

**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**

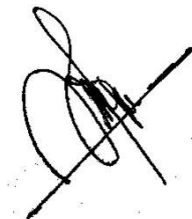
SKRIPSI

**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 $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan nilai signifikansi $< 0,05$ berarti inovasi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan nilai kualitas pelayanan $t_{hitung} >$ dari 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
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	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
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
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 Analisa 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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
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
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	36
Rumus 3. 2 Regresi Linier	45
Rumus 3. 3 Rumus thitung.....	47