

Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Panzi Barza

Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Master Pekanbaru

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 01, 2025

Revised July 10, 2025

Accepted July 13, 2025

Available online July 13, 2025

Keywords:

Service Innovation, Community Satisfaction



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

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berjumlah 100 orang. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dan uji parsial (uji t). Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara Koefisien determinasi variabel Inovasi Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh memberikan pengaruh sebesar 57,5% terhadap Kepuasan Masyarakat sedangkan sisanya sebesar 42,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Hasil uji hipotesis menunjukkan $t_{hitung} (11.514) > t_{tabel} (1,984)$ dengan $sig\ 0,000 < sig\ 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan

Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

ABSTRACT

The purpose of this study is to know the influence of service innovation on public satisfaction in Pekanbaru City Population and Civil Registration Department Office. The sample in this study was the community in the Population and Civil Registration Department Office of Pekanbaru City which numbered 100 people. Data analyzes used were validity test, reliability test, normality test, heteroskedasticity test, simple linear regression, coefficient of determination test and partial test (t test). Based on the results of the study it is known that the coefficient of determination of the variables Service Innovation as a whole exerts an influence exerts as much as 57.5% influence on Public Satisfaction while the remaining as much as 42.5% is affected by other factors by unreported. The hypothesis test results show $t_{hitung} (11.514) > t_{tabel} (1.984)$ with $sig\ 0.000 < sig\ 0.05$, so it can be concluded that there is a significant influence of Service Innovation on Community Satisfaction in Civil Offices and Co-residence Department.

PENDAHULUAN

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 aparat 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 (Kemenpan, 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. Menurut Adypurnawati & Hariani (2019), Inovasi pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu bentuk pelayanan atau proses layanan yang berdasar pada penggunaan teknologi dan teknis metodis. Menurut Atmaja et al., (2019) yaitu masyarakat senang dengan inovasi pelayanan yang diberikan oleh

organisasi. Menurut Roberto et al (2019) yaitu inovasi pelayanan menjadi faktor utama dalam mengukur kepuasan masyarakat.

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan sangat penting untuk kemajuan instansi dimana suatu instansi itu akan dikenal baik oleh masyarakat apabila masyarakat percaya bahwa pelayanan yang diberikan akan memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat merupakan nilai ukur yang dapat meningkatkan performa instansi setelah memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah salah satu instansi pemerintah kota pekanbaru yang beralamat kan di Jl. Jendral Sudirman, Pekanbaru yang berada pada kompleks Mall pelayanan publik (MPP) kota pekanbaru yang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di pimpin oleh seorang kepala dinas dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satu dari tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah mengembangkan inovasi pelayanan adalah untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Unit Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah di tuntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean goverment). Hasil pengamatan dengan data yang di dapat dari dinas kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru sebagai berikut :

Tabel Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022 :

INDIKATOR	HASIL SURVEI	NILAI PERSANTASE
PERILAKU PETUGAS PELAYANAN	3,56/4	88,91 %
KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN	3,57/4	89,23 %
BIAYA LAYANAN	3,71/4	92,65 %
KECEPATAN WAKTU LAYANAN	3,77/4	94,31 %

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2023

Berdasarkan tabel di atas hasil survey kepuasan masyarakat yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tahun 2022 dengan skala 1-4 dan persentase 1-100% terdapat indikator perilaku petugas pelayanan memiliki nilai 88,91 persen, kompetensi petugas pelayanan 89,23 persen, Biaya layanan 92,65 persen, kecepatan waktu layanan 94,31 persen. Hasil survey yang di lakukan bahwa kompetensi petugas, perilaku petugas, biaya layanan, kecepatan waktu layanan mendapatkan persentase kurang dari target capaian. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru instansi telah melakukan berbagai inovasi pelayanan, inovasi yang di lakukan inovasi berbasis digital. Data inovasi yang ada pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut :

Tabel Data inovasi dan Kegunaan

No	Nama Inovasi	Kegunaan	Jenis layanan
----	--------------	----------	---------------

1	Sipenduduk (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan) pekanbaru	inovasi ini adalah aplikasi berbasis website yang bisa di akses melalui google yang di bisa gunakan masyarakat untuk pendaftaran secara online selama 1 kali 24 jam selama hari kerja.	Layanan ini bisa di gunakan untuk mendaftarkan Kartu Keluarga (KK), KTP (Kartu tanda penduduk), Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perkawinan dan Pencatatan sipil lainnya
2	Lagu (layanan tunggu)	Inovasi ini Adalah Inovasi pelayanan berupa aplikasi yang bisa download dengan smartphone melalui playstor , aplikasi ini Merupakan aplikasi layanan cetak KTP yang bisa ditunggu.	Layanan Pengajuan Permohonan ini adalah cetak khusus untuk KTP hilang dan rusak
3	Pedang biru (layanan pendatang baru/KK Pendatang)	Inovasi ini aplikasi berbasis website yang bisa di akses melalui google yang di bisa gunakan masyarakat untuk pendaftaran secara online khusus untuk pendatang dari luar daerah kabupaten/kota.	Layanan ini khusus untuk pendatang dari luar daerah kabupaten/kota.
4	Lado pku (layanan pindah ke luar pekanbaru /SKPWNI)	Inovasi ini adalah berbasis website yang bisa di akses melalui google yang di bisa gunakan masyarakat untuk pendaftaran secara online khusus untuk Masyarakat yang pindah ke luar dari kota pekanbaru	Layanan ini khusus untuk masyarakat yang pindah ke luar dari kota pekanbaru.

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2023

Berdasarkan tabel diatas bahwa terdapat beberapa inovasi yang berbasis digital yang dapat digunakan untuk melakukan layanan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Adapun beberapa kendala dari yang layanan penggunaan aplikasi ini sebagai berikut :

1. Bagi masyarakat yang tidak memiliki smartphone/hp tidak bisa mendaftarkan dokumen nya.
2. Bagi masyarakat yang gagal teknologi/tidak mengerti terhadap aplikasi tidak bisa menggunakan layanan ini
3. Terdapat antrian yang panjang saat mendaftar apabila terdapat pendaftar yang melebihi dari kuota pendaftar per hari nya karena aplika ini kuota per hari terbatas sehingga bila sudah melebihi kuota akan di proses hari berikutnya.
4. Tidak bisa bekonsultasi langsung secara jelas terhadap masalah dokumen apabila ada permasalahan yang berat terhadap dokumen yang akan di daftarkan.
5. Aplikasi bergantung pada jaringan internet apabila jaringan rusak/ada permasalahan pada server internet aplikasi maka layanan terhenti/tertunda.

KAJIAN TEORITIS

Inovasi

Inovasi merupakan bahasa yang berasal dari bahasa latin yaitu 'innovation' yang mempunyai arti pembaruan dan perubahan. Tindakan 'innovation' berarti memberi energi ulang dan mengubah. Inovasi bisa di gambarkan sejauh hubungan tambahn serta hasil dari penciptaan dan pemamfaatan data, kapasitas (perhitungan batas mekanis) serta keahlian dan pembuatan atau penyelesaian pekerjaan pada hal hal baru (barang dan layanan), siklus dan system yang menyediakan signifikan yang cukup besar bagi pemamfaatannya (Rahman arif, 2018). Menurut wati (2019), Inovasi pelayanan merupakan satu gagasan

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

Menurut Adypurnawati dan Hariani (2019) 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. Menurut Antanegoro et al., (2017) Inovasi dalam layanan menjadi sebuah tindakan yang dilaksanakan oleh suatu instansi yang dengan meningkatkan kinerja layanan dengan mempercepat pola kinerja layanan melalui kombinasi ide dan elemen baru serta dukungan eksternal.

Dari landasan tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa inovasi layanan menjadi suatu tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan layanan dan menciptakan pola baru terhadap layanan.

Faktor-Faktor Inovasi Pelayanan

Menurut Adypurnawati dan Hariani (2019) berpendapat bahwasanya inovasi bisa didukung dari sejumlah keadaan pendukung, seperti :

- a. Mempunyai kemauan untuk mengubah diri
- b. Bebas dalam mengekspresikan
- c. Mempunyai mentor yang berpikiran terbuka dan kreatif
- d. Ketersediaan fasilitas
- e. Keadaan ideal dalam lingkungan

Level Inovasi

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

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

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.

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.

Jenis dan Ciri Inovasi Layanan

Dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru dalam arti untuk merujuk pada produk yang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui dipasaran. Inovasi sendiri terdiri dari 4 jenis, diantaranya sebagai berikut:

1. Penemuan (Invention) merupakan kreasi suatu produk, jasa atau proses baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Konsep ini cenderung disebut revolusioner
2. Pengembangan (Extension) merupakan pengembangan suatu produk, jasa atau proses yang sudah ada. Konsep seperti ini menjadi aplikasi ide yang telah ada menjadi berbeda.
3. Duplikasi (Duplication) merupakan peniruan suatu produk, jasa atau proses yang telah ada. Meskipun demikian duplikasi bukan semata-mata meniru melainkan menambah sentuhan kreatifitas untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu memenangkan persaingan
4. Sintesis (synthesis) merupakan perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada menjadi formula baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide atau produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.

Adapun inovasi sendiri itu memiliki 4 ciri yakni :

1. Memiliki kekhasan atau khusus, artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diterapkan.
2. Memiliki unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan.

3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak terburu-buru, namun dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Indikator Inovasi Layanan

Pengukuran inovasi layanan akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melakukan suatu inovasi. Menurut Delafronz (2013) menyatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui :

1. Penggunaan Teknologi

Perkembangan zaman harus pula disertai dengan perkembangan penggunaan teknologi dalam melakukan pelayanan sehingga bisa memudahkan dan mempercepat intansi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi juga akan meningkatkan kemudahan masyarakat, kerahasiaan dan berpengaruh pada komunikasi antara instansi dengan masyarakat nya sehingga memudahkan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal melakukan evaluasi pada proses layanan.

2. Interaksi dengan pelanggan

Interaksi petugas dengan masyarakat sangat penting guna membangun hubungan dan kedekatan emosional dengan masyarakat, sehingga petugas instansi akan mudah mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen/masyarakat, selain itu interaksi dengan masyarakat berguna untuk memudahkan instansi terkait dalam hal perbaikan layanan apabila terjadi keluhan pengguna layanan.

3. Pengembangan layanan baru

Pengembangan layanan baru adalah bentuk layanan baru yang diterapkan berbeda dengan pelayanan sebelumnya, atau perbaikan pada proses layanan. Bentuk layanan baru akan mempengaruhi kinerja petugas karena apabila pengembangan layanan berhasil diterapkan maka akan meningkatkan kinerja petugas instansi tersebut.

4. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya.

Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

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.

Mengukur kepuasan Masyarakat

Menurut 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 mengungkapkan 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 penyediaannya untuk memahami alasan yang diberikan (tarif lebih tinggi, manajemen yang tidak dapat diterima, item yang tidak dapat diandalkan, dll).

Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2016) penilaian kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa indikator, indikator kepuasan masyarakat diantaranya sebagai berikut :

1. Kesesuaian harapan. Kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja produk atau jasa yang disediakan perusahaan akan sangat berpengaruh dengan kinerja pemasaran yang akan berdampak pada kemajuan dan profit perusahaan, karena apabila kinerja tersebut sesuai dengan ekspektasi atau bahkan melebihi ekspektasi maka akan menimbulkan kepuasan dalam diri masyarakat.
2. Minat penggunaan ulang. Keinginan untuk melakukan pembelian kembali (repeat order) atau menggunakan produk atau jasa perusahaan. Keinginan melakukan pembelian atau penggunaan ulang sebuah produk atau jasa biasanya terjadi karena adanya pengalaman yang menyenangkan atau memuaskan dalam menggunakan produk atau jasa tersebut.
3. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan. Kesiediaan untuk merekomendasikan adalah bentuk dari ungkapan senang dan puas masyarakat setelah menggunakan (barang atau jasa) yang sesuai keinginan masyarakat. Rekomendasi biasanya dilakukan kepada teman, keluarga atau orang lain, dengan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain berarti perusahaan telah berhasil melakukan pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian dilaksanakan di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. di Jl. Jendral. Sudirman No. 464, Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi- Komplek Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Adapun tahap-tahap dalam pelaksanaan kegiatan ini rencananya akan dimulai dari tahap persiapan, observasi, sampai dengan penulisan laporan penelitian.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam suatu wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga obyek dan benda benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang belum diketahui jumlahnya.

Menurut Sugiyono (2018) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Menurut Sujarweni (2015) karena jumlah populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus Margin of Error (Moe):

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

z : tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan jumlah sampel yaitu 95% yang mengacu pada tabel z 95% = 1,96

Moe : margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi sebesar 10%.

Dari rumus tersebut maka penghitungan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Untuk memudahkan penulis maka penulis menggenapi sampelnya menjadi hasil pembulatan menjadi 100 orang responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling teknik penentuan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

HASIL

Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil perhitungan untuk analisis regresi sederhana dari responden dapat dilihat pada tabel 5.26 dibawah ini ini :Tabel Nilai Koefisien Regresi Linear Sederhana

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.00	3.34		.299	.00
Inovasi Pelayanan	.995	.086	.758	11.51	.00

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan Tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 1,001 + 0,995X$$

Hasil dan Pembahasan dari persamaan regresi diatas adalah :

Nilai konstanta (a) sebesar 1,001. Artinya adalah apabila Inovasi Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diasumsikan bernilai nol (0). Maka Inovasi Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tetap sebesar 1,001.

Nilai koefisien regresi 0,995 menyatakan bahwa Inovasi Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengalami peningkatan sebesar 0,995.

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana diatas, maka dapat disimpulkan bahwa arah hubungan yang dimiliki variabel Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang memiliki arah hubungan yang positif yaitu jika variabel bebas (Inovasi Pelayanan) ditingkatkan atau diperbaiki sebesar 1 satuan, maka variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) akan mengalami sebesar 0,995.

Koefisien Determinasi (R²)

Nilai Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas secara bersama-sama. Hasil uji determinasi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel Hasil Pengujian Koefisien Derterminasi (R²)

Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758a	.575	.571	3.798

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 5.27 nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,758. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,575. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Inovasi Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 57,5% terhadap Kepuasan Masyarakat sedangkan sisanya sebesar 42,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misal : Lokasi, Kualitas Pelayanan, dll.

Uji Hipotesis (Uji t)

Pada Uji Hipotesis (Uji t) pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian signifikansi parameter individual (uji t) dapat dilihat ada tabel berikut :

Tabel Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.00	3.34		.299	.00
1) Inovasi Pelayanan	.995	.086	.758	11.514	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel 5.28, Uji t ini dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada signifikansi 5% ($\alpha=0,05$). Untuk nilai ttabel diperoleh sebagai berikut: $df = n-2$ (baris), k (kolom), maka diperoleh $100 - 2 = 98$ dan sig 0,05 sehingga nilai ttabel diperoleh sebesar 1,984. Berdasarkan output diatas diperoleh nilai thitung sebesar 11.514 sedangkan untuk nilai ttabel diperoleh sebesar 1,984. Hal ini menjelaskan bahwa thitung (11.514) > ttabel (1,984) dengan sig 0,000 < sig 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Suatu instansi itu memberikan inovasi layanan yang baik untuk masyarakat agar masyarakat percaya bahwa pelayanan yang diberikan akan memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat merupakan nilai ukur yang dapat meningkatkan performa instansi setelah memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai inovasi layanan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pekanbaru sebanyak 100 responden yang menjawab setuju jika meningkatkan dan memberi inovasi layanan yang lebih terhadap masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dalam pengurusan berbagai dokumen di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pekanbaru. Instansi harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan kebutuhan mendasar yang dibutuhkan masyarakat.

Hasil analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien positif 0,995 menyatakan bahwa setiap peningkatan inovasi layanan (X) sebesar 1 satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan masyarakat sebesar 57,5%. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan thitung (11.514) > ttabel (1.984) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar (0,00) yang artinya kecil dari 0,05. Artinya secara parsial variabel inovasi layanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil penelitian terdahulu sejalan dengan pendapat pada tinjauan empiris yang dilakukan oleh Fauziah (2019) tentang Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai koefisien regresi 0.438, (sig.) t sebesar 0,000, dan thitung 7.941 sehingga secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat karena signifikan lebih kecil dari 0.05. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 51,3% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel kepuasan masyarakat. kesesuaian harapan dan kinerja yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa.

Dalam mewujudkan hal ini, perangkat desa sangat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat seperti pelayanan yang tepat waktu, kedisiplinan pegawai, dan sikap penanganan pengaduan. Hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan sebagian responden berpendapat bahwa Petugas Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu dilihat dari jumlah responden terbanyak dengan jawaban "sangat setuju" yaitu berjumlah 90 tanggapan (90%). Perangkat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung sudah berusaha

memenuhi kepuasan masyarakat dengan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu tanpa membuat masyarakat lama menunggu. Karena waktu sangat berharga sehingga sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, perangkat desa sebagai penyelenggara layanan telah sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Oleh karena itu, pemerintahan desa yang pasti menyelenggarakan pelayanan terhadap publik harus benar-benar memperhatikan aspek-aspek pelayanan berkualitas. Peningkatan pelayanan oleh perangkat desa dapat meningkatkan pula kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Pemerintah sebagai pelayan kebutuhan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan kebutuhan mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Karya Indah.

Hasil analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien positif 0,736 menyatakan bahwa setiap peningkatan pelayanan perangkat desa (X) sebesar 1 satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan masyarakat sebesar 73,6%. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan thitung (9,475) > ttabel (1,984) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar (0,00) yang artinya kecil dari 0,05. Artinya secara parsial variabel pelayanan perangkat desa (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nanna Sari (2019) dengan judul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone membuktikan bahwa Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh nilai t hitung 4,064 > t tabel 1,984 dan signifikansi (0,00) < 0,05.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui pengaruh terbesar dari variabel independen. Dari rumusan masalah penelitian yang telah diajukan, maka analisis yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terbukti valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil penelitian uji normalitas didapatkan hasil Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdistribusi dengan normal dengan hasil bukti hasil noktah (titik) menyebar dalam garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal.

Berdasarkan perhitungan koefisien Determinasi (R²) diketahui bahwa R Square sebesar 0,575. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Inovasi Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 57,5% terhadap Kepuasan Masyarakat sedangkan sisanya sebesar 42,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misal : Lokasi, Kualitas Pelayanan, dll.

Berdasarkan analisis secara parsial, hasil uji parsial thitung (11,514) > ttabel (1,984) dengan sig 0,000 < sig 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

REFERENSI

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.
- Antanegoro (2017) Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
- Astuti, Dewi Rahman. (2018). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan makasar. Jakarta Timur. E-ISSN: 26143747. Jakarta: Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Vol.1 No 1 2018:154155.
- Atmaja, Mutiara et all. (2022). A Contradiction of Corporate Social Responsibility in Moderating Tax Avoidance. *Governors*. Volume: 01 | Number 01 | April 2022. DOI: doi.org/10.47709/governors.v1i1.1672.
- Basuki, J. 2018. Administrasi Publik: Telaah Teoretis dan Empiris. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Fauziah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Delafrooz, N., Taleghani, M., and M. Taghineghad. 2013. "The impact of service innovation on consumer satisfaction", International Management Institute, 3 (5).
- Dhea Vita Nataya¹ dan Kifni Yudianto. (2021). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Religion Education Social Laa Roiba*.
- Fitriyah, A. N., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(3), 772–784.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP
- Hadi, S., & Purwati, A. (2020). Modal Sosial Dan Inovasi Terhadap Kinerja Bisnis Umkm. *Costing:Journal Of Economic, Business And Accounting*, 4(1), 256-26
- KEMENPAN-RB. 2017. *Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Jakarta
- Krisnawati, Astri et. all. 2021. *Dasar-dasar Ilmu Manajemen*. Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis
- Prakarsa, Kharunia Nova Dwi (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Belakang Padang di Kota Batam. *Jurnal Prodi Manajemen*
- Pramita, Y. E. (2018). Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Universitas 17 Agustus 1945*.
- Pritami, I. F., & Syamsir. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 1621516226.
- Rahman, Arif. (2018). Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fif Group Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
- Roberto, S, Andreas., Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 35.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. penerbit Alfabeta, Bandung