

# Pengaruh Inovasi Jam Kerja Pelayanan Malam (Jajanan Malam) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang

*by Xbds Wdwade*

---

**Submission date:** 31-Jul-2024 03:29PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2425231025

**File name:** JIMAS\_vol\_3\_no\_3\_AGUSTUS\_2024\_hal\_01-14.pdf (1.08M)

**Word count:** 3997

**Character count:** 25477

## Pengaruh Inovasi Jam Kerja Pelayanan Malam (Jajanan Malam) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang

Sela Saputri<sup>1\*</sup>, Heryono Susilo Utomo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Mulawarman, Indonesia

Alamat: Jl. Muara Muntai, Kampus Gunung Kelua, Samarinda 75119, Kalimantan Timur, Indonesia

Korespondensi penulis: [selasptri06@gmail.com](mailto:selasptri06@gmail.com)\*

**Abstract.** *The need for the community to obtain quality public services requires the government to make many efforts to improve services in order to meet the expectations of citizens. Such as government efforts, namely by creating innovative services. One of them in the Satimpo Village, Bontang City, created an innovation in the working hours of night services "night snacks" which aims to improve public services related to village services. This study aims to determine how much influence the innovation of night service working hours (night snacks) has on the quality of public services at the Satimpo Village Office, Bontang City. The method in this study is quantitative with service innovation variables and public service quality variables. The data collection technique is using a questionnaire distributed to 99 respondents. Then analyzed using the SPSS 29 application. The results of the study stated that the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) value was 0.301, which means that the influence of the innovation of night service working hours (night snacks) on the quality of public services at the Satimpo Village Office is 30.1% and the remaining 69.9% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Innovation, Service Public, Quality Service*

**Abstrak.** *Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas menuntut pemerintah melaksanakan banyak usaha untuk meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi harapan warga negara. Seperti upaya pemerintah yaitu dengan menciptakan layanan yang inovatif. Salah satunya di Kelurahan Satimpo Kota Bontang menciptakan inovasi jam kerja pelayanan malam "jajanan malam" yang bertujuan untuk dapat meningkatkan pelayanan masyarakat yang ada kaitannya dengan pelayanan kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi jam kerja pelayanan malam (jajanan malam) terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan satimpo kota bontang. Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan variabel inovasi pelayanan dan variabel kualitas pelayanan publik. Teknik pengumpulan data ialah menggunakan kuesioner yang disebar pada 99 responden. Lalu dianalisis menggunakan aplikasi SPSS 29. Hasil penelitian menyatakan bahwa nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,301 yang artinya pengaruh inovasi jam kerja pelayanan malam (jajanan malam) terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan satimpo adalah sebesar 30,1% dan sisanya 69,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.*

**Kata kunci:** *Inovasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

### 1. LATAR BELAKANG

Salah satu kewajiban negara ialah memberikan pelayanan publik untuk memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat, yang dimana negara bertindak sebagai rakyat dan pelaksana bertindak sebagai pihak yang menerima. Menurut Pasal 1 Ayat 1 dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik ialah aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan atas barang, jasa, serta pelayanan administrasi yang sudah disiapkan dari pelaksana pelayanan serta cocok dengan peraturan perundang-undangan. Masyarakat merasa senang jika pelayanan yang didapatkan cocok dengan yang masyarakat

inginkan, sehingga dari itu dibutuhkan kolaborasi antar pelaksana pelayanan publik agar dapat menciptakan efektivitas terhadap proses pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Osborne dan Strokosch dalam Andyansah (2023) yaitu dalam proses pelayanan publik dibutuhkan interaksi antar pihak pelaksana atau penyelenggara pelayanan agar mendapatkan kelancaran dalam memberikan layanan publik serta tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai. Diantaranya Kelurahan Satimpo Kecamatan Bontang Selatan yang berada dibawah pemerintahan Kota Bontang. Pelayanan publik di Kelurahan Satimpo saat ini sudah berjalan optimal, namun masih perlu diperhatikan beberapa faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ialah diperlukan adanya kebijakan dalam menciptakan kualitas pelayanan publik lebih baik lagi. Permasalahan pelayanan publik mempunyai dampak cukup besar terhadap kehidupan masyarakat.

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan manusia akan pelayanan berupa barang, jasa maupun administrasi akan semakin meningkat, maka dari itu organisasi publik dan organisasi perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan secara profesional, tentunya agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang memiliki kualitas menuntut pemerintah melaksanakan banyak usaha untuk meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi harapan warga negara. Seperti usaha pemerintah yaitu dengan menciptakan layanan yang inovatif. Jadi, pelayanan inovatif diwujudkan dari inovasi yang ada di dalam pelayanan. salah satunya inovasi yang dilakukan oleh Kelurahan Satimpo ialah inovasi Jam Kerja Pelayanan Malam atau disingkat dengan Jajanan Malam. Inovasi Jajanan Malam ini hanya dilakukan di hari selasa dan kamis pada pukul 19.00-21.30 WITA, inovasi jajanan malam dilakukan seminggu dua kali. Inovasi Jajanan Malam ini bertujuan untuk dapat meningkatkan pelayanan masyarakat yang ada kaitannya dengan pelayanan kelurahan, salah satunya pelayanan administrasi mengurus surat bagi sebagian masyarakat yang berkerja sebagai karyawan perusahaan serta membantu masyarakat yang belum sempat atau tidak dapat mengakses pelayanan di siang hari di Kantor Kelurahan. Masyarakat Kelurahan Satimpo mayoritas karyawan perusahaan sehingga mereka cenderung lebih memilih datang atau mengurus surat administrasi pada malam hari.

Aksi perubahan tersebut adalah upaya dalam meningkatkan kualitas layanan Kelurahan Satimpo seperti melakukan penambahan jam kerja ekstra di luar jam pelayanan kantor sehingga masyarakat lebih santai dalam mengurus sendiri tanpa perantara sekaligus bersilaturahmi dengan pihak Kelurahan. Dengan menambah jam pelayanan malamlari diharapkan masyarakat dapat mengurus pelayanan setelah jam kerja sehingga masyarakat dapat memenuhi

persyaratannya dari Ketua RT, Masyarakat yang sebagai pekerja di perusahaan sekaligus masyarakat kelurahan Satimpo bisa memanejemen waktu dengan baik sehingga indeks kepuasan masyarakat meningkat,serta menjadikan kelurahan Satimpo bisa melayani masyarakat secara prima.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu: seberapa besar pengaruh inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang?. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Kata bahasa Inggris untuk pelayanan adalah service. Menurut Moenir dalam Korengkeng (2023) mengartikan pelayanan sebagai Pelayanan adalah proses pemuasan yang dibutuhkan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Batinggi dalam Sawir (2020) mengatakan, Ada beberapa cara untuk menggambarkan pelayanan publik sebagai tindakan maupun suatu kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk mengikuti keinginan masyarakat atau masyarakat luas. Demikian itu, sudah menjadi tugas pemerintah untuk memberi layanan yang sudah menjadi hak seluruh masyarakat. Sementara itu, menurut Kurniawan menyebutkan bahwa pelayanan publik ialah peyedia pelayanan atau melayani apa yang dibutuhkan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi berdasarkan aturan maupun prosedur dasar yang telah ditetapkan. (Kurniawan dalam Sawir, 2020)

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Albury dalam Muzdhalifah (2018) menjelaskan, inovasi adalah new ideas that work artinya inovasi sangat berkaitan oleh gagasan baru yang berguna. Selain itu, menurut Albury dalam Muzdhalifah (2018), secara lebih detail tentang inovasi yang berhasil, khususnya pembuatan serta penggunaan produk baru, proses baru, layanan baru, serta cara baru untuk menyampaikan, yang mengarah pada peningkatan signifikan untuk kinerja, efisiensi, dan kualitas. Mulgan dan Albury dalam Yaniar (2018) menunjukkan jika inovasi yang berhasil adalah pembuatan maupun penerapan proses, produk, layanan, serta metode layanan baru yang dihasilkan dari perkembangan jelas dalam kualitas hasil, efisiensi, ataupun efektivitas. Menurut Rogers dalam Solong (2020) mendeskripsikan bahwa terdapat 5 indikator dari inovasi yaitu:

1) *Relative Advantage*

*Relative Advantage* atau Keunggulan relatif adalah inovasi perlu memiliki kelebihan serta nilai lebih jika disamakan dengan inovasi sebelumnya. Ketahui seberapa jauh inovasi tersebut menawarkan ide yang baik dari inovasi sebelumnya.

2) *Compatibility*

*Compatibility* atau Keseuaian adalah konteks di mana inovasi selaras dengan nilainya yang relevan di sini dan tidak serta merta menolak inovasi sebelumnya, pengalaman masa lalu, serta kebutuhan masa depan masyarakat yang mengadopsi inovasi.

3) *Complexity*

*Complexity* atau Kompleksitas adalah seberapa jauh suatu inovasi dianggap rumit agar dipahami serta dilaksanakan.

4) *Triability*

*Triability* atau Uji coba adalah seberapa jauh suatu inovasi perlu diuji dan dibuktikan.

5) *Observability*

*Observability* atau Kemampuan diamati adalah inovasi memerlukan keahlian organisasi yang dapat beradaptasi serta secara kreatif memecahkan permasalahan dengan menemukan metode, konsep, dan produk baru untuk mendukung peningkatan kualitas layanan.

**Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah yang mempunyai hubungan mengenai produk, jasa, orang, proses, serta lingkungan yang sesuai ataupun melebihi ekspektasi. Menurut Wyckof dalam Muzdhalifah (2018) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keuntungan yang diantisipasi serta pemantauan tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi harapan konsumen. Apabila pelayanan yang telah diterima ataupun dialami (*perceived service*) cocok dengan keinginan, maka kualitas pelayanan serta pelayanan tersebut dianggap sangat memuaskan dan baik. Menurut Zeithaml dalam Antonio (2023) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang dinamakan dimensi SERVQUAL. Dimensi-dimensi ini terdiri dari:

1) *Reliability*

*Reliability* atau Kehandala adalah, keahlian menyediakan layanan yang sesuai dengan janji dengan cepat, tepat, dan memuaskan.

2) *Emphaty*

*Emphaty* atau Empati adalah mencakup perhatian pribadi, kemudahan dalam berhubungan, memahami kebutuhan masyarakat dan berkomunikasi dengan baik.

3) *Responsiveness*

*Responsiveness* atau Daya Tanggap adalah kemampuan petugas ketika memberi pelayanan yang tepat kepada masyarakat.dilaksanakan.

4) *Assurance*

*Assurance* atau Jaminan mencakupi kemampuan pengetahuan, kesopanan, serta sifat yang membuat petugas dapat diandalkan, bebas terhadap bahaya, resiko, dan keraguan.

5) *Tangible*

*Tangible* atau Sarana Fisik mencakupi fasilitas fisik, staf, perlengkapan, serta sarana komunikasi, dan juga kerapian visual pekerjaan layanan.

**Teori Penghubung Inovasi Pelayanan Publik dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Inovasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, artinya semakin tinggi inovasi, maka akan mampu dapat mendukung secara optimal pencapaian kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan (Kristanti, 2023). Inovasi bisa dijadikan acuan pemerintah daerah dalam menerapkan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pemerintah daerah Kota Bontang, Kecamatan Bontang Selatan, khususnya pemerintah Kelurahan Satimpo.

**Hipotesis**

Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Hipotesis Alternatif (Ha)

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang.

2) Hipotesis Nol (Ho)

Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang.

**Definisi Konsepsional**

Berdasarkan judul penelitian,berikut definisi konsepsional ialah:

1) Inovasi Pelayanan Publik (X) adalah suatu perubahan ataupun aksi perubahan terencana dengan matang yang dimana dapat berupa barang serta jasa untuk memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat, inovasi pelayanan ini bertujuan meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik agar pelayanan publik dapat memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat dan berkelanjutan.

2) Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah suatu keadaan pelayanan telah memenuhi ataupun melebihi dari apa yang diharapkan pada masyarakat atau yang membutuhkan pelayanan, selain itu kualitas pelayanan juga mengidentifikasi tingkat kesempurnaan layanan yang dapat menimbulkan rasa puas bagi rakyat.

### **Definisi Operasional**

Di penelitian ini, terdapat 2 variabel ialah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang digunakan, dibawah ini :

1) Variabel Bebas (X), Adapun indikator inovasi pelayanan publik sebagai pengukur inovasi pelayanan publik (X) dalam penelitian ini yaitu:

- a) *Compatibility* (Kesesuaian)
- b) *Relative Advantage* (Keunggulan relative)
- c) *Complexity* (Kompleksitas)
- d) *Trialibility* (uji coba)
- e) *Observability* (kemampuan diamati)

2) Variabel Terikat (Y), Adapun indikator kualitas pelayanan publik sebagai pengukur kualitas pelayanan publik (Y) dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) *Tangible* (Sarana fisik)
- b) *Assurance* (Jaminan)
- c) *Emphaty* (Empati)
- d) *Responsiveness* (Daya tanggap)
- e) *Reability* (Kehandalan)tanya.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang yang beralamat di di jalan H.M. Ardans RT 24, Kelurahan Satimpo, Kecamatan Bontang Selatan, Kota Bontang. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh masyarakat Kelurahan Satimpo Kota Bontang dengan jumlah penduduk yaitu sebanyak 6.966 jiwa pada tahun 2022 di Kelurahan Satimpo, Kota Bontang. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Rumus Slovin dengan menggunakan margin of error 10% telah diketahui jumlah sampel sebesar 98,58 responden di bulatkan jadi 99 responden. Penelitian ini menggunakan metode accidental sampling atau pengambilan sampel secara kebetulan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ialah menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan teknik

analisis statistik deskriptif, pengujian kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi sederhana, uji t, serta analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

#### 4. HASIL DAN ANALISIS DATA

Data yang dikumpulkan selama penelitian di Kantor Kelurahan Satimpo Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang pada Januari 2024 s/d Maret 2024 akan disajikan dalam bab ini. Data yang dipakai pada penelitian ini ialah data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan pada masyarakat atau responden serta tim inovasi jajanan malam dengan jumlah 99 orang sebagai sampel. Pada kuesioner terdapat 2 variable yaitu Variabel X yang sebagai untuk mencari tahu pengaruh Inovasi Pelayanan Publik serta Variabel Y yang sebagai untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik dari adanya inovasi jajanan malam pada kantor Kelurahan Satimpo Kecamatan Bontang Selatan. Data mengenai identitas serta distribusi jawaban masyarakat mengenai pernyataan yang telah diajukan termasuk pada penyajian data berikutnya, yang diuraikan pada tabel frekuensi. Adapun hasil penelitian di peroleh dibawah ini.

##### Pengujian Kualitas Data

Berikut ini penjelasan untuk pengujian kualitas data.

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas telah dilaksanakan pada 99 orang menjawab kuesioner. Sebelum data diolah, tujuan ini adalah untuk memastikan validitas data. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam menguji validitas instrument ini ialah menggunakan metode korelasi produk momen (Product Moment Correlation) yang akan dibantu SPSS Versi 29. Tiap item pernyataan tersebut valid jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  serta jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  maka item dan butir instrument tersebut dikatakan tidak valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X**

| Indikator X | r hitung nilai Pearson Correlation | r tabel | r hitung nilai Sig. (2-tailed) | r kritis | Keterangan | Indikator X | r hitung nilai Pearson Correlation | r tabel | r hitung nilai Sig. (2-tailed) | r kritis | Keterangan |
|-------------|------------------------------------|---------|--------------------------------|----------|------------|-------------|------------------------------------|---------|--------------------------------|----------|------------|
| X1          | 0,632                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X14         | 0,508                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X2          | 0,63                               | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X15         | 0,291                              | 0,198   | 0,003                          | 0,05     | Valid      |
| X3          | 0,629                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X16         | 0,717                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X4          | 0,583                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X17         | 0,46                               | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X5          | 0,623                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X18         | 0,699                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X6          | 0,679                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X19         | 0,729                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X7          | 0,776                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X20         | 0,524                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X8          | 0,667                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X21         | 0,555                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X9          | 0,751                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X22         | 0,692                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X10         | 0,642                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X23         | 0,647                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X11         | 0,505                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X24         | 0,557                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X12         | 0,46                               | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      | X25         | 0,572                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |
| X13         | 0,453                              | 0,198   | 0,001                          | 0,05     | Valid      |             |                                    |         |                                |          |            |

**Sumber: Hasil Analisis Output melalui program SPSS,2024**

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan untuk variabel X memiliki r hitung > r tabel maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y**

| Label<br>Y | r hitung<br>nilai<br>Pearson<br>Correla-<br>tion | r tabel | r hitung<br>nilai Sig.<br>(2-<br>tailed) | r kritis | Kememp-<br>n | Label<br>Y | r hitung<br>nilai<br>Pearson<br>Correla-<br>tion | r tabel | r hitung<br>nilai Sig.<br>(2-<br>tailed) | r kritis | Kememp-<br>n |
|------------|--|---------|--|----------|--------------|------------|--|---------|--|----------|--------------|
| Y1         | 0,648  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y14        | 0,816  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y2         | 0,661  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y15        | 0,793  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y3         | 0,609  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y16        | 0,744  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y4         | 0,647  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y17        | 0,79   | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y5         | 0,611  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y18        | 0,763  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y6         | 0,429  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y19        | 0,73   | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y7         | 0,773  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y20        | 0,769  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y8         | 0,818  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y21        | 0,712  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y9         | 0,77   | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y22        | 0,712  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y10        | 0,787  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y23        | 0,792  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y11        | 0,701  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y24        | 0,719  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |
| Y12        | 0,834  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        | Y25        |  |         |  |          |              |
| Y13        | 0,846  | 0,198   | 0,001                                    | 0,05     | Valid        |            |  |         |  |          |              |

**Sumber: Hasil Analisis Output melalui program SPSS,2024**

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan untuk variabel Y memiliki r hitung > r tabel maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid.

**2. Uji Reliabilitas**

Untuk mengetahui seberapa konsisten kuesioner maka dilakukan uji reliabilitas pada penelitian ini. Variabel dinyatakan reliabel jika r hitung > r tabel, pada uji reliabilitas digunakan metode Cronbach's Alpha yang dibantu SPSS for 29.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 99 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | 0     |
|       | Total                 | 99 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .920             | 25         |

**Sumber : Hasil Analisis Output melalui program SPSS,2024**

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien alpha pada variable lebih besar dihasilkan nilai Cronbach's Alpha 0,920 > 0,600. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

| <b>Case Processing Summary</b> |                       |    |       |
|--------------------------------|-----------------------|----|-------|
|                                |                       | N  | %     |
| Cases                          | Valid                 | 99 | 100.0 |
|                                | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|                                | Total                 | 99 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

  

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .962                          | 25         |

**Sumber : Hasil Analisis Output melalui program SPSS,2024**

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai koefisien alpha pada variable lebih besar dihasilkan nilai Cronbach's Alpha 0,962 > 0,600. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

**Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif ialah statistik yang dipakai dalam memeriksa data melalui memberi gambaran serta penjelasan tentang data yang dikumpulkan seperti ada, tetapi tidak bermaksud untuk membuat kesimpulan yang dapat diterima semua orang maupun untuk generalisasi (Sugiyono 2022).

**Tabel 5. Hasil Pencapaian Variabel Inovasi Pelayanan Publik (X)**

| Indikator                 | Jumlah Item | Skor Pencapaian | Skor Maksimum | Pencapaian | Kategori           |
|---------------------------|-------------|-----------------|---------------|------------|--------------------|
| <i>Compatibility</i>      | 5           | 2265            | 2475          | 91%        | Sangat Baik        |
| <i>Complexity</i>         | 5           | 2141            | 2475          | 86%        | Sangat Baik        |
| <i>Observability</i>      | 5           | 2109            | 2475          | 85%        | Sangat Baik        |
| <i>Trialibility</i>       | 5           | 2084            | 2475          | 84%        | Sangat Baik        |
| <i>Relative Advantage</i> | 5           | 2028            | 2475          | 82%        | Sangat Baik        |
| <b>Jumlah</b>             | <b>25</b>   | <b>10627</b>    | <b>12375</b>  | <b>86%</b> | <b>Sangat Baik</b> |

**Sumber : Hasil olah data kuesioner Variabel X, 2024**

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil pencapaian 5 indikator variabel inovasi pelayanan publik (X) dengan skor pencapaian 10627 dan pencapaian 86% berada pada kategori sangat baik.

**Tabel 6. Hasil Pencapaian Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

| Indikator             | Jumlah Item | Skor Pencapaian | Skor Maksimum | Pencapaian | Kategori           |
|-----------------------|-------------|-----------------|---------------|------------|--------------------|
| <i>Reliability</i>    | 5           | 2212            | 2475          | 89%        | Sangat Baik        |
| <i>Responsiveness</i> | 5           | 2186            | 2475          | 88%        | Sangat Baik        |
| <i>Tangible</i>       | 5           | 2181            | 2475          | 88%        | Sangat Baik        |
| <i>Emphaty</i>        | 5           | 2177            | 2475          | 88%        | Sangat Baik        |
| <i>Assurance</i>      | 5           | 2156            | 2475          | 87%        | Sangat Baik        |
| <b>Jumlah</b>         | <b>25</b>   | <b>10912</b>    | <b>12375</b>  | <b>88%</b> | <b>Sangat Baik</b> |

**Sumber : Hasil olah data kuesioner Variabel X, 2024**

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil pencapaian 5 indikator variabel kualitas pelayanan publik (Y) dengan skor pencapaian 10912 dan pencapaian 88% berada pada kategori sangat baik.

### Analisis Regresi Sederhana

Tujuan regresi linear sederhana adalah agar dapat mengetahui seberapa besar dari pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil dari analisis regresi linear sederhana yang dilakukan dengan output SPSS versi 29 adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Model Summary**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .549 <sup>a</sup> | .301     | .294              | 9.027                      |

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan Publik

**Sumber : Hasil Analisis Output melalui program SPSS, 2024**

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan besarnya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Nilai korelasi/hubungan (R) adalah 0,549 dari output, dan koefisien determinasi (R Square) adalah 0,301, yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (inovasi pelayanan publik) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik) yaitu 30,1%.

**Tabel 8. Koefisien Regresi Linear Sederhana**

| Coefficients <sup>a</sup> |                          |                             |            |                           |       |       |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                     |                          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                           |                          | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1                         | (Constant)               | 41.159                      | 10.730     |                           | 3.836 | <.001 |
|                           | Inovasi Pelayanan Publik | .644                        | .100       | .549                      | 6.463 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

**Sumber : Hasil Analisis Output melalui program SPSS, 2024**

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y pada penelitian ini. Nilai konstanta (a) pada uji regresi di atas 41,159 angka adalah positif,

dan nilai inovasi pelayanan (b) adalah 0,644. Oleh karena itu, model persamaan regresi linear sederhana digunakan, berikut yang ditunjukkan di bawah ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 41,159 + 0,644X.$$

Persamaan ini diterjemahkan, sebagai berikut:

- 1) Nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah 41,159 menurut konstanta tabel diatas.
- 2) Koefisien regresi X sebesar 0,644 menunjukkan dengan menambah 1% nilai Inovasi Pelayanan, sehingga nilai Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,644 juga. Nilai koefisien bertanda (+) menunjukkan arti arah hubungan yang searah, sedangkan nilai bertanda (-) menunjukkan arti yang berbanding terbalik atau tidak searah. Karena koefisien ini bernilai positif, bisa dinyatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y searah.

#### **Uji T (Uji Parsial)**

Selain itu, uji hipotesis yang diajukan sebelumnya dapat dilakukan dengan menggunakan hasil regresi:

- a) Jika nilai dari P value ( $\text{sig} \geq 0,05$ ) artinya  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak, ini berarti bahwa variabel X tidak mempengaruhi terhadap Variabel Y.
- b) Jika nilai P value ( $\text{sig} \leq 0,05$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti bahwa variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Menurut tabel 8 didapatkan nilai signikansi untuk variabel inovasi pelayanan publik (X) sebesar  $0,001 < 0,05$  yang artinya variabel inovasi pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan publik (Y). Berdasarkan nilai t: dapat diketahui nilai Thitung lebih besar dari Ttabel yaitu  $6,463 \geq 1,660$  jadi bisa disimpulakn jika variabel inovasi pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan publik (Y). Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan secara tidak langsung bahwa "terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel X dan variabel Y", yang artinya  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima.

#### **Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan tabel 7, diperoleh Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,301 yang berarti bahwa 30,1% besarnya pengaruh antara variabel X (inovasi pelayanan publik) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan publik), sedangkan sisanya 69,9% yang dipengaruhi dari faktor lain yang tidak di perhitungkan pada penelitian ini dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk di variabel yang diteliti.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian pada analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa pengaruh inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,644 nilai ini bersifat positif yang artinya inovasi pelayanan akan meningkat sebesar 0,644. Dan diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan jumlah 0,301 yang artinya pengaruh inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 30,1% dan sisanya 69,9% **dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini**. Dapat diketahui variabel inovasi pelayanan publik dari 5 indikator secara keseluruhan dengan skor pencapaian 10.627 dengan persentase sebesar 86% berada pada kategori "SANGAT BAIK". Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) di Kantor Kelurahan Satimpo bermanfaat bagi masyarakat yang memiliki kesibukan di jam kerja, sehingga bisa melakukan pengurusan administrasi di malam hari. Dan hasil perhitungan dari keseluruhan indikator inovasi pelayanan publik, indikator yang paling signifikan ialah indikator compatibility (kesesuaian) memperoleh skor terbanyak yaitu sebanyak 2265 dengan pencapaian 91%, hal tersebut menyatakan bahwa inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) di Kantor Kelurahan Satimpo sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

### **Saran**

Saran yang dapat penulis berikan ialah bagi Lurah Kelurahan Satimpo Kota Bontang bahwa inovasi Jam Kerja Pelayanan Malam (Jajanan Malam) di Kantor Kelurahan Satimpo ini sudah sangat baik, namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, maka Lurah Kelurahan Satimpo harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan inovasi jajanan malam dengan melakukan penambahan hari atau waktu jam pelayanan malam. Selain itu, agar inovasi jajanan malam lebih diketahui oleh masyarakat diperlukan sosialisasi dengan memasang spanduk atau papan informasi mengenai adanya inovasi jam kerja pelayanan malam (Jajanan Malam) di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Andyansah, R. R., & Meirinawati. (2023). Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) Di Kecamatan Taman, Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 11(3). <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2257-2272>
- Antonio, J. J., Hakim, L., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Inovasi Sahabat Lapor Terhadap

Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(2).  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/11347>

Atmojo, M. E., et al. (2021). Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(02), 109–123.  
<https://doi.org/10.56196/jta.v11i02.192>

Dewi, I. A. R. K. (2020). Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).  
<https://doi.org/10.22225/pi.5.2.2020.104-120>

Hardiansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.

Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Sleman: Deepublish.

Korengkeng, R. A., et al. (2023). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3). <https://doi.org/10.35797/jap.v9i2.48160>

Kristanti, R., et al. (2023). Pengaruh Inovasi SI-IMUT Dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Semarang. *Skripsi Universitas Diponegoro*. Retrieved from: 10.14710/jppmr.v12i3.39870

Lestari, R. P., et al. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2).  
<https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>.

Maryono. (2022). *Aksi Perubahan: Jajanan Malam*. Bontang: LAN RI.

Muzdhalifah. (2018). Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi Singo Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar). *Skripsi Universitas Brawijaya*. Retrieved from: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162809>

Prakasa, K. N. D & Hikmah. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Belakang Padang di Kota Batam. *Ekuivalensi: Jurnal Ekonomi Bisnis* 8(1).  
<http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/1713>

Putra, R. R., & Ariesmansyah, A. (2023). Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan JDIIH (Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum) Di Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2).  
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v21i2.149>

Rahmadana, M. F., et al. (2020). *Pelayanan Publik* (Janner Simarmata (ed) issue october 2020). Yayasan Kita Menulis.

Sari, M., et al. (2021). Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi. *Thesis Universitas Jambi*. Kota Jambi. <https://repository.unja.ac.id/28453/>

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: DEEPUBLISH

Solong, A Muliadi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(2), 76–86.  
Retrieved from: <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yaniar, D. (2018). Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door To Door System (DDS) Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi Pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu). *Skripsi Universitas Brawijaya*. Retrieved from: <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/166189/>

# Pengaruh Inovasi Jam Kerja Pelayanan Malam (Jajanan Malam) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Satimpo Kota Bontang

---

## ORIGINALITY REPORT

---

20%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

1%

★ Saefur Rohman, Fino Wahyudi Abdul. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG NINJA EXPRESS DI MASA PANDEMI COVID-19", Jurnal Logistik Indonesia, 2020

Publication

---

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On