of implementers, handling of complaints. Sesuai dengan (Fitriyah, 2019) Faktor-faktor yang mempengaruhi daya tanggap terdapat terhadap kantor bantuan atau afiliasi tertentu dapat dikelompokkan ke dalam lima tingkat, secara eksplisit sebagai berikut:

1. Tenaga kerja dan produk menjadi gambaran kewajiban normal terhadap tenaga kerja dan produk yang diberikan oleh organisasi.
2. Kerangka organisasi dan layanan yang benar-benar kuat, termasuk keunggulan dukungan canggih di atas.
3. Eksekusi khusus, pada dasarnya diakui oleh apakah kantor menggambarkan hal-hal utama dan organisasi pendukung dengan tepat. Penekanannya adalah pada organisasi yang memperkenalkan bantuan dengan klien administrasi sebagai jaminan.
4. Bagian partisipasi dengan pengguna layanan, tingkat ini berhubungan dengan korespondensi kantor induk dengan klien administrasi melalui kontak langsung atau melalui kontak dengan premis inventif.
5. Bagian yang menarik dari bagian yang menarik dari pengguna layanan, yang tidak dapat dibedakan dari tingkat keempat adalah cara kami menumbuhkan kesimpulan / kasih sayang yang tepat untuk pengguna layanan.

C. METODE

Penelitian yang digunakan ialah kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Belakang Padang kota Batam yang beralamat JL. Raya Sekanak Belakang Padang. Teknik yang dipakai adalah review dengan menyebarkan kuesioner.

Pengukuran kuesioner dengan menggunakan skala likert yang diberikan kepada 228 sampel dengan populasi 526 jiwa. Sehingga rumus yang digunakan slovin dengan teknik simpel random sampling dari probability sampling. Analisis yang dipakai dalam penelitian ialah analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 25.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Kualitas Data

Pernyataan hasil responden dalam bentuk pernyataan yang diisi menggunakan skala likert maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid untuk digunakan apabila r hitung harus melebihi dari r tabel. Diketahui r tabel yang ada pada penelitian 228 sampel yaitu 0,113. Dari hasil yang didapat menggunakan spss 25 disimpulkan bahwa benar pernyataan yang didapat di variabel inovaasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat adalah valid

Tabel 1. Hasil Reliabilitas

<i>Questioner</i>	Correlate produc moment	Criteria	Interprestasi
innovation (X_1)	0,786	>0,6	Reliabel
Service quality (X_2)	0,816	>0,6	Reliabel
Community Satisfaction (Y)	0,843	>0,6	Reliabel

Disimpulkan dari hasil perhitungan pernyataan responden maka telah memenuhi kriteria uji reliabilitas X_1 , X_2 , dan Y telah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas digunakan untuk melihat hasil penelitian ini terdistribusi normal atau tidaknya. Ketentuan yang digunakan ialah apabila $Asymp.Sig.(2\text{ tailed}) > 0,05$. Untuk hasil yang didapat dengan menggunakan Spss 25 ialah $0,200 > 0,05$ sehingga dinyatakan penelitian terdistribusi normal.

Untuk menguji pengaruh antar variabel maka perlu di lakukan uji multikolinearitas. Ketentuan multikolinearitas ialah dimana VIF harus lebih kecil dari 10. Hasil uji terdapat $1,502 < 10$ berarti tidak terbebas dari multikolinearitas. Heterokedasitas menghasilkan lebih dari signifikan alpha 0,05 yaitu 0,217 (X1) dan 0,424 (X2) yang menunjukkan tidak terjadi gejala heterokedasitas.

3. Uji Pengaruh

Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,711	2,625		5,984	,000
	Inovasi pelayanan	0,309	0,070	0,297	4,378	,000
	Kualitas Pelayanan	0,333	0,068	0,331	4,886	,000

Hasil regresi yang terbaca pada tabel 2 dari kedua variabel diketahui persamaan regresi $Y = 15,711 + 0,309X_1 + 0,333X_2 + e$. Hasil uji dinyatakan signifikan dan positif karena hasil signifikan kurang dari 0,05 alpha, yang artinya hipotesis ke satu dan kedua diterima. Koefisien determinasi menghasilkan 31,1% dipengaruhi variabel dan 68,9% tidak dipengaruhi variabel atau dipengaruhi faktor lain.

4. Uji Hipotesis

Uji T yang dihasilkan pada tabel 2, mendefinisikan bahwa t hitung yang didapat lebih dari t tabel yaitu pada inovasi pelayanan $4,378 > 1,971$ dan kualitas pelayanan $4,886 > 1,971$ serta signifikan kedua variabel $0,000 < 0,005$ maka H_a diterima dan H_o di tolak.

Tabel 3. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1,795,389	2	897,694	50,896	,000b
Residual	3,968,541	225	17.638		
Total	5,763,930	227			

a. Dependen Variabel: Kepuasan masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constan), Kualitas Pelayanan (X2), Inovasi Pelayanan (X1)

Pada pengujian F nilai yang dihasilkan pada Spss 25, nilai f tabel 3,04 dan f hitung 50,896 dimana $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ dan signifikan yang didapat $0,000 < 0,05$. Menyatakan bahwa inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Pembahasan

Dari beberapa uji penelitian diatas maka dapat hasil pembahasan yang terdiri dari:

1. Uji t pada variabel digunakan untuk mengetahui hubungan secara parsial dimana uji t yang didapat pada inovasi 4,378 menyatakan lebih besar dari t tabel 1,971. Pernyataan yang sama pada uji t hitting kualitas pelayanan yaitu $4,886 > 1,971$ yang menghasilkan pernyataan bahwa H_a diterima.
2. Uji validitas mengatakan bahwa uji pada setiap pernyataan adalah valid karena telah melebihi dari r tabel. Begitu pula pada reliabilitas yang terdapat lebih dari 0,6 berarti data reliabel untuk disebarkan.
3. Signifikan pada uji regresi menunjukkan angka 0,000 pada kedua variabel yang terhubung oleh varibel dependent. Sehingga kedua variabel dinyatakan signifikan dan positif.

E. PENUTUP

SIMPULAN

Dari ulasan dan hasil penyebaran kuesioner yang didapat ditentukan bahwa hasilnya ialah:

- 1) Inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan dibuktikan pengujian pada analisis regresi berganda tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Dengan dibuktikan pengujian pada analisis regresi berganda tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.
- 3) Inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan dibuktikan pengujian pada uji F tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

SARAN

Pada akhir pembicaraan dan akhir tinjauan ini, terdapat pemikiran dan saran yang perlu diperhatikan oleh Kantor Kecamatan Padang Belakang sebagai upaya peningkatan pemenuhan wilayah lokal sebagai berikut:

- 1) Perwakilan Kantor Kecamatan Padang Belakang didorong untuk membuat perkembangan terakhir pemanfaatan administrasi di kantor Kecamatan Padang Belakang.
- 2) Disarankan agar Camat Back Padang umumnya memberikan total kantor sehingga daerah merasa sangat terbantu untuk meningkatkan pemenuhan kebutuhan daerah.
- 3) Perwakilan Kantor Kecamatan Padang Belakang harus lebih peka terhadap tugas dan data. Perwakilan dari Kantor Kecamatan Padang Belakang perlu menjawab secara cepat individu-individu yang membutuhkan administrasi.

- 4) Penting untuk memperluas peluang ideal untuk persiapan administrasi menjadi lebih kuat dan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Sehingga daerah dapat diandalkan dalam melakukan pelaporan di kantor sub wilayah Padang Belakang.
- 5) Camat Di Balik Padang dalam menangani protes masyarakat terhadap pembenahan administrasi dan perkantoran harus lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati,& Hariani (2019) Inovasi Laporan layanan aspirasi pengaduan online rakyat. *semarang. jurnal of public policy*, 16-31
- Antanegoro,R, Surya & sanusi (2017) Analisis pengaruh inovasi layanan dan product terhadap kepuasan nasabah. *Journal rise bisnis tirtayasa*, 167-179
- Atmaja, Sujana & Suwena (2019). Pengaruh Kepuasan dan Kualitas Pelayanan kepada Loyalitas Pleanggan pda Pt pos Singaraja. *jurnal pendidikan Undiksha*, 12.
- Basuki, Kasmad & Nasrulhaq (2018) Tipologi inovasi sektor publik di kabupaten Wajo. *Matra Pembaruan* 207-216
- Bulkia,S (2018) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *At-tadbir: journal management*, 49-58
- Mnepan (2017) Pedoman Penyusunan survey satisfaction public unit penyelenggara pelayanan publik. <http://jdih.menpam.go.id>
- Pramita,Y (2018). Inovasi peayanan dlm pembuatan KK pada dinas kependudukan dan pencatatatn sipil kota surabaya.
- Pratiwi, M., & Syukur, T. (2018). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK* “Pratiwi, Syukur (2018) Inovasi pelayanan publik motor lorong TA pada kantor kecamatan Rappocini kota Makassar Public Service Innovation. 139-148
- Rahman Arif. (2018). The Effect of Service Innovation on Consumer Satisfaction at Fif Group Palimanan Based on the Muamalah Concept. Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
- Roberto, Kadir & Angelia (2019) Analisis kepuasan masyarakat dlm pelaynan kepla desa medan estate. *journal ilmu pemerintahan, administrasi dan ilmu komunikasi(JIPIKOM)*. 35-41
- Timbul Dompok (2018) Penagaruh Inovasi & kualitas layanan pengguna samsat drive thru. UPB, 3 (vol 3 no 1)
- Wati,S (2019) Implementasi Inovasi Pelayanan melalui Er-Usip di Dinas Perindagnan UKM Bangka tengah. *Journal Inspirasi*,vol 10. 117