

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN  
BELAKANG PADANG DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Kharunia Nova Dwi Prakarsa  
180910194**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN  
BELAKANG PADANG DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :  
Kharunia Nova Dwi Prakarsa  
180910194**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Kharunia Nova Dwi Prakarsa

NPM : 180910194

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat Pada Kantor kecamatan Belakang padang Di Kota Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 15 Januari 2022



**Kharunia Nova Dwi Prakarsa**  
**18091094**

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN  
BELAKANG PADANG DI KOTA BATAM**

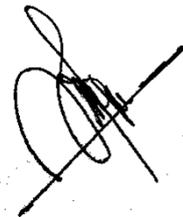
**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh  
Kharunia Nova Dwi Prakarsa  
180910194**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 15 Januari 2022**



**Hikmah, S.E., M. Si.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah sebagai pendorong utama kemajuan suatu bangsa dan dilakukan oleh organisasi pemerintah, baik pusat, provinsi, dan upaya yang diklaim Negara. Kantor Kecamatan Belakang Padang merupakan tempat saran prasarana penyedia jasa bagi masyarakat. Pelayanan pemerintah bisa berbentuk jasa atau barang. Masyarakat saat ini semakin terbuka dalam memberikan analisis dan reaksi terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, substansi pelayanan berperan penting dalam mengendalikan dan mengarahkan semua kegiatan organisasi bantuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan. Tujuan dari penelitian ini supaya dapat menentukan pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Belakang Padang. Teknik sampel yang dipakai ialah simple random sampling dimana menggunakan penyebaran kusioner ke 228 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang menumpulkan data dengan alat bantu Paket *Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS) versi 25. Analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai inovasi pelayanan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  berarti inovasi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan nilai kualitas pelayanan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan hasil uji F menunjukkan nilai  $f_{hitung} > F_{tabel}$  dan probabilitas (sig) sebesar  $< 0,05$ . Jadi secara simultan variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*Public service is the government's obligation as the main driver of the progress of a nation and is carried out by government organizations, both central, provincial, and efforts claimed by the State. The Subdistrict Office of Back Padang is a place for infrastructure suggestions for service providers for the community. Government services can be in the form of services or goods. Today's society is increasingly open in providing analysis and reactions to public services. Therefore, the substance of the service plays an important role in controlling and directing all aid organization activities to achieve the goals desired by the community as service beneficiaries. The purpose of this study is to determine the effect of service innovation and service quality on community satisfaction. This study uses a quantitative method with a population of all people who use the services at the District Office Behind Padang. The sampling technique used is simple random sampling which uses questionnaires to spread to 228 respondents. This study used a questionnaire that collected data using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 25. The analysis used multiple linear regression analysis. The results of the t-test show that the value of service innovation  $t_{count} > t_{table}$  and a significance value  $< 0.05$  means that service innovation has a significant positive effect on community satisfaction and the value of service quality  $t_{count} > t_{table}$  and a significance value  $< 0.05$  means that service quality has a significant positive effect on community satisfaction. While the results of the F test show the value of  $f_{count} > F_{table}$  and the probability (sig) of  $< 0.05$ . So simultaneously service innovation and service quality variables have a significant effect on community satisfaction.*

**Keywords:** *Service Innovation, Service Quality, Community Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi manajemen, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Ibu Hikmah, S.E., M.Si, selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis.
7. Terima kasih kepada Bapak Camat Belakang Padang beserta pegawai yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
8. Abang dan teman-teman se-angkatan penulis yang selalu senantiasa membantu hingga selesai penelitian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta nikmat-Nya, aamiin.

Batam, 15 Januari 2022

Kharunia Nova Dwi Prakarsa



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Inovasi Pelayanan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Inovasi.....	10
2.1.1.2 Faktor-Faktor Inovasi Pelayanan .....	11
2.1.1.3 Level Inovasi Pelayanan.....	11
2.1.1.4 Tipologi Inovasi Pelayanan .....	12
2.1.1.5 Indikator Inovasi Pelayanan .....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.1 Pengertian Kuliatas Pelayanan.....	14
2.1.2.2 Karakteristik Pelayanan .....	15
2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	16

2.1.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.3 Kepuasan Masyarakat .....	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	21
2.1.3.2 Mengukur kepuasan masyarakat .....	22
2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat .....	23
2.1.3.4 Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat .....	24
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Masyarakat .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka berfikir .....	32
2.3.1 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	32
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	32
2.3.3 Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Sifat Penelitian .....	34
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	35
3.3.1 Lokasi .....	35
3.3.2 Periode Penelitian.....	35
3.4 Populasi Sampel .....	35
3.4.1 Populasi .....	35
3.4.2 Sampel.....	36
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	37
3.5 Sumber Data .....	37
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6.1 Skala Pengukuran Data .....	38
3.7 Operasional Variabel.....	39
3.8 Metode Analisis Data .....	41
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	42
3.8.2.1 Uji Validitas .....	42
3.8.2.2 Uji Reliabilitas.....	43

3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.8.3.1 Uji Normalitas .....	43
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas .....	44
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	44
3.8.4 Uji Pengaruh.....	45
3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinan .....	46
3.9 Uji Hipotesis .....	46
3.9.1 Uji T .....	47
3.9.2 Uji F .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Kecamatan belakang padang.....	49
4.1.1 Gambar Kantor Kecamatan Belakang Padang .....	50
4.2 Profil Responden .....	50
4.2.1 Responden Kategori Jenis Kelamin .....	51
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	53
4.3.1 Analisis deskriptif .....	53
4.3.1.1 Statistik Jawaban Responden Variabel Inovasi Pelayanan ( $X_1$ ).....	54
4.3.1.2 Statistik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	55
4.3.1.3 Statistik Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).....	56
4.3.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	57
4.3.2.1 Hasil Uji Validitas.....	57
4.3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	60
4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas Data .....	60
4.3.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
4.3.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	62
4.3.4 Hasil Uji Pengaruh .....	63
4.3.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.3.4.2 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinan.....	64
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	65

4.4.1 Hasil Uji T (Parsial) .....	65
4.4.2 Hasil Uji F (Simultan).....	66
4.5 Pembahasan .....	67
4.5.1 Inovasi Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	67
4.5.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	67
4.5.3 Pengaruh Secara Simultan Antara Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang .....	68
4.6 Implikasi Hasil Penelitian .....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	70
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	33
<b>Gambar 4. 1</b> Gambar Kantor Kecamatan Belakang Padang .....	50
<b>Gambar 4. 2</b> Diagram Histogram Normalitas.....	61

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Data jumlah penduduk perkelurahan di Kecamatan Belakang padang .	3
<b>Tabel 1. 2</b>	Data Pelayanan Di Kantor Kecamatan Belakang Padang .....	5
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu.....	29
<b>Tabel 3. 1</b>	Jadwal Penelitian.....	35
<b>Tabel 3. 2</b>	Skor untuk analisis kuantitatif.....	39
<b>Tabel 3. 3</b>	Variabel Independen dan indikatornya.....	40
<b>Tabel 3. 4</b>	Kriteria Analisis Deskriptif .....	42
<b>Tabel 4. 1</b>	Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	51
<b>Tabel 4. 2</b>	Responden Kategori Jenis Kelamin .....	51
<b>Tabel 4. 3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
<b>Tabel 4. 4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
<b>Tabel 4. 5</b>	Rentang Nilai.....	54
<b>Tabel 4. 6</b>	Responden Terhadap Inovasi pelayanan .....	54
<b>Tabel 4. 7</b>	Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	55
<b>Tabel 4. 8</b>	Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	56
<b>Tabel 4. 9</b>	Hasil Uji Validitas Pernyataan Inovasi Pelayanan (X1) .....	57
<b>Tabel 4. 10</b>	Hasil Uji Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan (X2).....	58
<b>Tabel 4. 11</b>	Hasil Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Masyarakat (Y) .....	58
<b>Tabel 4. 12</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	59
<b>Tabel 4. 13</b>	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov .....	60
<b>Tabel 4. 14</b>	Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
<b>Tabel 4. 15</b>	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	63
<b>Tabel 4. 16</b>	Hasil Analisis Regresi .....	63
<b>Tabel 4. 17</b>	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	64
<b>Tabel 4. 18</b>	Hasil Uji-t (Parsial) .....	65
<b>Tabel 4. 19</b>	Hasil Uji-f (Simultan).....	66

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Slovin.....	36
<b>Rumus 3. 2</b> Regresi Linier .....	45
<b>Rumus 3. 3</b> Rumus thitung.....	47



---

**Universitas Putera Batam**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah sebagai pendorong utama kemajuan suatu bangsa dan dijalankan oleh organisasi pemerintahan, baik pusat, provinsi, serta upaya yang diklaim negara. Pelayanan pemerintah bisa berbentuk jasa atau barang. Masyarakat saat ini semakin terbuka dalam memberikan analisis dan reaksi terhadap pelayanan publik. Berdasar dari hal itu, substansi pelayanan mempunyai peranan penting dalam mengendalikan dan memfokuskan semua tindakan organisasi bantuan untuk menggapai harapan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan, seperti yang dijelaskan pada UU RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik, maka aparatur pemerintah harus memperhatikan kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor: Permenpan RB/14/2017 (Menpan, 2017).

Inovasi atau pengembangan lebih lanjut adalah tindakan yang menggabungkan semua interaksi baru dari pembuatan dan pengelolaan penawaran, lebih disukai melalui interaksi yang sebelumnya dapat diakses. (Adypurnawati & Hariani, 2019). Inovasi pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu bentuk pelayanan atau proses layanan yang berdasar pada penggunaan teknologi dan teknik

metodis. Tindakan baru di sektor jasa dipandang sebagai pelayanan baru atau peningkatan pelayanan.

Tidak hanya inovasi pelayanan saja yang diperhatikan, untuk meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang dilaksanakan perusahaan yang mengukur kinerja pemasaran suatu perusahaan. Kualitas pelayanan penting untuk kemajuan perusahaan. Suatu perusahaan dikenal baik oleh masyarakat apabila masyarakat percaya bahwa pelayanan yang diberikan akan memenuhi atau melebihi harapan (Atmaja et al., 2019) Masyarakat senang dengan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. Kepuasan masyarakat adalah tingkat yang Anda rasakan setelah melihat kualitas pekerjaan Anda dan hasil yang Anda nikmati sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mengukur kepuasan masyarakat (Roberto et al., 2019).

Untuk pengembangan lebih lanjut, pemerintah berupaya melibatkan masyarakat setempat dalam merumuskan strategi, menetapkan standar administrasi, mengarahkan deskripsi kinerja dukungan masyarakat, dan mengajukan pengaduan. , menentang dan menghargai. Afiliasi dan pertemuan kelompok masyarakat menjadi kegiatan dalam rangka menghormati kelengkapan aturan administratif yang ditentukan. Contohnya, hasil dari peninjauan kembali pelaksanaan layanan publik sebenarnya akan didapati dalam hal pemberian pemerintah apa yang dianggap tidak tepat.

Kecamatan Belakang Padang telah ada semenjak tahun 70an yang berubah menjadi kecamatan pertama yang maju pada rentang waktu yang relatif lama di lingkungan legislasi kota Batam, yang dahulu terkenal dengan sebutan kota Madya.

Belakang Padang merupakan satu dari 12 Kecamatan di Kota Batam yang terletak di teritorial hinterland. Majunya Pemerintah Daerah Batam diawali pula oleh Kecamatan ini. Kecamatan Belakang Padang mempunyai 6 kelurahan, 4 dari 6 kelurahan termasuk diluar teritori Kecamatan Belakang Padang.

**Tabel 1. 1** Data jumlah penduduk perkelurahan di Kecamatan Belakang Padang

No	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan
1.	Pemping	372	366
2.	Kasu	1276	1237
3.	Terong	1357	1285
4.	Pecong	351	341
5.	Tanjung Sari	2173	2184
6.	Sekanak Raya	2337	2425
Total		7866	7838

**Sumber:** Kantor Kecamatan Belakang Padang, 2022

Pelayanan prima dalam jaringan keagenan menjadi subyek inisiatif dalam penyusunan, pengaturan dan pelaksanaan rencana, terutama di kabupaten di belakang Padang, salah satu tempat kerja kesejahteraan sosial. Kecamatan diurus oleh camat dan perangkat kelurahan yang terdiri dari sekretaris camat, kassubbag, dan kepala seksi. Camat harus memiliki dan menguasai keterampilan manajemen agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Kemampuan menjalankan sebuah instansi dan membimbing masyarakat merupakan keterampilan yang harus dibawa kepada para pemimpin daerah. Ini bertujuan untuk menyenangkan orang-orang di sekitar. Kinerja institusi sangat tergantung pada kebutuhan staf masing-masing institusi.

Di masa yang sudah serba digital ini inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan yang lebih baik sangat diperlukan untuk instansi kecamatan, fenomena permasalahan yang terkait dengan inovasi pelayanan ialah Kantor Kecamatan Belakang Padang masih memakai kotak saran untuk masyarakat yang memberi masukan dan saran, akan tetapi seringkali masukan dari masyarakat jarang mendapat balasan ataupun komentar, maka dari itu diperlukan sekali wadah pengaduan berupa website atau kontak person. Selain itu, karena banyak orang yang tinggal di pedalaman, mereka sering merasa tidak nyaman mengurus surat di kantor Camat. Kurangnya tempat di mana orang dapat mengkritik dan memberikan umpan balik sering membuat orang merasa tidak terlayani.

Selain masalah inovasi pelayanan di atas, juga terdapat masalah layanan yang kurang efektif dan kurang efisien, serta taraf SDM yang kurang dari standar. Masalah yang ada bisa diketahui baik secara *direct* (langsung) ataupun *indirect* (tidak langsung) dari banyaknya pengaduan dari masyarakat. Adapun masalah lainnya yang terdapat di Kantor Kecamatan Belakang Padang ialah terbatasnya lembar isian KTP dan alat perekam e-ktp sering kali mengalami kerusakan sehingga masyarakat yang akan memakai jasa instansi tersebut harus menunggu sampai tersedia blanko ktp tersebut. Selanjutnya ialah dalam pengurusan administrasi terutama e-ktp sering sekali terjadi keterlambatan saat pembuatannya atau tidak sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan.

**Tabel 1. 2** Data Pelayanan Di Kantor Kecamatan Belakang Padang

No	Bulan	KTP	KK	Surat Pindah
1	Januari	87	21	20
2	Februari	52	4	5
3	Maret	64	1	7
4	April	16	4	5
5	Mei	9	29	2
6	Juni	53	8	10
7	Juli	45	4	4
8	Agustus	60	10	6
Total		386	81	59
		526		

**Sumber:** Kantor Kecamatan Belakang Padang, 2022

Dari tabel 1.1 di atas berpendapat bahwa jumlah masyarakat yang memakai jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Belakang Padang mengalami naik turun. Hal ini di sebabkan karena keterbatasannya ketersediaan pelayanan publik. Untuk mendorong peningkatan pelayanan publik, instansi pemerintah dituntut untuk berpikir kreatif atau memberikan jawaban atas fungsi dan teknik pendampingan publik. lebih cocok untuk masyarakat, terutama mereka yang tinggal di luar di halaman belakang. Dalam penilaian kualitas, pelayanan yang diberi mempunyai pedoman dan standar yang menjadi indikator berhasil atau tidaknya pelayanan. Berdasar dari Peraturan Menteri Penggunaan Mesin Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, bagian standar administrasi yang diidentifikasi dalam UU Bantuan Transportasi meliputi persyaratan prosedur, batas waktu administrasi, retribusi/pajak, penatausahaan barang dan penanganan keberatan.

Selaras masalah-masalah yang diuraikan, penulis didorong dalam melaksanakan penelitian dengan judul. "**Pengaruh inovasi Pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Secara pengkajian, masalah yang diidentifikasi pada tinjauan kali ini diantaranya :

1. Tidak tersedia forum untuk permintaan atau keluhan dalam bentuk website
2. Tidak tersedia kontak person berupa aplikasi WhatsApp khusus untuk membahas informasi seputar permasalahan di Kecamatan Belakang Padang
3. Kurangnya kecepatan dalam menanggapi keluhan masyarakat
4. Blanko terbatas
5. Alat perekam e-KTP sering rusak
6. Pengurusan KTP sering terlambat
7. Ketidakakuratan pemrosesan dokumen pada waktu yang dijanjikan

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dirancang dalam memberi arahan penulis untuk mendapat solusi bagi permasalahan. Penulis harus mengartikan masalahnya. Penelitian ini dibatasi agar peneliti tetap fokus dan terarah. Tujuan penelitian mudah dipahami, dan peneliti hanya menganalisis batasan masalah, yaitu:

1. Variabel terbatas pada yaitu inovasi layanan, kualitas pelayanan.
2. Objek dari penelitian merupakan Kantor Kecamatan Belakang Padang
3. Priode penelitian ini dari 2021-2022

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasar dari masalah yang diidentifikasi, penulis merumuskan masalah diantaranya :

1. Apakah inovasi layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belakang padang Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Belakang Padang Batam?
3. Apakah inovasi layanan dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belakang Padang Batam?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasar dari rumusan permasalahan, pengujian kali ini mempunyai tujuan yang bisa diuraikan diantaranya :

1. Guna mencari tahu pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor kecamatan Belakang Padang Batam
2. Guna mencari tahu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belakang Padang Batam.
3. Guna mencari tahu pengaruh inovasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Belakang Padang Batam.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Pengujian yang dilakukan ini akan bermanfaat bagi pihak terkait diantaranya:

## 1. Manfaat Teoritis (keilmuan)

- a. Penulis memiliki harapan kedepannya ilmu manajemen bisa dijadikan sebagai referensi ilmu pengetahuan dan sebagai landasan bidang ilmu manajemen.
- b. Penulis berharap ini dapat bermanfaat dalam hal pengetahuan serta ide yang bisa dimanfaatkan sebagai informasi tambahan mengenai kemajuan layanan serta kualitas layanan untuk kepuasan masyarakatnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

Penulis berharap mampu memperluas informasi dan pengetahuan dari pembelajaran yang didapat dari Universitas Putera Batam tentang inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Belakang Padang

### b. Bagi Perusahaan

Penulis memiliki harapan untuk memberi informasi, serta landasan kepada instansi yang ditujukan untuk bahan memutuskan keputusan tentang memajukan layanan secara signifikan, serta bisa berkontribusi untuk tambahan dalam pengembangan layanan instansi.

### c. Bagi Universitas Putera Batam

Pengujian kali ini dilaksanakan dengan tujuan memberi pilihan untuk memperluas pemahaman dalam ilmu manajemen sehari-hari dan ilmu manajemen sejauh perannya pada kemajuan layanan dan kualitas layanan dalam pemenuhan harapan masyarakat.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis memiliki harapan eksplorasi yang dilaksanakan bisa sebagai bagian pendukung untuk penelitian penting dan memperoleh data hipotetis untuk penulis lainnya yang menyampaikan topik serupa.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Inovasi Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Inovasi**

Inovasi pelayanan merupakan satu gagasan maupun ide baru yang memberi nilai lebih bagi masyarakat, baik dalam secara langsung (*direct*) ataupun tidak langsung (*indirect*) serta tidak terbatas dari inovasi yang telah berkembang sebelumnya (Wati, 2019). Inovasi merupakan penjabaran dari sebuah gagasan baru bisa dalam bentuk pelayanan, produk maupun cara-cara yang dipakai (Pratiwi & Syukur, 2018).

Inovasi ialah kata yang memiliki asal bahasa latin yaitu "*innovation*" yang mempunyai arti membuat ulang dan merubah. Tindakan "*innovation*" berarti memberi energi ulang dan mengubah. Inovasi bisa digambarkan sejauh hubungan tambahan serta hasil dari penciptaan dan pemanfaatan atau pengumpulan data, kapasitas (perhitungan batas mekanis) serta keahlian dalam pembuatan atau penyelesaian pekerjaan pada hal-hal baru (barang dan layanan), siklus dan sistem yang menyediakan signifikansi yang cukup besar bagi pemanfaatannya (Rahman Arif, 2018).

Inovasi/gagasan ialah kegiatan yang menyatukan interaksi secara keseluruhan antara penciptaan dan pengelolaan suatu tawaran atau barang baru, diprioritaskan atau lebih terjangkau dari sebelum adanya gagasan (Adypurnawati & Hariani, 2019). Inovasi dalam layanan menjadi sebuah tindakan yang

dilaksanakan oleh suatu instansi yang dengan meningkatkan kinerja layanan dengan mempercepat pola kinerja layanan instansi melalui kombinasi ide dan elemen baru serta dukungan eksternal (Antanegoro et al., 2017).

Dari landasan yang telah dijelaskan bisa ditarik simpulan bahwasannya inovasi layanan menjadi tindakan inovasi bisnis yang bertujuan dalam meningkatkan layanan dan menciptakan layanan baru.

#### **2.1.1.2 Faktor-Faktor Inovasi Pelayanan**

Sesuai dengan (Adypurnawati & Hariani, 2019) berpendapat bahwasannya inovasi bisa didukung dari sejumlah keadaan pendukung, seperti:

1. Mempunyai kemauan untuk mengubah diri
2. Bebas dalam mengekspresikan
3. Mempunyai mentor yang berpikiran terbuka dan kreatif
4. Ketersediaan fasilitas
5. Keadaan ideal dalam lingkungan

#### **2.1.1.3 Level Inovasi Pelayanan**

Menurut Mulgan dan Alburry (Pramita, 2018) dalam peningkatan inovasi pelayanan maka level inovasi berfungsi sebagai tolak ukur sebagai pandangan sejauh apa inovasi memberikan perubahan bagi masyarakat sebagai berikut:

1. Inovasi Inkremental, disebut pembawa perubahan yang tidak signifikan dan sedikit perubahan dalam struktur organisasi. Namun, pembangunan bertahap mengambil peran penting dalam perubahan area terbuka karena sangat baik dapat diimplementasikan secara berlanjut dan mendukung tenun administrasi

yang menerima kebutuhan lokal dan individu serta dukungan tambahan insentif untuk uang tunai.

2. Inovasi Radikal, inovasi yang membawa perubahan yang belum ada pada implementasi layanan dalam instansi. Namun, tidak sering dipakai karena level ini membutuhkan dukungan yang besar dari politik karena resiko yang lebih besar. Meskipun adanya kekurangan tersebut, tidak menutup kemungkinan bahwa level ini membawa kebenaran nyata akan perubahan yang akan terjadi.
3. Inovasi Transformatif, inovasi yang memberikan perubahan nyata dalam struktur organisasi untuk di transformasikan ke semua sektor secara dramatis akan mengubah hubungan yang terjadi pada organisasi.

#### **2.1.1.4 Tipologi Inovasi Pelayanan**

Menurut (Basuki et al., 2018) adapun tipologi inovasi pelayanan publik terdiri dari 6 yaitu diantaranya :

1. *A new or improved service*

Sebuah layanan yang sudah ada lalu ditingkatkan atau adanya perubahan bentuk dari desain lama menjadi desain yang baru.

2. *Process Innovation*

Merupakan inovasi pembaharuan yang berkelanjutan hingga menjadi inovasi sesuai yang sesuai dengan kebutuhan

3. *Administrative Innovation*

Pembaharuan dalam layanan ialah pemakaian alat-alat pembuatan strategi baru sebagai *output* dari kebijakan yang dimodifikasi.

4. *System Innovation*

Merupakan tatanan atau cara yang dijalankan dalam mengembangkan pembaharuan inovasi pelayanan.

5. *Conceptual Innovation*

Adanya perubahan dalam *outlook*

6. *Radical change of rational*

Adanya perbedaan pandangan secara general ataupun mental dari para karyawan instansi pemerintahan

### **2.1.1.5 Indikator Inovasi Pelayanan**

Menurut (Timbul Dompok, 2018) Lima Karakteristik yang mempengaruhi inovasi pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Karakteristik yang menunjukkan sebesar apa inovasi mengambil bagian dalam kemajuan secara signifikan daripada perbaikan dari sebelumnya.

2. Kompatibilitas (*compatibility*)

Karakteristik yang menunjukkan inovasi perlu perbaikan yang diganti dengan tujuan akhir agar biaya yang ditimbulkan dari layanan sebelum tidak digunakan percuma dan busa digunakan untuk tanda pola inovasu pada pergantian gagasan baru.

3. Kerumitan (*complexity*)

Atribut kompleks ini menunjukkan tingkat perkembangan yang dapat dirasakan dan dicapai oleh penduduk lokal sebagai konsumen.

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Karakteristik yang menunjukkan perbaikan diharuskan melewati tahapan yang fundamental dalam rangka mengujikan gagasan kemajuan dengan tujuan untuk memiliki kecenderungan lebih baik dan bisa dirasakan oleh penduduk lokal.

5. Kemampuan diamati (*observability*)

Perkembangan yang bisa terlihat, seberapa baik agensi bekerja dan menciptakan yang lebih baik untuk menyampaikannya.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan penting untuk kemajuan bisnis. Jika konsumen merasa bahwa layanan yang ditawarkan memenuhi atau melebihi harapan, bisnis tersebut dikenal baik oleh konsumen (Atmaja et al., 2019)

Kualitas pelayanan merupakan kriteria bagi pengelola jasa untuk memuaskan pengguna, sehingga penumpang yang mengalami pelayanan yang diberikan pengelola jasa dapat merasakan seperti yang diharapkan selama menggunakan jasa (Bulkia, 2018)

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan atau harapan konsumen dengan cara membandingkan keinginan dengan hasilnya dan menentukan penerima layanan sudah mendapat pelayanan yang berkualitas (Pasaribu et al., 2019)

Kualitas pelayanan merupakan ukuran kepuasan kebutuhan konsumen dengan mengukur tingkat pelayanan yang diberikan. Pencapaian titik kesetimbangan antara harapan dan hasil yang diharapkan pengguna jasanya bisa digapai melalui kualitas layanan yang baik (Maryati & Husda, 2020)

Kualitas pelayanan adalah segala yang dimaksudkan dari konsumen selaku pemakai pelayanan yang menginginkan tingkat keunggulannya pada keseluruhan layanan yang diperoleh dari layanan yang diperoleh pada masa lalu (Sholeha et al., 2018).

Dari berbagai definisi tersebut, kualitas layanan adalah apa yang diinginkan pengguna jasa sebagai penerima suatu layanan, dan sebagai indikator bagi produsen layanan untuk menentukan harapan pengguna hasanya dengan melakukan pengukuran layanan layanan yang dihasilkan. Setelah puas dengan layanan yang diberikan, konsumen dapat membandingkan kebutuhan dengan layanan pihak lain yang mana bisa menentukan apakah mereka telah mendapat layanan yang berkualitas.

### **2.1.2.2 Karakteristik Pelayanan**

Sesuai dengan (Bahar & Sjahruddin, 2017) kualitas layanan terbagi menjadi 3 ciri pokok, diantaranya :

1. Intangible (tidak dapat diraba atau dinyatakan)

Kualitas layanan/administratif memiliki ciri yang tak berwujud dimana tak bisa dikaitkan bahwasannya kualitas layanan menjadi hasil daripada kualitas.

2. Heterogeneous (beraneka ragam)

Kualitas pelayanan/manajemen tidak seragam (berbeda) karena hasil bergantung pada aktivitas subjek data dan mungkin tidak memiliki asumsi yang sama dari produsen ke pembeli.

3. Indivisible (tidak bisa dibagi) atau Inseparability (tidak bisa dipisahkan)  
Kualitas layanan/administrasi seragam yang berarti tidak bisa disebut homogen dikarenakan langkah pembuatan serta penggunaan yang berkesinambungan.

### **2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Sesuai dengan (Wibowo, Lili Adi, 2017) Ketika membangun perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan, itu dapat mengikuti prinsip kualitas layanan, menghasilkan kualitas layanan yang unggul dalam perusahaan dan hubungan konsumen.:

1. Pengakuan dan penghargaan  
Merupakan hal utama dalam melaksanakan teknik yang berkualitas. Setiap pegawai yang memiliki prestasi akan diberikan penghargaan dan bonus. Selain itu, dapat meningkatkan rasa memiliki, bangga, jaminan kerja, inspirasi bagi semua orang dalam instansi yang akan berdampak mendapat komitmen besar dari pembeli serta lingkungan positif untuk instansi.
2. Komunikasi  
Sistem instansi yang diterapkan pada internalnya dipengaruhi oleh interaksi korespondensi. Korespondensi dilakukan dengan para pegawai, klien, mitra, dan kolega lain seperti populasi penduduk keseluruhan, pemerintahan, investor, penyedia barang atau layanan, dan lain sebagainya.
3. Review  
Merupakan instrumen terbaik bagi pimpinan untuk mengevaluasi perilaku dalam instansi. Survei ini menjadi sistem yang memberikan konfirmasi

kemajuan pertimbangan yang dapat diandalkan mengenai memenuhi tujuan yang memiliki kualitas tinggi.

4. Perencanaan

Merupakan sistem penyusunan suatu metodologi, perlu diketahui tujuan dan perkiraan kualitas yang akan dituju dalam memberdayakan instansi untuk memenuhi tujuan dan visi utamanya.

5. Pendidikan

Karyawan instansi, mulai dari manajemen tertinggi hingga pegawai level terendah, perlu memahami dan menerima pengetahuan yang berkualitas. Hal-hal pada pencapaian pengetahuan yang baik antara lain kualitas pada rancangan sebagai strategi bisnis, perangkat dan implementasinya serta peranan didalam implementasi strategi kualitas.

6. Kepemimpinan

Instansi perlu membangun sistem layanan manajerial agar instansi dapat bekerja pada pelaksanaan yang berkualitas. Tanpa kepemimpinan manajerial layanan yang baik akan berakibat hanya ada sedikit peningkatan kualitasnya.

7. Sistem dan Kebijakan

Pelayanan yang berkualitas diperlukan untuk mendukung kebijakan dan sistem perusahaan. Kualitas pelayanan lahir tidak hanya dari kebutuhan pelanggan tetapi juga dari kebutuhan instansi serta dari persyaratan dalam instansi yang terus-menerus diciptakan sesuai yang dibutuhkan pembeli.

#### **2.1.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Sesuai dengan (Wibowo, Lili Adi, 2017) faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat tercipta dari beberapa hal, diantaranya :

1. *Enduring Service Intensifier*

Faktor yang memiliki sifat konstan dan dapat memotivasi pengguna layanan untuk lebih peka pada pelayanan. Elemen ini terdiri dari harapan orang lain dan filosofi pelayanan itu sendiri. Pelanggan biasanya berharap untuk menerima layanan yang memadai dari penyedia layanan mereka juga.

2. *Personal Need*

Kebutuhan dasar pelanggan, termasuk sosial, fisik serta psikologis.

3. *Transitory Service Intensifie*

Ini adalah elemen sementara yang dapat memperluas pengaruh klien ke layanan. Variabel-variabel ini menggabungkan diantaranya ketika krisis terjadi, klien benar-benar membutuhkan layanan tersebut, serta layanan terakhir yang dapat memutuskan jasa berikutnya untuk mensurvei positif atau negatif dari layanan yang digunakan.

4. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan kesan klien tentang tingkat layanan dari instansi lain yang sebanding. Dengan asumsi bahwa pembeli memiliki banyak pilihan, asumsi mereka untuk layanan yang mereka dapatkan akan lebih tinggi.

5. *Self Perceived Service Rule*

Merupakan reaksi konsumen terhadap derajat keterlibatan mereka dalam memberi pengaruh layanan yang mereka terima. Pelanggan tidak boleh

menyalahkan penyedia layanan sama sekali jika layanan yang diberikan kepada konsumen tidak terlalu baik. Sebab itu, faktor ini dapat mempengaruhi tingkat layanan yang diterima.

6. *Situational Factors*

Merupakan faktor yang meliputi seluruh potensial hasil yang dapat mempengaruhi pelaksanaan layanan yang berada di luar kemampuan untuk dikendalikan instansi penyedia.

7. *Explicits Service Promise*

Ialah faktor baik individu atau tak individu yang dilaksanakan perusahaan tentang jasanya kepada pelanggan atau pembeli.

8. *Implicit Service Promise*

Berhubungan dengan layanan yang memberi petunjuk kepada pengguna layanan berupa kesimpulan bagaimana layanan yang sebaiknya pelanggan dapatkan diantaranya pengeluarannya untuk mendapat layanan, alat pelengkap, sehingga klien dapat memutuskan apakah layanan tersebut baik, normal ataupun buruk.

9. *Word Of Mouth*

Faktor yang berasal dari orang lain kepada pelanggan atau pembeli. Hal seperti ini langsung diketahui oleh pembeli karena yang mengatakan kepada calon pembeli adalah orang-orang yang mereka percaya seperti spesialis, sahabat, kolega, dan sebagainya.

#### 10. *Past Experience*

Adalah pengetahuan pada masa lampau mengenai hal sudah pernah dikaji dan diketahui oleh pelanggan terhadap hal yang pernah di terimanya di masa lalu.

#### **2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan**

Sesuai dengan (Wahab, 2017) menyampaikan 5 indikator kualitas pelayanan diantaranya:

1. Keandalan/*Reliability*

Kemampuan dalam melakukan layanan yang unik secara cepat.

2. Ketanggapan/*Responsiveness*

Antusias dalam membantu klien dan menawarkan bantuan yang ideal dan memiliki kualitas baik.

3. Empati/*Empathy*

Memiliki rasa memperhatikan dan benar-benar memusatkan perhatian pada setiap pengguna layanannya.

4. Kepastian/*Assurance*

Perspektif dan kesetaraan pegawai dan kemampuan untuk memberi kesan terhibur dan siap menghadapi segala kemungkinan.

5. Keberwujudan/*Tangible*

Pelaksanaan sarana yang jelas, kelengkapan, pegawai, dan peralatan untuk berkomunikasi.

### **2.1.3 Kepuasan Masyarakat**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berisi informasi tentang gagasan konsistensi daerah yang terkandung dalam konsekuensi penilaian secara kuantitatif dan abstrak dalam memperoleh pengelolaan lembaga publik yang unik dengan melihat hipotesis mereka dan apa yang dibutuhkan (Muslim & Irwandi, 2017).

Mengatasi kebutuhan kelompok masyarakat adalah penilaian lengkap dari tindakan yang diidentifikasi dengan tingkat konsistensi daerah lokal yang dikumpulkan dari konsekuensi evaluasi keseluruhan instansi yang didukung terhadap penyelenggaraan layanan instansi (Muslim & Irwandi, 2017).

Semakin baik instansi publik menawarkan jenis layanan yang berkualitas kepada daerah, kepercayaan publik yang lebih besar terhadap sifat layanan dalam suatu instansi menjadi tempat di mana penduduk sebagai pengguna layanan merasa terpenuhi (Damayanti et al., 2019).

Pemenuhan penduduk lokal adalah tingkat yang dirasakan seseorang setelah mempertimbangkan sifat layanan yang diperoleh sesuai dengan asumsinya. Justifikasi mendasar untuk memperkirakan pemenuhan masyarakat adalah reaksi untuk mendukung kualitas layanannya (Roberto et al., 2019).

Kepuasan Masyarakat adalah konversi kosakata yang penting untuk setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, pemimpin bisnis, dan organisasi nirlaba sebagai ukuran keberhasilan penyampaian layanan, sebagaimana ditentukan oleh kepuasan penerimaan layanan. (Junery & Asyira, 2020)

Definisi di atas dapat dijelaskan sedemikian rupa sehingga pemenuhan merupakan unsur eksekusi hasil dan asumsi. Dengan hasil bahwa layanan berada di bawah asumsi, maka pengguna akan kecewa. Di sisi lain, dengan hasil eksekusi memenuhi asumsi, maka pengguna terpenuhi.

### **2.1.3.2 Mengukur kepuasan masyarakat**

Sesuai dengan (Fitriyah, 2019) ada 4 metode dalam mengukur kepuasan masyarakat, diantaranya :

#### **1. Sistem Keluhan dan Saran**

Instansi yang dikelola penggunaannya akan memberi desain pada pengguna untuk menyampaikan kecenderungan dan protes dari penggunaannya. Selanjutnya, akomodasi keluhan dan saran pada umumnya akan menjadi kotak keluhan dan protes sebagai komunikasi ke pengguna. Kemajuan informasi ini memberi banyak buah fikir, dan instansi bisa bekerja dengan lebih efisien untuk mengelola masalahnya.

#### **2. Survei Kepuasan Pelanggan**

Kantor pemerintahan bisa memanfaatkan banyaknya aduan sebagai ciri kesetiaan pengguna layanannya. Kritik terhadap instansi bisa mengukur ketergantungan pengguna layanan dengan mengarahkan survei sesekali, termasuk menyampaikan jajak pendapat atau menelepon pengguna layanan dengan acak untuk menemukan pendapat mereka terhadap instansi. Selanjutnya, instansi mengumpulkan data pesaing dari spesialis yang komparatif.

### 3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan atau pengguna bayangan memikat orang untuk mengaku menjadi pengguna layanan dan mengungkap tingkat kesulitan dan kelemahan serius yang dihadapi saat menggunakan layanan dari instansi terkait maupun instansi saingan. Umpan balik kepada karyawan tentang kinerja yang baik atau buruk juga didasarkan pada ulasan *ghost shopping* tersebut.

### 4. Analisis Pelanggan yang Beralih

Instansi bisa menghubungi pengguna layanan yang sudah selesai menggunakan atau mengganti penyediaanya untuk memahami alasan yang diberikan (tarif lebih tinggi, manajemen yang tidak dapat diterima, item yang tidak dapat diandalkan, dll).

#### **2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat**

Sesuai dengan (Astri et al., 2021) Kepuasan menjadi perasaan senang atau tidak puasnya yang dihasilkan dari hubungan antara kesan mereka pada suatu produk layanan serta hasil dari layanan dan harapan yang mereka rasakan. Aspek-aspek kepuasan masyarakat bisa dijabarkan pada banyak hal, diantaranya :

1. *Availability of support*, pengguna layanan dapat langsung menghubungi layanan konsumen.
2. *Resvonsivennes of support*, bereaksi cepat terhadap tuntutan pengguna layanan.
3. *Time lines of support*, derajat pengerjaan yang diselesaikan dalam waktu tertentu sesuai pemahaman dari pengguna layanan.
4. *Completeness of support*, berapa banyak pekerjaan yang selesai.

5. *Pleasantness of support*, banyaknya instansi ahli memanfaatkan perilaku dan gaya yang cakap saat bekerja dengan pelanggan.

#### **2.1.3.4 Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat**

Sesuai dengan (Fitriyah, 2019) Faktor-faktor yang memiliki pengaruh daya tanggap daerah terhadap badan layanan khusus atau asosiasi dapat diklasifikasikan ke dalam lima tingkat, khususnya sebagai berikut:

1. Barang dan layanan menjadi lambang komitmen yang diharapkan terhadap barang atau layanan yang diberikan oleh instansi.
2. Sistem jaringan dan layanan yang mendukung secara emosional, termasuk manfaat dukungan yang memangkas di puncak.
3. Performa teknis, pada dasarnya dibedakan dengan apakah instansi tersebut menggambarkan hal-hal utama dan instansi pendukung secara layak. Penekanannya ada pada instansi yang memperkenalkan layanan tersebut pada pengguna layanan sebagai jaminan.
4. Komponen kerjasama dengan pengguna layanan, tingkat ini berkaitan dengan korespondensi instansi ahli dengan pengguna layanan melalui kontak langsung atau melalui kontak dengan basis yang inovatif.
5. Komponen emosi dari aspek pengguna layanan yang menarik, yang tidak terpisahkan dari tingkat keempat adalah cara kita menumbuhkan opini/perasaan yang layak bagi pengguna layanan.

### **2.1.3.5 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Sesuai dengan (Muslim & Irwandi, 2017) ada 9 tolak ukur dasar Kepuasan Masyarakat, diantaranya :

1. Kebutuhan arsip adalah penting dalam mengungkapkan instansi dalam implementasi layanannya.
2. Teknik adalah prosedur pembinaan yang dilakukan oleh instansi ahli dan pengguna layanan.
3. Waktu layanan berada di luar apa yang dianggap mungkin oleh banyak orang untuk menyelesaikan semua permasalahan instansi yang berbeda.
4. Tarif adalah harga yang wajib dibayar dari pengguna layanan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan yang harganya dikendalikan oleh fasilitator dan pemerintah daerah sekitarnya.
5. Rincian item untuk jenis layanan adalah konsekuensi dari hasil yang diberikan dan diperoleh sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan sebelumnya. Perihal layanan ini adalah efek samping dari berbagai detail administratif.
6. Keterampilan melaksanakan adalah batas yang seharusnya didorong oleh pelaksana terdiri dari data, kapasitas, dan pengalamannya.
7. Berperilaku merupakan pola pikir instansi dalam menawarkan layannya.
8. Penanganan adalah kerangka untuk mengurus protes dan kegiatan tindak lanjut.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian sebelumnya dimaksudkan sebagai benchmark dan review dalam proses eksplorasi yang sedang berlangsung. Dimaksudkan sebagai informasi yang telah dibuat oleh penelitian sebelumnya, serta sebagai perbandingan dan juga representasi untuk mendukung penelitian sejenis lainnya. Penelitian yang digunakan mengenai inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Thoyib et al., 2019) berjudul Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. Metode yang digunakan adalah analisis daya, atau regresi berganda, dan dalam bentuk investigasi, ditunjukkan bahwa adanya signifikansi pengaruh secara individu ataupun bersama-sama antara faktor bebas dan faktor terikat.
2. Penelitian (Candra & Dewi, 2020) berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Posyandu Balita Ssambiloto A Mantrijeron Yogyakarta. Teknik yang digunakan adalah penelusuran informasi yang merupakan regresi berganda dengan menyajikan hasil berupa survei yang menunjukkan dampak antara dimensi reliabilitas dan kepuasan masyarakat.
3. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Riansyah et al., 2018) berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. Teknik yang digunakan adalah berbagai pemeriksaan regresi berganda yang menunjukkan dampak umum dari

sifat layanan dengan kinerja angkutan umum (transmisi) terhadap puasnya penduduk kota Palembang. Pengaruhnya lebih tinggi (1.222) daripada dampak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan penduduk yakni ( $1.222 > 0.764$ ).

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Karlina et al., 2019) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Teknik yang digunakan adalah titik di mana analisa informasi bersifat kuantitatif yang menunjukkan hasil sebagai hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, kondisi positif antara Disiplin Kerja dan Kepuasan Masyarakat.
5. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Affandi et al., 2017) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. Teknik yang digunakan adalah pemeriksaan informasi regresi berganda yang menunjukkan hasil sebagai hubungan fraksional antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen PDAM Tirta Mon Pase.
6. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Disti & Ratnawili, 2020) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Teknik yang digunakan adalah titik dimana penelusuran informasi bersifat kuantitatif yang menunjukkan hasil bahwa Faktor Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja pegawai memiliki signifikansi pengaruh terhadap kepuasan dari penduduk.
7. Penelitian yang dilaksanakan (Noor Machdian, 2021) berjudul Inovasi Pelayanan Skck Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Gresik.

Teknik yang digunakan adalah pemeriksaan informasi regresi sederhana yang menunjukkan hasil. Dari tinjauan ini cenderung ditarik simpulan bahwasannya ada signifikansi pengaruh antara inovasi layanan SKCK online pada kepuasan penduduk di Polres Gresik.

8. Penelitian yang dilaksanakan (Timbul Dompok, 2018) berjudul Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. Teknik yang digunakan adalah ketika penelusuran informasi secara regresi linier berganda yang menunjukkan hasil sebagai Peningkatan dan Kualitas Pelayanan muncul nilai R kuadrat sebesar 0,617 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakatnya dapat menggambarkan signifikansi pengaruh sebesar 61,7% Pelanggan Layanan Samsat Drive-thru.
9. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Razy & Ramadhansyah, 2019) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhan batu Utara Di Kantor SAMSAT Kampung Pajak yang digunakan adalah ketika pemeriksaan informasi regresi linear sederhana menunjukkan hasil yang positif. Berdasar investigasi regresi linear sederhana, sangat mungkin beralasan bahwa kepuasan penduduk dipengaruhi dari kualitas layanan di Kantor SAMSAT kampung pajak.
10. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Afthanorhan et al., 2019) berjudul *Assessing the effect of service quality on customer satisfaction*. Metode yang dipakai ialah saat analisis data merupakan Regresi linier berganda Hasil penelitian memperlihatkan bahwasannya kualitas layanan memiliki

signifikansi pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Di antara dimensi kualitas layanan, lingkungan perpustakaan dan layanan umum dipandang sebagai indeks kinerja yang sangat penting dan kuat.

11. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Alfionita & Gunawan, 2020) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. Teknik yang digunakan adalah titik dimana pemeriksaan informasi bersifat kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati dipengaruhi dari kualitas yang baik.
12. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Pundenswari, 2017) berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Teknik yang digunakan adalah titik di mana penyelidikan informasi bersifat kuantitatif. Hasil pengujian menunjukkan bahwasannya kualitas layanan memiliki signifikansi pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis Data	Hasil
1.	(M.Thoyib, Indra Satriawan, Farida Husin, Tutik Pebrianti, Satria P)  (Sinta)	Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan	Regresi linier berganda	Hasil pengujian ditunjukkan bahwa adanya signifikansi pengaruh secara individu ataupun bersama-sama antara faktor bebas dan faktor terikat.

2.	(Susyana Candra Santi Dewi)  (Sinta)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Posyandu Balita Sambiloto A Mantrijeron Yogyakarta	Regresi linier berganda	Bahwasannya ada pengaruh antara dimensi keandalan dengan kepuasan masyarakat
3.	(Oktariansyah,Reina Damayanti,Benny Usman, Andri Eko Putra)  (Sinta)	Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang	Regresi linier berganda	Menunjukkan dampak umum dari sifat layanan dengan kinerja angkutan umum (transmisi) terhadap puasanya penduduk kota Palembang. Pengaruhnya lebih tinggi (1.222) daripada dampak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan penduduk yakni ( $1.222 > 0.764$ ).
4.	(eulin karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra)  (Sinta)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur	Deskriptif kuantitatif	Menunjukkan hasil sebagai hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, kondisi positif antara Disiplin Kerja dan Kepuasan Masyarakat
5.	(Herri Affandi, Muhammad Zaki, Azmeri)  (Doaj)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara	Regresi linier berganda	Menunjukkan hasil sebagai hubungan fraksional antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen PDAM Tirta Mon Pase.
6.	(Nopra Disti dan Ratnawili)  (Scholaar)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat	Deskriptif kuantitatif	Menunjukkan hasil bahwa Faktor Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja pegawai memiliki signifikansi pengaruh

				terhadap kepuasan dari penduduk.
7.	(Machdian Noor, Windy Indrawati)  (Scholaar)	Inovasi Pelayanan Skck Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Gresik	Regresi linier sederhana	Bahwasannya ada signifikansi pengaruh antara inovasi layanan SKCK online pada kepuasan penduduk di Polres Gresik
8.	(Timbul Dompok dan Naufal Alfian Supratama)  (Upb)	Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru	Regresi linier berganda	bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakatnya dapat menggambarkan signifikansi pengaruh sebesar 61,7% Pelanggan Layanan Samsat Drive-thru.
9.	(Miftah Ar Razy, SE, MM Fahmi Ali Ramadhansyah, SE)  (Sinta)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara Di Kantor SAMSAT Kampung Pajak	Regresi linier berganda	Menunjukkan hasil yang positif. Berdasar investigasi regresi linear sederhana, sangat mungkin beralasan bahwa kepuasan penduduk dipengaruhi dari kualitas layanan di Kantor SAMSAT kampung pajak.
10.	(Asyraf Afthanorhan, Zainudin Awang, Norfadzilah Rashid, Hazimi Foziah, Puspa Liza Ghazali)  (Scopus)	<i>Assessing the effect of service quality on customer satisfaction</i>	Regresi linier berganda	Hasil penelitian memperlihatkan bahwasannya kualitas layanan memiliki signifikansi pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Di antara dimensi kualitas layanan, lingkungan perpustakaan dan layanan umum dipandang sebagai indeks kinerja yang sangat penting dan kuat.
11.	(Dzurrotin Nasihah)  (Sinta)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT

		Pati		Pati dipengaruhi dari kualitas yang baik.
12.	(pupung Pundenswari)  (Scholaar)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan masyarakat	Kuantitatif	Hasil pengujian menunjukkan bahwasannya kualitas layanan memiliki signifikansi pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

### 2.3 Kerangka berfikir

Kerangka berpikir merupakan cara menjelaskan yang menyinggung korelasi antara hipotesis yang telah diakui sebagai eksplorasi ilmiah sebagai suatu masalah. Kerangka berpikir menguraikan hubungan antarvariabel penelitian (Sugiyono, 2018)

#### 2.3.1 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

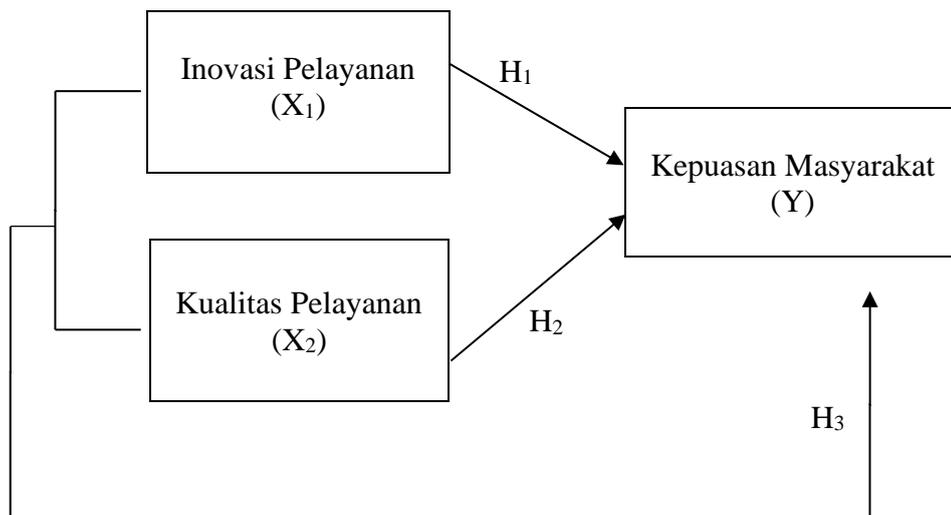
Inovasi Pelayanan merupakan suatu ide atau gagasan dalam memodifikasi atau memperbaharui fasilitas pelayanan kepentingan umum untuk mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini di dukung oleh penelitian (Pratiwi & Syukur, 2018) yang menyampaikan adanya dampak diantara inovasi dari layanan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat.

#### 2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas Pelayanan memberikan kenyamanan bagi masyarakat karena adanya pelayanan – pelayanan yang baik demi menunjang hasil kepuasan. (fauziah, 2019) menjabarkan dari hasil penelitian bahwasannya kualitas layanan memiliki dampak yang positif terhadap pemenuhan rasa puas dari masyarakat.

#### 2.3.3 Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian (Timbul Dompok, 2018) menyatakan Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan baik dari gambaran individu maupun bersama-sama memiliki signifikansi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat ini akan berdampak positif dengan adanya peningkatan inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan.



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

**Sumber:** Peneliti

#### 2.4 Hipotesis Penelitian

Alat ukur yang tidak terpakai pada rencana masalah pengujian yang didapat dari struktur pemikiran disebut pula sebagai hipotesis (Sugiyono, 2018) Berdasar dari pemikiran teori di atas, hal ini dapat dipertimbangkan sebagai hipotesis yang akan digunakan untuk penelitian ini, yaitu:

H1 : Inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Belakang Padang Batam.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Belakang Padang Batam.

H3 : Inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Belakang Padang.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Target yang dicapai dalam penelitian ini dibedah menggunakan strategi numerik statistik dalam proses pengolahan informasi, ini yang kemudian disebut pengujian ilmiah (Subroto, 2018). Penelitian kali ini menggunakan teknik penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian yang menjelaskan secara deskripsi disebut sebagai informasi yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan informasi tertentu dan kemudian diperiksa dengan penyajian informasi dalam penggambaran yang bisa dipahami secara mudah. Survei kuesioner dipilih sebagai perangkat dalam pengumpulan informasi melalui tanggapan yang didapat dari individu berdasar dari sampel yang ditetapkan (Hutagalung & Ikatrinasari, 2018).

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Mengenai sifat penelitian, merupakan tiruan dan pengembangan penelitian ulang dari penelitian serupa yang sudah ada, namun dengan berbagai artikel, faktor, dan rentang waktu yang berbeda. Selain menggambarkan hubungan antara keadaan dan pemeriksaan, serta perkembangan yang telah terjadi dalam jangka panjang, setiap masalah harus dibuat dalam investigasi. Pengujian ini merupakan pengujian pengembangan yang menggunakan instrumen investigasi dan penyerapan variabel baru yang terkonsentrasi pada faktor-faktor secara hipotetis, dan pendekatannya serta pemeriksaannya, lebih tepatnya seperti pengujian baru (Sugiyono, 2018).

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi

Pengujian kali ini dilakukan di Kantor Camat Belakang Padang yang beralamat di JL. Raya Sekanak Belakang Padang.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Bergantung pada interval waktu pengkajian, pengujian ini bersifat sectional karena diarahkan selama beberapa waktu dan tidak ada pengembangan selanjutnya (Sugiyono, 2018). Waktu periode pengujian kali ini bisa dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini :

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

Kegiatan	Pertemuan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Identifikasi Masalah	■													
Studi Pustaka		■	■	■										
Metodologi Penelitian					■	■								
Pengambilan Data							■	■	■	■	■			
Pengolahan Data										■	■			
Penyusunan Laporan											■	■		
Kesimpulan													■	■

Sumber : Peneliti, 2022

### 3.4 Populasi Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Sesuai dengan (Sugiyono, 2018) mengartikan populasi dengan sekelompok individu yang memiliki petunjuk yang sama sehingga sangat mungkin terkonsentrasi hasil akhir yang ditampilkan dari penilaian populasi. Berdasar dari

informasi yang diberi oleh Kantor Kecamatan Belakang Padang maka populasinya ialah total keseluruhan masyarakat yang memakai pelayanan di Kantor Kecamatan Belakang Padang pada tahun 2021 sejumlah 526 jiwa.

### 3.4.2 Sampel

Teknik yang dipakai pada penelitian ialah simple random sampling. Bisa dibayangkan sederhana dikarenakan sampel yang diambil berdasar dari populasi dilaksanakan dengan random tanpa memperhatikan derajat populasi itu (Sugiyono, 2018). Rumus yang dipakai untuk pengambilan sampel adalah rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

**Rumus 3. 1** Rumus Slovin

Keterangan:

- a : toleransi ketidakteelitian (%)
- N : total populasi
- n : total sampel

Total sampel (n) yaitu jumlah sampel yang diujikan, rumus yang digunakan:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

$$n = \frac{526}{1 + 526 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{526}{2,315}$$

$$n = 227,21 \text{ sampel}$$

Maka, berdasar dari rumus tersebut, sampel pengujian yang seharusnya didapat adalah 227,21 atau sama dengan 228 sampel uji.

### **3.4.3 Teknik *Sampling***

Teknik dalam mengambil sampel adalah metode tes yang memungkinkan pemilih nantinya dipilih dari populasi dan mengandalkan kuantitas abstrak tertentu, tetapi aturannya harus jelas untuk memicu tren. Strategi pengujian acak dilaksanakan dalam pengujian absolut, studi probabilitas memakai metode uji di mana semua individu berdasar populasi yang diuji (Sugiyono, 2018).

### **3.5 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Adalah keluaran yang tidak terorganisir dan dapat memberikan informasi jika data tersebut adalah data (Sugiyono, 2018) Pengujian ini memakai jenis informasi yang diperoleh dari sumber data primer yang digunakan. Sedangkan data primer adalah data yang diperoleh dari informasi yang diperoleh langsung dari subjek aslinya.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah bahan yang dibuat untuk keperluan tambahan sebagai alat pengolah data, dan sumber bahan tersebut dapat diperoleh dari internal perusahaan, jurnal, artikel lain, atau sumber lain yang tidak langsung diperoleh dari penulis. (Sugiyono, 2018).

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono, 2018) terdapat metode pengumpulan data yang bermanfaat pada penelitian ini, yaitu:

#### **1. Interview (Wawancara)**

Wawancara digunakan sebagai strategi untuk mengumpulkan informasi ketika melaksanakan survei ini di laporan utama dan untuk menemukan lebih banyak informasi top-down dari responden.

## 2. Kuesioner (Angket)

Strategi pengumpulan informasi yang diakhiri dengan berbagai pernyataan atau pernyataan dari responden dan perlu dijawab.

## 3. Observasi

Kegiatan yang terkait dengan proses dan subjek survei dimaksudkan untuk memberi gambaran langsung tentang situasi dan lokasi subjek survei.

Kuesioner penelitian ini adalah metode dan alat pengumpulan data, dan dibagikan kepada mereka yang memakai layanan Kantor Kecamatan Belakang Padang sebagai responden. Jajak pendapat ini terdiri dari 30 pernyataan dengan seluk-beluk yang menyertainya:

1. Inovasi pelayanan sejumlah 10 pernyataan
2. Kualitas Pelayanan sejumlah 10 pernyataan
3. Kepuasan masyarakat sejumlah 10 pernyataan

### **3.6.1 Skala Pengukuran Data**

(Sugiyono, 2018) mengungkapkan skala estimasi merupakan pemahaman yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan rentang pendek dari estimator. Oleh karena itu, berguna bagi penduga untuk benar-benar memberikan opsi lain. Ada beberapa skala penilaian, dan skala Likert digunakan untuk penelitian ini.

Skala likert membantu mengukur asumsi, ide, dan pandangan individu atau kelompok ketika sebuah fenomena sosial terjadi. Faktor yang disengaja diubah

menjadi parameter variabel. Menandai dalam penyelidikan atau penelitian sebagai langkah pertama untuk menjumlahkan ukuran item peralatan sebagai pertanyaan atau pernyataan. Jawaban untuk instrumen berkisar dalam nilai dari kecocokan yang jelas hingga ketidaksepakatan yang jelas.

**Tabel 3. 2** Skor untuk analisis kuantitatif

No	Pernyataan	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	ST	4
3	Ragu-ragu	RG	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2018)

### 3.7 Operasional Variabel

Variabel mengevaluasi alat pencarian dan menentukan jenis indikator, ukuran elemen survei. Hal ini memungkinkan untuk memakai alat ukur untuk mengatasi teori secara akurat dan akurat. Dilihat dari faktor-faktornya, segala sesuatu berada dalam beberapa struktur dan ditetapkan oleh penulis untuk diteliti dan dikembangkan dengan tujuan menciptakan data dan menarik kesimpulan. Variabel operasi dapat dibagi menjadi dua:

1. Variabel independen atau faktor bebas secara teratur disinggung sebagai faktor peningkatan, indikator, dan pelopor. Variabel otonom atau bebas ialah variabel yang menjadi penyebab perubahan atau variabel terikat muncul (Sugiyono, 2018). Faktor otonom dalam ujian ini ialah Inovasi Pelayanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).
2. Variabel dependen atau faktor terikat ditandai sebagai variabel hasil, berubah dan sebagai standar. Variabel terikat merupakan variabel kausal yang merupakan

faktor bebas yang mempengaruhi variabel (Sugiyono, 2018). Dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini merupakan variabel terikat.

**Tabel 3. 3** Variabel Independen dan indikatornya

No	Operasional Variabel			
	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Inovasi Pelayanan (XI)	Manurut (Adypurnawati & Hariani, 2019) Inovasi/kemajuan adalah tindakan yang menggabungkan seluruh interaksi pembuatan dan penawaran administrasi atau produk yang baru, lebih disukai atau lebih murah daripada yang dapat diakses sebelumnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keunggulan relative</li> <li>2. Kompatibilitas</li> <li>3. Kerumitan</li> <li>4. Kemampuan diujicobakan</li> <li>5. Kemampuan diamati</li> </ol>	Skala Likert
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut (Bulkiya, 2018) Kualitas pelayanan adalah sejauh mana pengelola jasa memberikan kepuasan kepada pengguna, sehingga penumpang mempersepsikan jasa pengelola jasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Ketanggapan</li> <li>3. Empati</li> <li>4. Kepastian</li> <li>5. Keberwujudan</li> </ol>	Skala Likert
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Menurut (Roberto et al., 2019) Kepuasan masyarakat adalah tingkatan yang seseorang rasakan setelah mempertimbangkan kualitas kerja atau hasil yang dinikmati sesuai dengan harapannya. Penyebab utama Pengukuran kepuasan masyarakat adalah tanggapan terhadap kualitas jasa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan arsip</li> <li>2. Teknik</li> <li>3. Waktu layanan</li> <li>4. Tarif</li> <li>5. Rincian item</li> <li>6. Keterampilan</li> <li>7. Berperilaku</li> <li>8. Penanganan</li> </ol>	Skala Likert

**Sumber :** (Adypurnawati & Hariani, 2019), (Bulkiya, 2018), (Roberto et al., 2019)

### **3.8 Metode Analisis Data**

Penelitian ini memakai investigasi informasi kuantitatif untuk mengolah hasil eksplorasi yang telah diperoleh penulis dengan memakai aplikasi program pengolahan data SPSS 25. Konsekuensi dari pengolahan komputasi ini untuk menganalisis hubungan antara pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam.

#### **3.8.1 Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2018) analisis statistik deskriptif yang berwawasan luas adalah informasi faktual yang berguna untuk memberikan ringkasan atau survei temuan, tetapi tidak dapat digunakan sebagai tujuan akhir. Tinjauan ekspresif harus diisi sebagai deskripsi atau penjelasan elemen inti melalui contoh informasi dan informasi dari responden yang menerima informasi, dan melihat tabel umum atau tabel berulang seperti bagan, grafik, piktogram, dll. hasil yang menunjukkan hasil dengan memperkenalkan mereka. Estimasi memakai varians mode, mean, mean, dan varians grup.

Tanggapan terhadap survei yang disesuaikan dengan uji dilengkapi dengan penyelidikan yang jelas untuk menemukan gambaran umum yang terfokus dengan mengamati penyebaran tanggapan responden. Analisis deskriptif ini dimungkinkan oleh standar seperti:

**Tabel 3. 4** Kriteria Analisis Deskriptif

<b>Rentang Skala</b>	<b>Kriteria</b>
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
3,40 – 4,19	Baik/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

**Sumber:** Peneliti (2021)

### **3.8.2 Uji Kualitas Data**

Pengujian kualitas data adalah penelitian yang mempengaruhi hasil penelitian dan pengujian kualitas data. Untuk memperoleh model informasi yang diperoleh dengan akurasi tinggi, berbagai alat informasi yang digunakan dalam penyelidikan perlu menjustifikasi ruang lingkup legitimasi informasi melalui validitas dan reliabilitas.

#### **3.8.2.1 Uji Validitas**

Uji validasi digunakan terlebih dahulu karena pencarian harus melalui proses validasi data. Keuntungan dari validasi data adalah dapat melihat apa yang dilakukan, sehingga dapat dengan aman mengungkapkan apa yang sedang dipertimbangkan. SPSS adalah pilihan untuk aplikasi pemrograman umum untuk melaksanakan tes validasi. Tanggapan lembaga survei kemudian divalidasi lebih lanjut melalui penyusunan data yang disimpulkan oleh Corroborative Factor Examination (CFA) (Ghozali, 2018). Pertanyaan survei atau survei yang memiliki faktor valid ketika skor r-hitung lebih tinggi dari r-tabel (angka menunjukkan status item pertanyaan saat ini) berperilaku serupa dan diharapkan.

### **3.8.2.2 Uji Reliabilitas**

Menurut (Ghozali, 2018) Reliabilitas atau kualitas data dengan nilai validitas menunjukkan konsistensi dan ketergantungan skor (skala perkiraan). Validitas atau reliabilitas data didasarkan pada konsistensi dan akurasi. Kecuali jika perspektif yang diestimasi berubah, hasil estimasi dapat dipercaya jika eksekusi estimasi yang berulang dari kumpulan subjek yang serupa biasanya menghasilkan hasil yang serupa. Uji reliabilitas, atau kualitas tak tergoyahkan dari tes ini, memakai faktor alfa Cronbach. Build (variabel) dapat dinyatakan solid jika nilai  $\alpha > 0,70$ , dan solid atau terpercaya jika nilai  $\alpha > 0,60$ .

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

Model regresi yang baik adalah melengkapi eksplorasi seluruh tes. Lebih tepatnya, informasi didistribusikan secara teratur, tanpa multikolinearitas, tidak ada autokorelasi atau varians yang tidak seragam. Tes ini tidak memakai autokorelasi karena tes ini memakai studi yang tidak memakai persepsi terorganisir.

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Menurut (Basuki et al., 2018) berpendapat bahwa jika memakai data sebagai alat uji, perlu melaksanakan beberapa pengujian ilmiah: normalisasi data atau pemeriksaan keteraturan data. Kolmogorov Smirnov telah menjadi cara terbaik untuk menentukan adanya data yang tidak sesuai atau anomali untuk setiap faktor. Digunakan dalam teori ini:

$H_0$  : Data terdistribusi normal

$H_a$  : Data tidak terdistribusi normal

Jika nilai *asym* dan *sig* (2-tailed) lebih besar dari 5%, yaitu lebih besar dari 0,05, nilai yang disarankan adalah normal. Nilai ini merupakan batas minimum untuk pengujian normalisasi data yang dilaksanakan. Data tersebut disebut data anomali atau tidak termasuk dalam uji profisiensi sehingga tidak mencapai nilai 0,05 (Basuki et al., 2018).

### **3.8.3.2 Uji Multikolinieritas**

Menurut (Basuki et al., 2018) Fungsi dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji model backslide dan menentukan berbagai korelasi dari faktor-faktor dependen. Model kemunduran atau regresi yang baik seharusnya tidak memiliki hubungan antar elemen otonom. Adanya multikolinieritas dapat ditentukan dengan memakai *Variance Inflation Component*. Jika nilainya  $<10$  dan jika nilai oposisi  $>0,10$  berarti tidak terdapat tanda-tanda multikolinieritas.

Analisis pada komponen utama menjadi salah satu cara untuk mengatasi jika terjadinya multikolinieritas terhadap sebuah data yang akan diolah. Reduksi variabel bebas atau faktor bebas (X) yang dianalisis tanpa mengubah ciri khas memakai metode *best subset* dan *regresi step wise*.

### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Sugiyono, 2018) mengartikan bahwa Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah ada ketidaknyamanan dalam model regresi untuk variabilitas dengan memulai dengan satu pernyataan yang tersisa dan kemudian pindah ke yang berikutnya. Skor model regresi yang baik ditentukan oleh tidak adanya penyimpangan satu sama lain atau tidak ada perbedaan. Uji Glejser

digunakan sebagai teknik untuk menentukan apakah varians bervariasi antara satu faktor dengan faktor lainnya.

Kemampuan untuk membedakan ada tidaknya dispersi heterogen digunakan untuk menilai nilai kepentingan rekurensi dengan asumsi yang lebih besar yaitu 0,05 yang diperkirakan dari dispersi heterogen. dapat melihat uji varians tidak seragam memakai plot pencar. Jika fokus varians tidak membentuk pola tertentu, berada di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y, dan pola menyebar, maka model regresi dikatakan tidak memiliki varians yang heterogen.

### 3.8.4 Uji Pengaruh

Untuk memutuskan seberapa besar tanggung jawab dan pengaruh setiap unsur bebas terhadap variabel terikat, dilakukan uji pengaruh atau impact test. Tes selesai terdiri dari investigasi kekambuhan lurus yang berbeda dan penilaian koefisien jaminan ( $R^2$ ).

#### 3.8.4.1 Analisa Regresi Linier Berganda

Prosedur yang umumnya dapat diukur memiliki egunaan untuk memiliki pilihan untu memecahkan hubungan pada setiap variabel bergantung dari beberapa elemen independen (Sugiyono, 2018) Rumus strategi investigasi kekambuhan langsung yang digunakan untuk penilaian adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

**Rumus 3. 2** Regresi Linier

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Keterangan:

Y : variabel terikat (dependen)

b : nilai koefisien regresi

a : nilai konstanta

$x_2$  : variabel bebas  $X_2$

$x_1$  : variabel bebas  $X_1$

#### **3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinan**

$R^2$  dipergunakan selaku alat untuk memutuskan derajat kesesuaian diantara faktor X dan faktor Y. Selanjutnya bersama besarnya  $R^2$  bisa kita tahu besarnya penyebab atau faktor lainnya yang mungkin ada yang mempengaruhi faktor Y. pilihan  $R^2$  diganti disebabkan kekurangan yang signifikan untuk digunakan faktor kejelasannya. Kerugiannya ialah maka itu adalah satu arah sehubungan dengan jumlah faktor independen yang dipertahankan untuk model. Harus ada kemajuan ke atas pada penambahan elemen. terlepas dari apakah suatu variabel memiliki akibat yang signifikan terhadap variabel terikat. Bersamaan ini, manfaatkan tarif  $R^2$  yang berubah selama evaluasi. Nilai  $R^2$  yang dimodifikasi akan ditambah atau dikurangi bila banyaknya faktor otonom yang meningkatkan ke model (Sugiyono, 2018).

### **3.9 Uji Hipotesis**

Jenis teori yang digunakan dalam tinjauan ini adalah spekulasi bersama, khususnya anggapan singkat tentang hubungan antara setidaknya dua faktor. seperti yang ditunjukkan oleh (Qurbani & Selviyana, 2019) agar kita mengetahui hubungan antara variabel X dan variabel Y, ada tidaknya kekuatan, dan besarnya peran perlu dilakukan pengujian dengan metode hitung, dapat menggunakan rumus berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s / \sqrt{n}}$$

**Rumus 3. 3** Rumus thitung

**Sumber:** (Sugiyono, 2018)

### 3.9.1 Uji T

Seperti yang disebut perhatian oleh (Sugiyono, 2018), Uji T pada dasarnya mendapatkan mengidentifikasi tingkat akibat variabel otonom secara individual ketika mengungkapkan keragaman variabel dependen. Pilihan tersebut didasarkan pada korelasi tingkat bunga yang dikemukakan dahulu sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Dengan asumsi bahwa perhitungan t-numerik sangat penting dari pada t-tabel,  $H_0$  diakui. Hal ini berarti hingga variabel diperoleh pengaruh yang kecil terhadap variabel terikat. Jika nilainya t, patokannya lebih kecil dari t tabel.  $H_0$  dihapuskan atau dibuang. Artinya variabel otonom berpengaruh besar terhadap variabel terikat: Sejalan dengan itu, langkah-langkah uji-t secara teori adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ , Hal ini menunjukkan hipotesis ditolak

$H_a : \beta \neq 0$ , Ini menyiratkan bahwa hipotesis diterima

Mengharapkan penghargaan kepentingan di bawah 0,05, di mana  $H_0$  dirasakan dan  $H_a$  ditolak. Dengan pemahaman bahwa nilai kepentingan lebih dari 0,05, maka pada saat itu,  $H_0$  akan dihilangkan dalam hal apapun  $H_a$  dirasakan.

### 3.9.2 Uji F

Menurut (Sugiyono, 2018) hasil uji-F akannya disetiap faktor independen yang disimpan sebagai model mempengaruhi variabel dependen. gerak ini ditentukan dengan memperhitungkan kepentingan dan tergantung pada korelasi

harga F dibandingkan dengan kepentingan yang telah ditentukan sebelumnya (5% atau 0,05). Dengan asumsi  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  pasti diakui. Selanjutnya, cara untuk menguji teori F, yaitu:

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ , menyiratkan bahwa  $H_0$  ditolak

$H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ , Ini menyiratkan bahwa  $H_0$  diterima

Mengharapkan harga diri di bawah 0,05,  $H_0$  dipersepsikan dan  $H_a$  tidak diakui. Namun, mengharapkan penghargaan kepentingan lebih dari 0,05,  $H_0$  tidak diakui dan  $H_a$  dirasakan.

Saat menguji hipotesis koefisien regresi, sangat penting untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen dan dependen saat menggunakan uji-F. dapat menggunakan analisis varians (ANOVA) untuk menjelaskan uji-F. Dijelaskan (Sugiyono, 2018) bahwa prosedur pengujian dilaksanakan dari sejumlah hal, yaitu: Nilai tingkat kepentingan adalah 0,05 dengan tingkat peluang  $(n - k)$ , dimana  $n$  adalah jumlah saksi mata dan data adalah jumlah faktor

Mengharapkan harga diri kurang 0,05,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak diakui. Akan tetapi, ketika nilai praduga penting lebih dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima..



---

**Universitas Putera Batam**