

Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ulam Sepat (Unit Layanan Admindak Mobile Secara Cepat dan Tepat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Kartiko Nugroho Pangestu Sinipat, Galih Wahyu Pradana

Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 30, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 02, 2025

Kata kunci:

Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, ULAM SEPAT, SEM-PLS

Keywords: Service Innovation, Service Quality, Community Satisfaction, ULAM SEPAT, SEM-PLS



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan yang optimal menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah melalui inovasi pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh inovasi pelayanan serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan ULAM SEPAT (Unit Layanan Admindak Mobile Secara Cepat dan Tepat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan studi kasus pada program pelayanan jemput bola yang dilaksanakan di enam titik pelayanan di Kabupaten Nganjuk. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang telah menggunakan layanan ULAM SEPAT, dengan rentang usia dan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan populasi pelayanan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling dengan second order CFA, serta pengolahan data dilakukan menggunakan

perangkat lunak Smart-PLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai R^2 yang mana 5 dari 12 indikator penelitian mendapat kriteria baik dan seluruh sisanya mendapat kriteria moderat, yang mengindikasikan bahwa sebesar ada pengaruh sedang hingga kuat dari variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian dari hasil pengujian f^2 , ditemukan bahwa variabel inovasi pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan variabel kualitas pelayanan. Namun keduanya sama-sama terkategori ke dalam kriteria berpengaruh kuat. Sehingga hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kedua aspek tersebut dalam rangka memberikan layanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

ABSTRACT

Optimal population administration services serve as one of the key indicators in achieving governance that is responsive to the needs of the public. One of the efforts to realize this goal is through service innovation and the enhancement of public service quality. This study aims to analyze and evaluate the influence of service innovation and service quality on community satisfaction with the ULAM SEPAT service (Mobile Population Administration Service Unit for Fast and Accurate Delivery) at the Department of Population and Civil Registration of Nganjuk Regency. This research employs a quantitative approach through a case study on an outreach service program conducted at six service points within Nganjuk Regency. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents who had utilized the ULAM SEPAT service, selected based on specific age ranges and criteria relevant to the service population. The independent variables in this study are service innovation and service quality, while the dependent variable is community satisfaction. The analytical method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with second-order Confirmatory Factor Analysis (CFA), and data processing was conducted using Smart-PLS 3 software. The findings indicate that both service innovation and service quality have a significant influence on community satisfaction, with the coefficient of determination (R^2) showing that 5 out of 12 indicators meet the "good" criteria and the remaining indicators meet the "moderate" criteria. This suggests a moderate to strong influence of the independent variables on community satisfaction. Furthermore, the f^2 test results reveal that service

*Corresponding author

E-mail addresses: kartiko.21106@mhs.unesa.ac.id

innovation exerts a stronger influence on community satisfaction compared to service quality, although both are categorized as having a strong effect. These findings highlight the importance of enhancing both aspects to provide population administrative services that are efficient, precise, and satisfactory.

PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas terencana yang bertujuan untuk menjamin terselenggaranya layanan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan yang ideal mencakup unsur ketepatan, mutu, serta daya tanggap terhadap kebutuhan warga. Dalam konteks pemerintahan, manajemen pelayanan publik memiliki peran strategis, terutama dalam menghadapi hambatan seperti keterbatasan sumber daya, minimnya anggaran, dan meningkatnya kompleksitas tuntutan pelayanan. Osborne dan Gaebler (1992) menyatakan bahwa pembaruan dalam sektor publik sangat krusial guna mendorong terciptanya pemerintahan yang efisien dan adaptif terhadap aspirasi masyarakat. Kebutuhan akan sistem pelayanan publik yang berkualitas semakin mengemuka di era saat ini, ketika ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan kian tinggi. Manajemen yang tidak efektif berisiko menimbulkan ketidakpuasan dan merusak citra lembaga pemerintah. Transformasi pelayanan melalui inovasi digital, serta penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, menjadi pendekatan strategis untuk memperbaiki mutu layanan. Moore (1995) berpendapat bahwa inovasi di sektor publik perlu senantiasa berkembang agar pelayanan yang diberikan tetap relevan, efektif, dan mampu menjawab dinamika sosial masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat kerap dijadikan tolok ukur dalam menilai efektivitas sistem pelayanan. Denhardt dan Denhardt (2000) menjelaskan bahwa keberhasilan layanan dapat diamati melalui sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Ketika harapan masyarakat terpenuhi atau terlampaui, maka kepercayaan terhadap penyelenggara layanan akan meningkat, sekaligus mempererat hubungan antara pemerintah dan warga. Seiring bertambahnya jumlah penduduk serta naiknya standar kesejahteraan dan pendidikan, tekanan terhadap instansi penyedia layanan untuk melakukan reformasi pelayanan juga makin besar. Menurut Ratminto dan Winarsih A. S. (2018), pelayanan publik mencakup seluruh bentuk jasa maupun produk yang disediakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta BUMN/BUMD, dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Enceng (dalam Puspitasari & Bendesa, 2019) menegaskan bahwa optimalisasi pelayanan merupakan kebijakan strategis karena mampu memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu tantangan besar adalah kinerja aparatur pemerintah daerah yang masih belum maksimal, tercermin dari banyaknya keluhan publik terhadap proses pelayanan yang ada. Oleh sebab itu, peningkatan mutu layanan menjadi kebutuhan mendesak guna menghapus stigma negatif yang melekat pada birokrasi.

Istilah kepuasan berasal dari akar Latin “satis” yang berarti cukup dan “facio” yang berarti melakukan, yang jika digabungkan merujuk pada upaya untuk memenuhi sesuatu dengan layak. Howard dan Seth (dalam Elvi & Sabela, 2022) mengartikan kepuasan masyarakat sebagai evaluasi rasional terhadap kesesuaian antara manfaat yang diperoleh dan pengorbanan yang dikeluarkan. Sedangkan Swan dkk. (dalam Faturochman & Mubarak, 2023) menekankan bahwa kepuasan merupakan refleksi sadar masyarakat terhadap pemenuhan harapan dan tujuan layanan. Kotler dan Keller (dalam Adi & Dinata, 2019) menyatakan bahwa kepuasan publik muncul dari perbandingan antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan. Dalam pelayanan publik, kepuasan akan timbul jika masyarakat merasa bahwa layanan yang diterima memadai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Faktor-faktor seperti sikap pelayanan yang responsif, transparansi, dan kecepatan penanganan, menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat. Sinambela (dalam Silmi, 2020) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti kemudahan, kejelasan prosedur, tanggung jawab, dan kenyamanan, merupakan landasan dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan.

Kurniawan dkk. (2021) menemukan bahwa ada korelasi positif antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Aspek-aspek seperti kemudahan akses, kecepatan, dan sikap petugas, menjadi parameter penting dalam mengevaluasi mutu layanan. Ketika prosedur berlangsung lancar dan petugas bersikap profesional, masyarakat cenderung merasa dilayani dengan baik. Hal ini memperkuat posisi institusi layanan publik di mata warga. Pungkiwati (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh unsur produk, proses, personel, serta lingkungan layanan. Tjiptono (dalam Agustina et al., 2024) menyebutkan bahwa keakuratan layanan, keramahan petugas, kenyamanan sarana, serta fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan kebersihan turut berkontribusi pada persepsi mutu layanan. Dalam hal ini, Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 memberikan panduan prinsip-prinsip pelayanan yang mencakup kesederhanaan, akurasi, keamanan, keterbukaan, hingga keramahan. Djamrut (2022) menambahkan bahwa keterbukaan informasi turut memengaruhi pemahaman masyarakat akan hak dan prosedur pelayanan yang semestinya mereka peroleh.

Fitriana (2016) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas kolektif yang dilakukan individu atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan penyediaan jasa, barang, atau administrasi kepada warga negara oleh lembaga penyelenggara. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, inovasi didefinisikan sebagai perubahan sistem yang bertujuan meningkatkan performa pelayanan pemerintahan daerah. Sementara menurut Peraturan Bersama Menteri Riset dan Teknologi serta Menteri Dalam Negeri (No. 3 dan 36 Tahun 2012), inovasi melibatkan aktivitas litbang yang menghasilkan terobosan berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi. Namun demikian, menurut Sahat & Sianturi (2018), sebelum suatu inovasi diterapkan, penting untuk menilai sejauh mana inovasi tersebut memberikan manfaat. Lima karakteristik inovasi menurut mereka antara lain: keunggulan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan, kemudahan dalam penggunaan, uji coba terbatas, serta keterlihatan hasilnya. Aspek-aspek ini menentukan apakah suatu inovasi diterima oleh publik, terutama dalam sektor layanan.

Kebutuhan akan dokumen kependudukan saat ini sangat vital. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi hasil layanan administrasi kependudukan yang memiliki kekuatan hukum. Contoh utamanya adalah E-KTP, yang berfungsi sebagai alat verifikasi identitas dan menjadi dasar pengurusan layanan lainnya. Hidayah (2015) menjelaskan bahwa sistem pembuatan E-KTP terpusat di Jakarta guna mencegah penggandaan identitas. Dengan kata lain, E-KTP memainkan peran krusial dalam memastikan keotentikan data warga. Menurut Osborne & Gaebler (1992) dalam bukunya *Reinventing Government*, penganggaran dalam pelayanan publik seharusnya berbasis hasil, bukan sekadar input atau aktivitas birokrasi. Masalah umum yang muncul adalah alokasi anggaran yang tidak menghasilkan kepuasan publik karena fokusnya lebih pada proses ketimbang hasil akhir. Hal ini mendorong pentingnya reformasi manajemen kinerja agar pelayanan publik benar-benar berdampak. Hal ini diperkuat oleh studi Dahmiri (2016) di Kecamatan Sorolungun, yang menunjukkan rendahnya kepuasan warga akibat proses pelayanan yang kompleks, minim transparansi, dan sikap aparatur yang tidak profesional. Penelitian Nugraheni (2015) di Kecamatan Mungkid juga menemukan bahwa waktu pelayanan yang lamban dan keterbatasan fasilitas turut memicu ketidakpuasan. Minimnya penggunaan teknologi dalam pelayanan membuat masyarakat merasa sektor publik tertinggal dibanding sektor privat.

Dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2023 oleh DPMPTSP Kabupaten Bantul, ditemukan bahwa meskipun 90% layanan selesai tepat waktu, masyarakat tetap mengeluhkan proses yang lambat dan prosedur yang membingungkan akibat regulasi yang tidak tersosialisasi dengan baik. Sarana pendukung juga dinilai kurang layak. Meski demikian, aspek biaya dan mekanisme pengaduan mendapat apresiasi, karena hampir seluruh layanan digratiskan dan sistem pengaduan berjalan baik. Survei ini menegaskan pentingnya perbaikan pada aspek waktu, kemudahan prosedur, dan infrastruktur pelayanan. Penelitian Muzaki dkk. (2023) yang bertajuk “Dampak Mutu dan Pembaruan Layanan terhadap Keyakinan Publik melalui Kepuasan sebagai Variabel Perantara” di Disdukcapil Banyuwangi, mengungkapkan bahwa inovasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Mutu dan inovasi tidak hanya berdampak langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan publik. Studi ini merekomendasikan penelitian lanjutan dengan memperhatikan citra institusi dan persebaran informasi dari mulut ke mulut untuk memperkaya pemahaman.

Beberapa daerah di Indonesia telah berhasil mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi. Surabaya, misalnya, telah mengimplementasikan e-government yang memungkinkan warga mengurus dokumen seperti KTP dan KK secara daring melalui aplikasi resmi Dukcapil. Sistem ini memberi akses informasi secara real-time dan mengurangi keharusan masyarakat datang langsung ke kantor. Banyuwangi menerapkan inovasi SPAKT (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu), yang memungkinkan layanan keliling hingga ke pelosok desa. Masyarakat bisa mengajukan permohonan dari rumah, lalu petugas akan datang untuk melakukan verifikasi dan pencetakan dokumen. Jakarta juga tidak tertinggal, melalui program Jakarta Smart City dan aplikasi JAKI, warga bisa mengurus layanan kependudukan secara digital. Layanan ini cepat, akurat, dan mengurangi potensi kesalahan administrasi.

Inovasi-inovasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik bisa ditingkatkan secara signifikan melalui penggunaan teknologi dan pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat. Meskipun banyak kemajuan telah dicapai, tantangan masih ada. Perbedaan kualitas layanan antar daerah, kesenjangan teknologi, dan ekspektasi publik yang semakin tinggi membuat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah masih menjadi isu yang layak untuk dikaji. Oleh karena itu, penting untuk meneliti secara empiris sejauh mana inovasi dan kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan publik. Hal ini penting guna merumuskan kebijakan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat dan memperkuat legitimasi institusi pemerintah di tingkat lokal.

Di Kabupaten Nganjuk, permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi tantangan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan atau daerah yang jauh dari pusat pemerintahan. Pengurusan dokumen-dokumen penting seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sering kali memerlukan waktu lama dan belum berjalan secara efisien. Tidak sedikit warga yang harus menempuh perjalanan panjang dan menghabiskan waktu berjam-jam hingga berhari-hari untuk mengakses layanan di kantor dinas terkait, namun pada akhirnya tidak memperoleh pelayanan akibat keterbatasan kuota harian atau prosedur yang rumit dan membingungkan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses secara merata.

Sebagai respon terhadap situasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nganjuk meluncurkan sebuah inovasi pelayanan melalui Program ULAM SEPAT (Unit Layanan Adminduk Mobile Secara Cepat dan Tepat). Program ini hadir sebagai solusi atas keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, khususnya di daerah-daerah terpencil. Melalui layanan mobile, petugas Disdukcapil secara langsung mendatangi desa-desa untuk memberikan layanan di tempat kepada masyarakat, sehingga warga tidak lagi harus datang ke kantor pelayanan. Layanan yang disediakan mencakup pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran dengan mekanisme yang jelas, ringkas, dan memudahkan masyarakat.

Implementasi program ULAM SEPAT telah membawa dampak positif yang signifikan. Masyarakat merasa terbantu karena tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh dokumen kependudukan, sekaligus menumbuhkan rasa dihargai oleh pemerintah. Kecepatan dan ketepatan layanan menjadi nilai tambah dari program ini, serta menunjukkan bahwa inovasi berbasis kebutuhan riil masyarakat mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. ULAM SEPAT menjadi representasi konkret dari upaya reformasi birokrasi di tingkat daerah melalui pendekatan pelayanan yang humanis dan responsif. Berdasarkan pertimbangan tersebut, fokus penelitian ini diarahkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sebagai institusi utama yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan.

Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu wilayah administratif di Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari 20 kecamatan, dengan Kecamatan Nganjuk sebagai pusat pemerintahan. Luas wilayah kabupaten ini mencapai sekitar 1.224,33 km². Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Nganjuk mencapai 1.117.033 jiwa, terdiri atas 561.677 laki-laki dan 555.356 perempuan. Dengan luas tersebut, kepadatan penduduk saat ini tercatat sekitar 913 jiwa/km².

Jika ditelusuri lebih jauh, tingkat kepadatan penduduk di Nganjuk mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Tahun 2022 mencatat kepadatan sebesar 867 jiwa/km², sedikit menurun dari angka tahun 2020 yang berada pada 902 jiwa/km². Persentase jumlah penduduk Kabupaten Nganjuk terhadap total populasi Jawa Timur adalah sekitar 2,71%. Meskipun kepadatannya tergolong sedang dibandingkan kabupaten/kota lain di provinsi ini, hal tersebut tidak serta-merta menghilangkan potensi permasalahan dalam hal administrasi kependudukan. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah daerah perlu memperkuat sistem pelayanan dengan strategi komprehensif. Ini meliputi peningkatan akses terhadap layanan administrasi di seluruh kecamatan, edukasi kepada masyarakat mengenai urgensi kepemilikan dokumen kependudukan, serta digitalisasi sistem guna mempercepat proses pencatatan dan pemutakhiran data. Upaya ini penting guna meminimalisasi hambatan birokrasi dan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang adaptif dan inklusif.

Pertambahan jumlah penduduk juga berdampak langsung pada intensitas pelayanan yang harus disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dalam dua tahun terakhir, jumlah penduduk yang masuk usia wajib E-KTP mengalami lonjakan yang cukup signifikan. Hal ini berdampak pada beban operasional dinas, mulai dari proses perekaman biometrik hingga pencetakan dokumen, yang menuntut efisiensi dan peningkatan kualitas pelayanan. Data semester dari tahun 2023 hingga 2024 menunjukkan adanya tren pertumbuhan yang konsisten. Tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Nganjuk tercatat 1.117.033 jiwa, dengan penduduk wajib E-KTP sebanyak 872.220 jiwa. Jumlah ini meningkat pada tahun 2023 menjadi 1.139.617 jiwa, dengan penduduk wajib E-KTP mencapai 883.383 jiwa. Tren positif tersebut berlanjut hingga September 2024, dengan total populasi menyentuh angka 1.144.508 jiwa dan wajib E-KTP naik menjadi 898.242 jiwa.

Dengan adanya angka yang menunjukkan penambahan jumlah penduduk yang wajib E-KTP di Kabupaten Nganjuk menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan dalam waktu dekat. Karena per September 2024 pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Nganjuk masih hanya terpusat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saja. Permasalahan dalam pelayanan tersebut diungkapkan oleh Drs. Gatut Sugiarto, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

“Pelayanan offline yang terpusat di satu lokasi sering kewalahan karena keterbatasan sarana dan waktu pelayanan yang hanya 6 jam per hari. Kuota harian ditetapkan sebanyak 200 untuk E-KTP, 80 untuk KK, dan 60 untuk akta. Namun, banyak warga, terutama pemohon E-KTP, tidak terlayani pada hari yang sama. Rata-rata, lebih dari 100 calon pemohon E-KTP tidak mendapat kuota harian, karena permohonan

meliputi berbagai kebutuhan seperti E-KTP pemula, penggantian, dan perubahan data.” (Dalam wawancara pada 30 Oktober 2024)

Dari pernyataan tersebut pembatasan kuota pelayanan dilakukan guna menunjang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk itu sendiri. Namun sayangnya dari kebijakan tersebut masih menyisakan masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

Penerapan peningkatan mutu dan pembaruan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk tentu diharapkan dengan semboyan memberikan kebahagiaan bagi masyarakat. Karena langkah tersebut dijalankan sebagai bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan bersih dan tata kelola yang baik melalui peningkatan kepuasan publik. Tidak hanya sampai di situ, peningkatan layanan dari segi mutu dan inovasi juga telah diupayakan oleh instansi tersebut, karena peneliti mendapati temuan yang menunjukkan proses administrasi kependudukan masih belum memenuhi kepuasan masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh Desi Puspitasari selaku masyarakat penerima layanan yang mengatakan bahwa:

“Ini benar-benar membuat saya kecewa! Saya datang ke Dukcapil berharap bisa mendapatkan pelayanan yang baik, eh malah diperlakukan seperti ini. Pegawainya kok malah cuek, nggak ada rasa empati sama sekali. Kami, masyarakat ini, bukannya dikasih penjelasan, malah disuruh ikut-ikutan apa yang mereka bilang tanpa tahu kalau kami masih bingung! Pelayanan seperti ini gimana? Harusnya kan mereka bisa lebih sabar menjelaskan, bukan malah melayani asal-asalan! Saya datang jauh-jauh, tapi malah nggak diberi informasi yang jelas. Ini sangat mengecewakan, saya merasa tidak dihargai sebagai masyarakat yang berusaha mengikuti prosedur.

Dengan pernyataan tersebut membuktikan bahwa terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara tatap muka. Selain hal itu, terdapat masyarakat yang kurang memuaskan Hal tersebut diungkapkan oleh Traichynella Mellya selaku masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Saya sangat kecewa sebagai warga dari perbatasan terluar kabupaten yang harus menempuh jarak jauh untuk mencapai mall pelayanan publik. Saya sudah menyiapkan waktu dan tenaga untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Namun, sesampainya di sana, saya diberitahu bahwa saya tidak bisa dilayani karena kuota pelayanan harian sudah penuh. Ini sangat mengecewakan, mengingat perjalanan saya yang jauh dan waktu yang terbuang sia-sia. Saya berharap ke depannya ada perbaikan dalam pengelolaan kuota layanan sehingga masyarakat seperti saya yang jauh dari pusat bisa mendapatkan pelayanan dengan lebih baik.” (Diakses pada 22 Agustus 2024)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan pelayanan dinas Dukcapil Kab. Nganjuk masih belum optimal karena segala keterbatasan ketika pelayanan seluruh masyarakat se-Kabupaten Nganjuk hanya terpusat di satu lokasi saja.

Menyikapi permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk merumuskan program “ULAM SEPAT” (Unit Layanan Adminduk Mobile Secara Cepat dan Tepat) yang merupakan program pelayanan bergerak guna memecah titik atau lokasi pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya konvensional secara tatap muka hanya bertitik di satu lokasi untuk masyarakat Kabupaten Nganjuk. Program pelayanan ULAM SEPAT beroperasi pada setiap hari kerja dan berlokasi di enam kecamatan yaitu Kecamatan Kertosono, Kecamatan Gondang, Kecamatan Berbek, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Tanjunganom, Kecamatan Prambon.

Pemilihan keenam kecamatan tersebut didasarkan pada jarak antara rumah masyarakat Kabupaten Nganjuk secara geografis. Lokasi pelayanan ULAM SEPAT disebarakan ke enam titik kecamatan yang dirasa masyarakat di kecamatan yang berdekatan bisa mengajukan pelayanan terpusat di salah satu dari keenam lokasi yang paling dekat. Program ini adalah jawaban dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang terus dituntut untuk menginovasi pelayanan mereka yang masih konvensional. Tak hanya dari sisi inovasi, adanya program ini juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meringankan beban kerja pegawai dinas dukcapil dengan cara menambah peralatan penunjang pelayanan dan suasana kerja pegawai yang tidak seramai pada pelayanan konvensional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk mengetahui pengaruh antara inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap program ULAM SEPAT (Ulak Alit Menikmati Seputar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara objektif, terukur, dan dapat diuji secara statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Nganjuk yang pernah menerima pelayanan administrasi kependudukan melalui program ULAM SEPAT. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan

metode non-probability sampling, khususnya purposive sampling, dengan kriteria responden yang pernah mengakses layanan ULAM SEPAT dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator pada masing-masing variabel: inovasi pelayanan mengacu pada teori M. Efendi, kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta kepuasan masyarakat diukur berdasarkan indikator dari Zeithaml dan Bitner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25, yang bertujuan untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nganjuk merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai instansi yang memberikan layanan dasar kepada masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Nganjuk berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Nganjuk meluncurkan program inovatif bernama ULAM SEPAT (Unit Layanan Adminduk Mobile Secara Cepat dan Tepat). Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses ke kantor pelayanan. Pelayanan ULAM SEPAT dilaksanakan secara mobile di beberapa kecamatan, seperti Gondang, Lengkon, Kertosono, Tanjunganom, dan Berbek, dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Jenis layanan yang disediakan meliputi pencetakan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), akta kelahiran, akta kematian, dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Nganjuk juga mengembangkan layanan berbasis online melalui platform SEDUDO (Sistem Elektronik Dukcapil Online), yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan berbagai inovasi tersebut, Disdukcapil Kabupaten Nganjuk menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat secara efektif dan efisien.

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang analisis deskriptif responden yang secara khusus terfokus pada analisis demografi responden. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui bagaimana karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, Pekerjaan. Objek penelitian ini merupakan masyarakat penerima layanan ULAM SEPAT sebanyak 100 responden. Deskripsi lengkap profil responden dapat dilihat melalui tabel di bawah ini.

Tabel 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan

Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	45	45
Perempuan	55	55
Usia		
< 19 tahun	8	8
19-24 tahun	17	17
25-40 tahun	26	26
41-56 tahun	22	22
57-75 tahun	17	17
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	13	13

Pegawai Negeri	6	6
Pegawai Swasta	9	9
Wirausaha	50	50
Lain-Lain	23	23

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Tabel 1 menjelaskan sebara responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan responden. Dari 100 responden yang berhasil mengisi kuisioner secara online, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mengisi sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 55 responden atau 55%. Sedangkan jika dilihat dari segi usia, mayoritas responden masih tergolong di usia produktif dengan sebaran 26 responden rentang usia 25-40 tahun atau 26% dari total responden yang mengisi kuisioner. Sebagian besar responden yang terjaring mempunyai pekerjaan wirausaha dengan jumlah presentase 50%.

Analisis Deskriptif Variabel Dan Indikator Penelitian

a. Variabel Inovasi Pelayanan

Pada bagian ini mendeskripsikan hasil dari tabulasi data responden di masingmasing variabel dan indikator penelitian. Adapun analisa terhadap variabel dan indikator pada penelitian ini terbagi dalam tiga analisa yaitu analisa variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarkaat. Secara detail analisa terhadap ketiga variabel dan indikator penelitian tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel . 2 Analisa Deskriptif Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Kode Variabel Penelitian	Kode Dimensi Penelitian	Mean	Standar Deviasi
Inovasi Pelayanan (X ₁)	Keunggulan Relatif (X _{1.1})	X _{1.1.1}	4.620	0.629
		X _{1.1.2}	4.480	0.700
	Kompabilitas (X _{1.2})	X _{1.2.1}	4.530	0.64
		X _{1.2.2}	4.370	0.658
	Kemampuan Diujicobakan (X _{1.3})	X _{1.3.1}	4.490	0.624
		X _{1.3.2}	4.300	0.640
	Kemampuan Diamati (X _{1.4})	X _{1.4.1}	4.510	0.538
		X _{1.4.2}	4.390	0.706

Pada Data pada Tabel 2 menunjukkan rentang nilai mean 4.300 hingga 4.510 yang berarti bahwa mayoritas responden pada penelitian ini menjawab setuju hingga sangat setuju untuk setiap indikator dari kuesioner yang diberikan. Standar deviasi dengan nilai terendah dari dimensi Keunggulan Relatif (X_{1.1}) ada pada indikator X_{1.1.2} dengan nilai 4,480. Dimensi Kompabilitas (X_{1.2}) ada pada indikator X_{1.2.2} dengan nilai 4,370. Dimensi kemampuan diujicobakan (X_{1.3}) ada pada indikator X_{1.3.2} dengan nilai 4,300. Dimensi kemampuan diamati (X_{1.4}) ada pada indikator X_{1.4.2} dengan nilai 4,390. Standar deviasi terendah memiliki arti bahwa jawaban adalah yang paling homogen dalam satu dimensi variabel. Semakin rendah nilai standar deviasi pada indikator artinya semakin dekat respon terhadap nilai rata-rata.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 3 Statistika Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Kode Variabel Penelitian	Kode Dimensi Penelitian	Mean	Standar Deviasi
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Keandalan (X _{2.1})	X _{2.1.1}	4.450	0.589
		X _{2.1.2}	4.620	0.629
	Responsivitas (X _{2.2})	X _{2.2.1}	4.480	0.700
	Jaminan (X _{2.3})	X _{2.3.1}	4.530	0.640
		X _{2.3.2}	4.370	0.658
	Empati (X _{2.4})	X _{2.4.2}	4.490	0.624
		X _{2.4.2}	4.300	0.640

Sumber: Data Diolah, 2025

Data pada Tabel 3 menunjukkan rentang nilai mean 4.300 hingga 4.620 yang berarti bahwa mayoritas responden pada penelitian ini menjawab setuju hingga sangat setuju untuk setiap indikator dari kuesioner yang diberikan. Standar deviasi dengan nilai terendah dari dimensi Keandalan (X_{2.1}) ada pada indikator X_{2.1.1} dengan nilai 4,450. Dimensi Responsivitas (X_{2.2}) ada pada indikator X_{2.2.2} dengan nilai 4,480. Dimensi kemampuan Jaminan (X_{2.3}) ada pada indikator X_{2.3.2} dengan nilai 4,370. Dimensi Empati (X_{2.4}) ada pada indikator X_{2.4.2} dengan nilai 4,300. Standar deviasi terendah memiliki arti bahwa jawaban adalah yang paling homogen dalam satu dimensi variabel. Semakin rendah nilai standar deviasi pada indikator artinya semakin dekat respon terhadap nilai rata-rata.

c. Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel 4 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel Penelitian	Kode Variabel Penelitian	Kode Dimensi Penelitian	Mean	Standar Deviasi
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan General (Y _{1.1})	Y _{1.1.1}	4.510	0.538
		Y _{1.1.2}	4.390	0.706
	Konfirmasi Harapan (Y _{1.2})	Y _{1.2.1}	4.450	0.589
	Perbandingan Dengan Situasi Ideal (Y _{1.3})	Y _{1.3.1}	4.510	0.700

Sumber: Data Diolah, 2025

Data pada Tabel 4 menunjukkan rentang nilai mean 4.300 hingga 4.620 yang berarti bahwa mayoritas responden pada penelitian ini menjawab setuju hingga sangat setuju untuk setiap indikator dari kuesioner yang diberikan. Standar deviasi dengan nilai terendah dari dimensi Kepuasan General (Y_{1.1}) ada pada indikator Y_{1.1.2} dengan nilai 4.390. Dimensi Konfirmasi Harapan (Y_{1.2}) ada pada indikator Y_{1.2.1} dengan nilai 4,450. Dimensi kemampuan Perbandingan Dengan Situasi Ideal (Y_{1.3}) ada pada indikator Y_{1.3.1} dengan nilai 4,510. Standar deviasi terendah memiliki arti bahwa jawaban adalah yang paling homogen dalam satu dimensi variabel. Semakin rendah nilai standar deviasi pada indikator artinya semakin dekat respon terhadap nilai rata-rata.

Analisis Partial Least Square

Dalam penelitian ini, analisis pengaruh antar variabel dilakukan dengan menggunakan metode analisis *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (SEMPLS) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 3*. Penggunaan metode ini dikarenakan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data masing-masing variabel penelitian tidak berdistribusi normal, sehingga dilakukan metode *non parametric*, untuk itu penulis menggunakan analisis *SEM-PLS*. Analisis *SEM-PLS* dalam penelitian ini dilakukan dalam dua tingkat, yaitu *First Order Confirmatory Factor Analysis* (*First-Order CFA*) serta *Second Order Confirmatory Factor Analysis* (*Second-Order CFA*). Hal ini dilakukan karena pada analisis tingkat pertama, terdapat indikator yang tidak valid secara konstruk. Sehingga indikator tersebut harus dibuang dari model dan kemudian dianalisis ulang pada *second-order CFA*.

a. *First-Order Confirmatory Factor Analysis* (*First-Order CFA*)

Analisis *SEM-PLS* tingkat pertama diawali dengan melakukan evaluasi model pengukuran kemudian selanjutnya dilakukan evaluasi model struktural. Evaluasi model pengukuran (*Outer Model*)

dilakukan dengan menganalisis validitas serta reliabilitas konstruk. Pada bagian ini akan dibahas uji validitas konstruk dengan parameter nilai outer loading masing-masing konstruk yang selanjutnya akan dilihat hubungan konstruk terhadap variabel latennya. Nilai *outer loading* yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5 Outer Loading First-order CFA

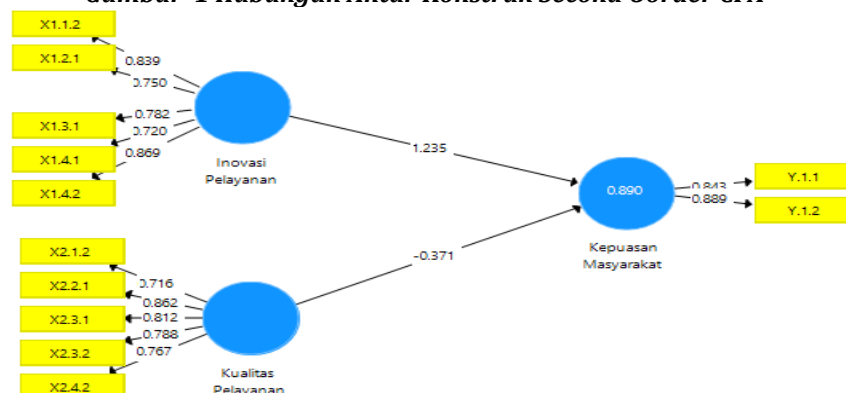
	Inovasi Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan
X1.1.1	0.677		
X1.1.2	0.847		
X1.2.1	0.768		
X1.2.2	0.640		
X1.3.1	0.744		
X1.3.2	0.706		
X1.4.1	0.684		
X1.4.2	0.803		
X2.1.1			0.684
X2.1.2			0.725
X2.2.1			0.837
X2.3.1			0.756
X2.3.2			0.777
X2.4.1			0.693
X2.4.2			0.756
Y.1.1		0.812	
Y.1.2		0.810	
Y.2.1		0.687	
Y.3.1		0.655	

Sumber: Data Diolah, 2025

b. Second-Order Confirmatory Factor Analysis (Second-Order CFA)

Analisis SEM-PLS tingkat kedua atau *second-order CFA* dilakukan karena pada analisis *first-order CFA* masih terdapat outer loading yang tidak memenuhi kriteria. Nilai outer loading tersebut menandakan hubungan antar konstruk sangat lemah, sehingga harus dikeluarkan dari model. Pada *second-order CFA* ini analisis dilakukan setelah mengeluarkan indikator X1.1.1, X1.2.2, X1.4.1, X2.1.1, X2.4.1, Y1.2.1, Y1.3.1. ketujuh indikator ini memiliki nilai outer loading yang tidak memenuhi atau kurang memenuhi kriteria, maka agar model yang dianalisis mampu memenuhi kriteria *Goodness of Fit Model*. Analisis *second-order CFA* tidak berbeda prosedur dan aturan interpretasinya dengan analisis *CFA* sebelumnya. Setelah sembilan indikator dikeluarkan dari model, didapatkan diagram hubungan antar konstruk penelitian sebagai berikut:

Gambar 1 Hubungan Antar Konstruk Second Oorder CFA



Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada Gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa setelah indikator tidak valid dikeluarkan dari model, seluruh indikator dalam model telah valid dan nilai AVE seluruh konstruk telah

melebihi 0,5, hal ini berarti seluruh indikator dalam model PLS telah memenuhi kriteria validitas konvergen yang dipersyaratkan.

Analisis *second-order* CFA diawali dengan melakukan evaluasi model pengukuran atau inner model. Dalam evaluasi model pengukuran ini akan diuji validitas konstruk serta estimasi reliabilitas konstruk dalam penelitian. Berikut ini disajikan nilai *outer loading second-order* CFA:

Tabel 6 Nilai Outer Loading Second Order CFA

	Inovasi Pelayanan	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
X1.1.2	0.839		
X1.2.1	0.750		
X1.3.1	0.782		
X1.4.1	0.720		
X1.4.2	0.869		
X2.1.2		0.716	
X2.2.1		0.862	
X2.3.1		0.812	
X2.3.2		0.788	
X2.4.2		0.767	
Y.1.1			0.843
Y.1.2			0.889

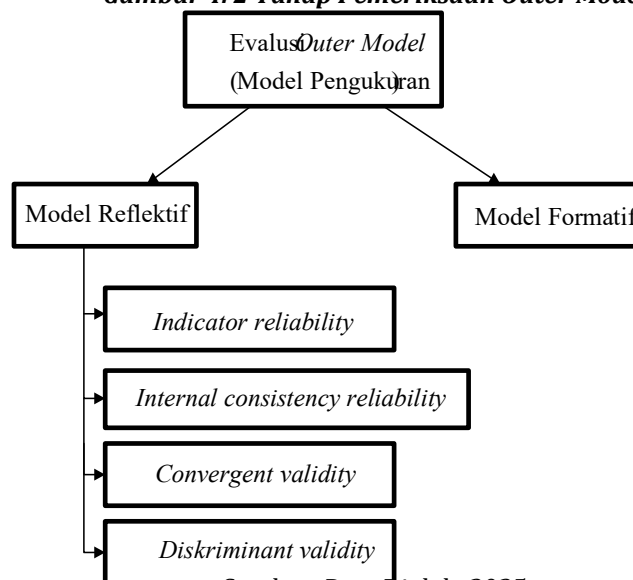
Sumber: Data Diolah, 2025

Dalam evaluasi model pengukuran, diuji validitas konstruk yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan serta dilakukan pula estimasi reliabilitas konstruk. Validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai *cross loading* masing-masing konstruk serta dengan membandingkan akar kuadrat AVE dan korelasi antar konstruk laten yang diteliti.

b. Evaluasi Model Struktural (*Outer Model Evaluation*)

Penelitian ini merupakan model reflektif sehingga pengujian outer model yang dilakukan meliputi: indikator *reliability*, *internal consistency reliability*, *convergent validity*, dan *discriminant validity*. Kerangka evaluasi model pengukuran reflektif penelitian ini disajikan seperti pada Gambar 4.2 sebagai berikut:

Gambar 4. 2 Tahap Pemeriksaan Outer Model



Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan Gambar .2 merupakan pemetaan pada evaluasi model pengukuran reflektif, tujuan dari dilakukannya evaluasi model pengukuran adalah untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan merupakan indikator yang layak (valid dan reliabel) untuk digunakan sebagai alat ukur.

1. Uji Validitas

Uji validitas atau uji Convergent Validity dilakukan untuk mengukur besarnya korelasi antar konstruk dengan variabel laten. Uji Convergent Validity merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melihat kesesuaian alat ukur yang digunakan pada kuesioner. Pada tahap

pertama yaitu evaluasi outer model, instrumen penelitian diuji validitas konstruknya. Uji validitas pada smartPLS direpresentasikan dengan menggunakan loading factor dan Average Variance Extracted (AVE) pada masing masing konstruk. Berikut hasil uji validitas konstruk dapat dilihat pada berikut.

Tabel 7 Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Factor Terhadap Variabel	AVE Kostruk	Validitas Konvergen
Inovasi Pelayanan (X1)	X1.1.2	0.839	0.630	Valid
	X1.2.1	0.750		Valid
	X1.3.1	0.782		Valid
	X1.4.1	0.720		Valid
	X1.4.2	0.869		
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1.2	0.716	0.750	Valid
	X2.2.1	0.862		Valid
	X2.3.1	0.812		Valid
	X2.3.2	0.788		Valid
	X2.4.2	0.767		Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1.1	0.843	0.625	Valid
	Y.1.2	0.889		Valid

Sumber: Data Diolah, 2025

Dilihat dari Tabel 7 didapatkan hasil pengukuran outer loading semua indikator dinyatakan valid dengan nilai outer loading test diatas 0,5 dan juga nilai AVE di atas 0.5 semua hal dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada penelitian ini valid.

2. Uji Realibilitas

Dalam pengujian instrumen reliabilitas dengan metode SEM-PLS ditentukan oleh dua cara yaitu *composite reliability* dan koefisien *cronbach's alpha* dimana nilai *cut off* yang dikehendaki sebesar > 0,6 (Abdillah, 2016). Pengujian instrumen reliabilitas konstruk dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas

Variabel/Dimensi	Cronbach's alpha	Composite reliability	Reliabilitas
Inovasi Pelayanan	0.864	0.895	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.850	0.893	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.669	0.857	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Dilihat dari Tabel 4.8 dapat diketahui seluruh konstruk baik yang berupa variabel maupun konstruk dimensi telah memiliki nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* > 0,6, hal ini berarti bahwa baik konstruk variabel maupun dimensi telah memenuhi kriteria reliabilitas yang dipersyaratkan.

d. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* digunakan untuk menilai *goodness of fit* dan *path coefficient* pada suatu variabel konstruk untuk melihat signifikansi hubungan masing-masing variabel. Pengujian *goodness of fit* dilakukan dengan melihat nilai R^2 , Q^2 , dan f^2 sedangkan pengujian *path coefficient* dilakukan untuk melihat hubungan jalur pemodelan berdasarkan *t-statistics* dan *P-value*.

1 Coefficient Determination (R^2)

Nilai *coefficient determination* (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar variabel endogen dipengaruhi oleh variabel endogen lainnya. Besarnya pengaruh dilihat dari nilai R^2 sebesar 0,67; 0,33; dan 0,19 yang mengindikasikan bahwa model masingmasing baik, moderat, dan lemah (Nevit, 2001). Nilai R^2 pada setiap variabel endogen dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel . 9 Nilai R²

	R Square (R²)	Kriteria
X1.1.2	0.734	Baik
X1.2.1	0.664	Moderat
X1.3.1	0.560	Moderat
X1.4.1	0.478	Moderat
X1.4.2	0.721	Baik
X2.1.2	0.509	Moderat
X2.2.1	0.747	Baik
X2.3.1	0.668	Baik
X2.3.2	0.620	Moderat
X2.4.2	0.583	Moderat
Y1.1.1	0.604	Moderat
Y1.1.2	0.874	Baik

Sumber: Data Diolah, 2025

Dilihat dari dari tabel 9 besar nilai R² hanya 5 dari 12 indikator yang mendapat kriteria baik dan seluruh sisanya mendapat kriteria moderat. Dengan rata-rata kriteria seperti demikian menandakan jika ada pengaruh sedang hingga kuat dari variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Efek f^2

Efek f -square (f^2) digunakan untuk menilai besarnya pengaruh antara variabel endogen dan eksogen, nilai f^2 didapatkan dari besarnya nilai R² pada variabel laten ketika *predictor* laten digunakan dalam persamaan struktural (Nevit, 2001). Nilai f^2 sama dengan 0,02; 0,15; dan 0,35 menunjukkan bahwa nilai prediktor variabel laten memiliki pengaruh lemah, sedang, dan kuat dan nilai dibawah 0,02 dianggap tidak memiliki efek (Nevit, 2001). Berikut nilai efek f -square (f^2) dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut.

Tabel 10 nilai f^2

Variabel Eksogen	f^2	Kriteria
Inovasi pelayanan	1.552	Kuat
Kualitas pelayanan	0.408	Kuat

Sumber: Data Diolah, 2025

Dilihat dari Tabel 4.10 diperoleh nilai f^2 terhadap untuk inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 1,552 menunjukkan bahwa *effect size* inovais pelauanan terhadap kepuasan masyarakat pada kategori kuat, kemudian *effect size* kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,408 menunjukkan *effect size* juga pada kategori kuat. Hal ini berarti diantara kedua variabel eksogen tersebut dilihat dari nilai *effect sizenya* sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan kategori kuat.

3. Uji Relevansi Prediksi (Q^2)

Uji relevansi prediksi Q^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari nol menunjukan bahwa model mempunyai nilai *predictive revalance*, sedangkan nilai Q^2 yang kurang dari nol menunjukan bahwa model kurang memiliki *predictive revelance* (Ghozali, 2011). Besarnya nilai Q^2 dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 10 Nilai Q^2

Variabel	SSO	SSE	Q^2 (1-SSE/SSO)
X1.1.2	34.645	8.223	0.763
X1.2.1	21.601	10.733	0.503
X1.3.1	23.238	7.877	0.662
X1.4.1	41.463	14.419	0.652
X1.4.2	84.785	84.785	
X2.1.2	40.274	13.975	0.653

X2.2.1	19.752	7.596	0.615
X2.3.1	23.464	9.575	0.572
X2.3.2	71.132	71.132	
X2.4.2	35.677	15.432	0.692
Y.1.1	200.000	71.311	0.643
Y.1.2	87.968	57.239	0.603

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data dari Tabel 4.11 Variabel endogen kepuasan masyarakat (Y.1.1) memiliki Q^2 sebesar 0,643, hal ini menunjukkan bahwa full model PLS yang menunjukkan hubungan inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki *predictive relevance* yang kuat karena keseluruhan dari masing masing indikator nilainya lebih besar dari nol.

Uji Hipotesis

Tahap evaluasi model struktural selanjutnya adalah mengukur signifikansi dan kekuatan *path coefficient* (jalur struktural) yang dihipotesiskan antar konstruk. Signifikansi dan relevansi *path coefficient* diukur menggunakan proses *bootstrapping* pada SEM-PLS, dimana metode ini berbasis nilai standar error pada *bootstrapping* sebagai dasar untuk menghitung nilai *t-statistic* dan *p-value* pada *path coefficient*. *Path coefficients* juga dapat digunakan untuk menguji hipotesis. Nilai *path coefficients* berkisar antara -1 hingga +1, dimana jika semakin mendekati nilai +1 maka hubungan kedua konstruk semakin kuat, sebaliknya jika semakin mendekati -1 maka hal ini mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat negatif. Penelitian ini melakukan pengujian *two-tailed* disebabkan penelitian ini belum diketahui arah hipotesis apakah positif atau negatif. Dengan melakukan pengujian *two-tailed* maka nilai *t-statistic* yang diharapkan adalah 1,96 dengan α (α) = 5% dan nilai *p-values* < 0,05. Jika kriteria tersebut dipenuhi maka bisa dinyatakan bahwa variabel memiliki pengaruh yang signifikan dan bernilai positif. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi menggunakan metode Bootsraping

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	1.235	1.231	0.048	8.025	0.000
X2 -> Y	0.371	0.362	0.058	6.870	0.000

Sumber: Data Diolah, 2025

Dari hasil uji signifikansi variabel menggunakan *bootstrapping* seperti disajikan pada Tabel 4.12 diperoleh hasil bahwa:

1. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai *p value* sebesar 0,000, *T statistic* sebesar 8,025 dan koefisien jalur sebesar 1,235.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai *p value* sebesar 0,000, *T statistic* 6,870 dan koefisien jalur sebesar 0,371.

Dari berbagai pengujian yang telah dilakukan pada penelitian ini akhirnya dihasilkan dua persamaan model sebagai berikut: $Y = 1,235 X_1 + 0,371 X_2$ dengan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X_1 = Inovasi Pelayanan

X_2 = Kualitas Pelayanan

Model akhir penelitian yang dihasilkan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel inovasi pelayanan mempengaruhi peningkatan angka kepuasan masyarakat secara signifikan, begitu pula dengan variabel kualitas pelayanan yang juga mempengaruhi peningkatan angka kepuasan masyarakat secara signifikan.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh dari hasil analisis PLS. Berikut ini adalah ringkasan hasil pengujian hipotesis berdasarkan hasil analisis PLS:

Tabel 12 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hasil	Kesimpulan
-----------	-------	------------

• H0: inovasi pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat • H1: inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	• <i>Path Coef</i> = 0.461; • <i>T Stat</i> = 8.025; • <i>P Value</i> = 0.000	Inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
• H0: kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan msayarkat • H2: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	• <i>Path Coef</i> = 0.519; • <i>T Stat</i> = 1.870; • <i>P Value</i> = 0.000	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Sumber: Data Diolah, 2025

Penjelasan dari ringkasan pengujian hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai *p value* sebesar 0,000, *T statistic* sebesar 8,025. Hal ini mendukung hipotesis 1 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 1 diterima.

2. Hipotesis 2

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan nilai *p value* sebesar 0,000, *T statistic* 1,870. Hal ini mendukung hipotesis 2 dalam penelitian ini sehingga hipotesis 2 diterima.

Pembahasan

Penelitian ini menganalisis pengaruh variabel inovasi pelayanan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) serta kepuasan masyarakat (Y_1). Dalam penelitian ini, variabel inovasi pelayanan (X_1) diukur dengan menggunakan komponen yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Noor, 2013) yakni keunggulan relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compability*), kemampuan diujicobakan (*trialability*), dan kemampuan diamati (*observability*). Kemudian untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) menggunakan komponen-komponen yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al. (dalam Kotler & Keller, 2009) yang terdiri dari keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati.

Sedangkan variabel kepuasan masyarakat (Y_1) mencakup indikator yang diungkapkan oleh fornell (dalam Tjiptono, 2014) yang mencakup kepuasan keseluruhan (*general sastisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), dan perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*).

Hipotesis yang diajukan pada penelitian "Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan ULAM SEPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk" berjumlah tiga hipotesis, di mana dengan melakukan uji tahapan-tahapan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, dan mendapatkan dari sumber penelitian terdahulu, akan disimpulkan dan dijadikan referensi guna menentukan langkah yang bisa dilakukan dalam upaya peningkatan angka kepuasan masyarakat melalui inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan. Penjelasan detail per dimensi variabel akan disajikan berikut ini.

a. Inovasi Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi *path coefficient* antara konstruk inovasi pelayanan menghasilkan nilai *t-statistics* sebesar 8.025 dan *p-values* sebesar 0.000. Kriteria yang digunakan pada pengujian adalah dengan nilai alpha (α) = 5% maka *path coefficient* dinyatakan signifikan jika nilai *t-statistic* $\geq 1,96$ dan *p-value* $\leq 0,05$. Dengan demikian hasil analisis yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sucahyo dan Solovoda (2022), yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam sistem administrasi pendaftaran haji di Kota Semarang. Selain itu, hasil ini

mendukung studi Wahyuningsih dan Prabhata (2024) yang menyoroti pentingnya digitalisasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat.

Hasil penelitian ini memperluas wawasan dari studi Wibowo (2018), yang menunjukkan pentingnya penerapan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang efektif. Dengan menambahkan dimensi kualitas pelayanan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam memahami bagaimana inovasi pelayanan, baik dalam bentuk teknologi maupun strategi non-teknologi seperti peningkatan sumber daya manusia, dapat secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan konsep teori kepuasan pelanggan dari Kotler (2009), yang menekankan bahwa inovasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna adalah kunci untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Peningkatan Angka Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian signifikansi *path coefficient* antara konstruk kualitas pelayanan menghasilkan nilai *t-statistics* sebesar 1.870 dan *p-values* sebesar 0,000. Kriteria yang digunakan pada pengujian adalah dengan nilai alpha (α) = 5% maka *path coefficient* dinyatakan signifikan jika nilai *t-statistic* $\geq 1,96$ dan *p-value* $\leq 0,05$. Dengan demikian hasil analisis yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator, yaitu: Keandalan (X_{21}), responsivitas (X_{22}), jaminan (X_{23}), empati (X_{24}). Pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa indikator $X_{21.2}$ dengan nilai 4,620 merupakan indikator dengan rata-rata nilai tertinggi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2019), yang menyimpulkan bahwa dimensi keandalan dan empati dalam pelayanan publik berkontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini mendukung hasil studi Rahmawati (2021), yang menemukan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada sektor pelayanan administrasi.

Berbeda dengan penelitian Rahmawati (2021), yang berfokus pada sektor pelayanan kesehatan, penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks administrasi pemerintahan daerah. Selain itu, penelitian ini menambahkan elemen analisis terhadap pengaruh penerapan teknologi informasi sebagai salah satu aspek peningkatan kualitas pelayanan, yang belum dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Hasil penelitian ini juga memberikan perspektif baru dibandingkan dengan studi Maulana (2020), yang hanya mengukur hubungan kualitas pelayanan secara umum tanpa memperhatikan faktor-faktor spesifik seperti daya tanggap dan bukti fisik. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya kajian tentang bagaimana berbagai dimensi kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik daerah.

Implikasi Manajerial

Dari hasil penelitian didapatkan beberapa temuan terkait pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Diketahui bahwa kedua variabel eksogen ini sama-sama saling mempengaruhi peningkatan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Selanjutnya dari hasil temuan tersebut dapat dirumuskan beberapa implikasi yang disarankan dalam peningkatan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sebagai masukan bagi seluruh dinas dan instansi serupa.

Tabel 13 Implikasi Manajerial

Hasil Penelitian	Implikasi Manajerial
Adanya pengaruh yang signifikan dari variabel inovasi pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	Aspek Pengetahuan - Implikasi yang direkomendasikan adalah meningkatkan pengetahuan pegawai melalui pelatihan dan workshop berkala terkait inovasi pelayanan. Materi pelatihan dapat mencakup penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi, seperti sistem pendaftaran online dan aplikasi pelayanan berbasis mobile. Dengan pemahaman yang mendalam tentang inovasi tersebut, pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aspek Pengalaman Kerja

	- Implikasi yang direkomendasikan adalah melakukan program rotasi kerja di unit pelayanan ULAM SEPAT, sehingga pegawai memiliki pemahaman yang lebih luas tentang seluruh proses pelayanan administrasi. Selain itu, dinas dapat menyediakan simulasi atau studi kasus pelayanan yang sering dihadapi masyarakat. Pengalaman yang beragam ini akan membantu pegawai dalam menangani berbagai situasi dengan lebih profesional dan efektif. Aspek Sikap - Implikasi yang direkomendasikan adalah Sikap pegawai yang proaktif dan responsif sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan. Dinas dapat memberikan pelatihan pengelolaan emosi, komunikasi interpersonal, dan empati untuk membantu pegawai bersikap ramah, sabar, dan menghormati masyarakat. Dengan sikap yang positif, pegawai dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka.
Adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	Aspek Pengetahuan - Implikasi yang direkomendasikan adalah meningkatkan pengetahuan pegawai terkait kualitas pelayanan melalui pelatihan yang fokus pada standar pelayanan publik. Materi pelatihan dapat mencakup penguasaan prosedur pelayanan, pemahaman regulasi, dan pengelolaan dokumen administrasi yang efisien. Dengan pengetahuan yang memadai, pegawai dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan standar yang telah ditetapkan. Aspek Pengalaman Kerja - Implikasi yang direkomendasikan adalah meningkatkan melalui penugasan yang sistematis dan bimbingan langsung dari pegawai senior yang berpengalaman. Selain itu, Dinas dapat melibatkan pegawai dalam proyek peningkatan kualitas pelayanan atau inovasi kecil yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan pengalaman yang terarah, pegawai akan lebih terampil dalam mengatasi tantangan operasional dan memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat. Aspek Sikap - Implikasi yang direkomendasikan adalah mengadakan pelatihan pengembangan karakter untuk membangun sikap positif, seperti kesabaran dalam melayani masyarakat dan kemampuan mendengarkan dengan baik. Dengan sikap yang baik, pegawai dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Merujuk pada hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal penting yang dapat disimpulkan di antaranya:

1. Indikator yang berpengaruh terhadap variabel laten untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah:
 - a. Keunggulan relatif (X1.1), komparabilitas (X1.2), kemampuan diujicobakan (X1.3), dan kemampuan diamatai (X1.4)
 - b. Keandalan (X2.1), responsivitas (X2.2), jaminan (X2.3), dan empati (X2.4)
 - c. Kepuasan keseluruhan (Y1.1), konfirmasi harapan (Y1.2), dan perbandingan dengan situasi ideal (Y1.3)
2. Indikator yang memiliki tingkatan pengaruh yang paling signifikan terhadap variabel laten untuk mengetahui kepuasan masyarakat adalah pada indikator keunggulan relatif (X1.1.2) pada variabel inovasi pelayanan dengan nilai 0.763 dan indikator keandalan (X2.1.2) pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai 0.653.
3. Hasil pengujian signifikansi path coefficient antara konstruk inovasi pelayanan menghasilkan nilai t-statistics sebesar 8.025 dan p value sebesar 0,000. Kriteria yang digunakan pada pengujian adalah dengan nilai $\alpha = 5\%$ maka path coefficient dinyatakan signifikan jika nilai t-statistic $\geq 1,96$ dan p-value $\leq 0,05$. Dengan demikian hasil analisis yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Hasil pengujian signifikansi path coefficient antara konstruk kualitas pelayanan menghasilkan nilai t-statistics sebesar 1.870 dan p value sebesar 0,000. Kriteria yang digunakan pada pengujian adalah dengan nilai $\alpha = 5\%$ maka path coefficient dinyatakan signifikan jika nilai t-statistic $\geq 1,96$ dan p-value $\leq 0,05$. Dengan demikian hasil analisis yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

SARAN

1. Disdukcapil Kabupaten Nganjuk disarankan untuk terus meningkatkan kualitas program ULAM SEPAT (Unit Layanan Adminduk Mobile Secara Cepat dan Tepat). Inovasi pelayanan yang sudah diterapkan perlu dikembangkan lebih lanjut dengan menyesuaikan fitur dan cakupan layanan terhadap kebutuhan masyarakat di berbagai wilayah, termasuk desa-desa terpencil agar pelayanan lebih merata dan efektif.
2. Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan bagi petugas pelayanan perlu dilakukan secara berkala agar mampu memberikan layanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap masyarakat.
3. Perbaikan sarana dan prasarana pendukung serta sistem evaluasi pelayanan perlu dilakukan secara berkala. Hal ini bertujuan untuk menjaga mutu layanan agar tetap optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Sosialisasi layanan ULAM SEPAT sebaiknya diperluas melalui berbagai saluran informasi. Baik media digital maupun pertemuan tatap muka perlu dimanfaatkan secara maksimal agar masyarakat semakin mengetahui dan memanfaatkan layanan yang tersedia.
5. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Hal ini penting agar pelayanan yang diberikan benar-benar relevan dengan kondisi dan harapan masyarakat.
6. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas ruang lingkup kajian. Penambahan variabel lain seperti kepercayaan masyarakat atau efektivitas birokrasi dapat dipertimbangkan agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan publik berbasis inovasi.

REFERENSI

- Adi, A., & Dinata, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Pantai Gapura Makassar.
- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Karangmuljo Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. www.journal.uniga.ac.id
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: The modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559-577.
- Archibugi, D., Filippetti, A., & Frenz, M. (2020). Investment in innovation for European recovery: a public policy priority.

- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (1st ed.). Salemba Empat.
- Dahmiri. (2016). *Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sarolangun*.
- Day, R. L. (1984). "Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction." *Advances in Consumer Research*, 11, 496-499.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). "The New Public Service: Serving Rather than Steering." *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Djamrut, D. E. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. In *eJournal Ilmu Pemerintahan* (Vol. 3, Issue 3).
- DPMPTSP Kab. Bantul. (2023). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul*.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734.
- Elvi, F., & Sabela, F. N. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada Perumda Sirin Maragun Kota Sekadau)*. *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi* (Vol. 232, Issue 3).
- Faturochman, E., & Mubarak, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Mikro (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukajadi Bandung)*. *Journal on Education*, 05(04).
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings." *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Fitriana, D. N. (2016). *Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*.
- Glor, E. D. (2005). "Innovation in the Public Sector." *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 10(2), Article 25.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Wiley.
- Gulick, L., & Urwick, L. (Eds.). (1937). *Papers on the Science of Administration*. Institute of Public Administration, Columbia University.
- Hermawan, A. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Sektor Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Administrasi Publik*
- Hidayah, N. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung*.
- Hood, C. (1991). "A Public Management for All Seasons?" *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2004
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). The Guilford Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, M. S., Noor, M., & Suharto. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung*.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258-268.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Maulana, R. (2020). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah*.
- Meirinawati, W., Nuryono, H., & Suhartiningsih, W. (2023). *Lecturer and Student Satisfaction with the Quality of Management Services at the Learning and Professional Development Institute (LP3) State University of Surabaya*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 76. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v7n2.p76-82>
- Miftahul, & Meirinawati. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya*.

- Muzaki, M., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. In *Jurnal Ekonomi* (Vol. 19, Issue 2).
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Noor, N. M. (2013). *Manajemen Inovasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nugraheni, Z. A. A. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatanmungskid Kabupaten Magelang.
- Nugroho, B. E., & Pradana, G. W. (2021). Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Melalui Progam Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni Kota Surabaya.
- Oliver, R. L. (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reiventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. www.forum-politisi.org
- Osborne, D., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK: The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335-1350.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 dan 36 Tahun 2012.
- Purwanto, E. A. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pungkiwati, I. G. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.
- Prajogo, D., & Sohal, A. (2016). The relationship between innovation and business performance—A comparative study. *Technovation*, 25(12), 129-143.
- Rahaju, T., Pradana, G., & Eprilianto, D. (2021, November 25). Public Service Innovation Through Suroboyo Bus to Improve the Accessibility of Public Transportation. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311848>
- Rahmawati, T. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 89-102.
- Ratminto, & Winarsih A. S. (2018). *Buku Manajemen Pelayanan Publik: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen' s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Rosdiyanti, E., Khairunnisah, N. A., & Mawardi. (2023). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Wera.
- Sahat, & Sianturi. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using SmartPLS 3*. Springer.