

**ANALISIS INOVASI, KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI KEPUASAN DAN PENGARUHNYA
TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT
(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Summersari Kecamatan Summersari
Kabupaten Jember)**

Disusun Oleh:

Nama: Abdul Majid Ashari

NIM 1720412039

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

ABSTRAK

Penelitian tentang pengaruh inovasi dan kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat di Kelurahan Summersari Kabupaten Jember. Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh signifikan antara inovasi layanan, kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Summersari. Jumlah responden adalah 143 orang yang merupakan warga masyarakat Kelurahan Summersari yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini dilakukan bulan Desember 2018-Februari 2019. Jenis data penelitian adalah data primer berupa kuesioner. Tehnik analisa data dengan menggunakan structural equation modeling dengan software Warp PLS 5.0.

Hasil penelitian menunjukkan koefisien pengaruh inovasi terhadap kepuasan masyarakat adalah β 0,36 dan p value $< 0,01$. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value nya lebih kecil dari 0,05. Koefisien kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan β 0,42 dan nilai p value $< 0,01$. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Koefisien pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat adalah β 0,02 dengan p value 0,07. Pengaruh ini tidak signifikan karena nilai p value lebih besar dari 0,05. Koefisien kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat adalah β 0,27 dengan p value $< 0,01$. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Koefisien pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat adalah β 0,52 dengan p value $< 0,01$. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Nilai R² untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,55 atau 55 % dipengaruhi oleh inovasi dan kualitas layanan, sedangkan Nilai R² untuk variabel kepercayaan masyarakat adalah 0,67 atau 67 % dipengaruhi oleh variabel inovasi, kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan uji pengaruh tidak langsung (path analysis) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara inovasi terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,313 dan nilai p value $< 0,001$. Pengaruh tersebut dikatakan signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,486 dan p value 0,01. Pengaruh tersebut dikatakan signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas layanan, Inovasi Produk, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat

ABSTRACT

Research on the effect of innovation and service quality on public trust through public satisfaction in the sub districts of Summersari, Jember City. The purpose of the study was to examine the significant effect of service innovation, service quality on public trust through public satisfaction in the sub district office of Summersari. The number of respondents is 143 people who are residents of the Summersari urban village who need population administration services. This research was conducted in Desember 2018-February 2019. The type of data of a questionnaire. Data analysis techniques using structural equation modeling with Warp PLS 5.0.

The result of the study showed that the coefficient of influence of innovation on public satisfaction was 0,36 and p value < 0,01. Coefficient of service quality on public satisfaction showed β 0,42 and p value < 0,01. Coefficient of innovation on public trust showed β 0,02 dengan p value 0,07. Coefficient of service quality on public trust is β 0,27 and p value < 0,01. Coefficient of public satisfaction on public trust is β 0,52 and p value < 0,01. The value of R^2 for the variabel of community satisfaction is 0,55 influenced by innovation and service quality while the R^2 value for the variabel of public trust is 0,67 influenced by the variable of innovation, service quality and community satisfaction.

Indirect influence test shows that there is indirect between innovation and public trust through a coefficient value of 0.313 and p value <0,001. This means public satisfaction can be strengthen the effect of innovation on public trust. Indirect effect of service quality on public trust through public satisfaction with a coefficient of 0,486 and p value <0,001. This means that public satisfaction can strengthen the influence of service quality on public trust.

Keywords: Innovation, Service Quality, Public Satisfaction and Public Trust.

Latar Belakang

Berdasarkan Undang - Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam NKRI.

Bentuk pedoman penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi. Dalam penyelenggaraan dibidang pelayanan kepada masyarakat oleh

laporan masyarakat yang antre lama untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dispendukcapil Jember, tidak hanya antre lama, namun untuk bisa tercetak juga membutuhkan waktu berbulan-bulan. Namun ada jalan pintas jika ingin mengurus KTP secara cepat. Yakni melewati calo dengan mengeluarkan sejumlah biaya yang disebut setiap pengurusan kilat satu KTP berbiaya Rp 110.000. Setelah dua bulan penyelidikan, akhirnya ada informasi jika akan ada penyerahan sejumlah uang dari calo ke pengepul yang berlanjut ke oknum pegawai Dispendukcapil. Polisi pun bergerak. Polisi lantas mengamankan sejumlah orang dan menyita uang tunai sebesar Rp 10.100.000 dari tangan seorang pegawai Dispendukcapil.

Pemerintah sebagai pelayan

pemerintah daerah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 menyebutkan bahwa “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public ”.

Layanan publik di lingkungan Pemkab Jember dinilai masih rendah karena rendahnya komitmen dari kepala daerah dan lemahnya pengawasan dari DPRD. Kasus yang terbaru adalah Operasi Tangkap Tangan (OTT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang dilakukan oleh Tim Saber Pungli Kepolisian Resort Jember dengan hasil penangkapan dan penyitaan uang yang diduga merupakan uang suap pengurusan Administrasi Kependudukan (Adminduk) yang dilakukan oleh oknum pegawai dan calo.

Penindakan oleh Tim Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) di kantor tersebut setelah tim melakukan penyelidikan selama dua bulan bermula dari janji-janji (Philip Kotler, 1995, hlm 46-47). Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Penampilan Fisik (tangible), Keandalan (reliability), Tanggapan (responsiveness), Kepastian (assurance), dan Empati (empathy).

Dengan kondisi tersebut dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Inovasi Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepuasan masyarakat ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepuasan masyarakat ?

masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian) dan lain sebagainya. Walaupun memiliki berbagai produk layanan yang baik, namun semua hal di atas belum tentu membuat masyarakat terpuaskan. Tingkat kepuasan masyarakat sendiri tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Kotler (1995:46) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut : Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jadi kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja jauh lebih rendah ketimbang harapan, customer tidak puas, jika kinerja sesuai harapan, maka customer puas, bila kinerja melebihi harapan, maka customer merasa amat puas. Kuncinya adalah memenuhi harapan customer dengan prestasi perusahaan. Perusahaan yang bonafit mempunyai tujuan membuat customer gembira dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka perasakan konsumen akan rasa kenikmatan atau kekecewaan terhadap nilai evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Swastha (2008) mengatakan kepuasan konsumen sebagai suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini perlu diketahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan tidak benar-benar mengerti apayang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan

3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Inovasi Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat ?
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat ?
5. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara tingkat Kepuasan terhadap Kepercayaan masyarakat ?
6. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Inovasi Layanan Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan ?
7. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan ?

Grand Theory

Menurut Kotler dan Armstrong (2009) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Sedangkan menurut Supranto (2006) kepuasan konsumen adalah pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi." (Lu and Tseng, 2010 apud Daft, 1978). Mulgan dan Albury (2010) mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan.

Kualitas

Beberapa definisi kualitas antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa

dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen.

Inovasi

Menurut Rogers (2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Sedangkan menurut Damanpour (2011) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Mirnasari (2013), mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai "suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, manajemen yang berdasarkan kepercayaan, karena pada umumnya konsumen akan memberi jasa berdasarkan pengalaman. Kepercayaan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai keyakinan pelanggan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al., 2000).

Metode Penelitian

Menurut Nazir (2005:35) yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif serta tujuannya adalah : "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kilas peristiwa pada

membahagiakan pelanggan (Tjiptono, 1997).

Menurut Wyckof (1990) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al., Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 195). Sedangkan Kotler (2003 : 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan.

Kepercayaan didefinisikan oleh Moorman et al. (1992) sebagai keyakinan untuk menggantungkan diri pada mitra kerjasama. Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan. Tanpa adanya kepercayaan suatu hubungan tidak akan dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Lebih khusus pada pemasaran jasa, efektivitas pemasaran jasa tergantung pada

Menurut Sugiyono (2011: 120) sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel diambil melalui responden yaitu masyarakat yang mengajukan permohonan pengurusan dokumen administrasi administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Summersari Kabupaten Jember pada tahun 2018.

Data primer diperoleh dari sumber pengamatan atau sekelompok orang dan objek yang dijadikan objek penelitian. Data primer dapat berupa opini objek penelitian (orang) baik secara individual maupun secara kelompok (Sugiyono, 2008:23). Untuk

masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki." Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap variabel mandiri yaitu mendeskripsikan pendelegasian wewenang, pembagian tugas, motivasi kerja serta kinerja pegawai. Menurut Sugiyono (2012:14) metode verifikatif "merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih." Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Menurut Sugiyono (2012:17): "Data kuantitatif merupakan suatu karakteristik dari suatu variabel yang nilai-nilainya dinyatakan dalam bentuk numerical." dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Untuk menentukan erat atau tidaknya hubungan antara kedua variabel tersebut digunakan analisis korelasi.

sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik. SEM terdiri dari 2 bagian yaitu model variabel laten dan model pengukuran (Ghozali, 2005). Bagian pertama yaitu model variabel laten (latent variable model) mengadaptasi model persamaan simultan pada ekonometri. Jika pada ekonometri semua variabelnya merupakan beberapa variabel terukur/teramati (measured/observed variables), maka pada model ini beberapa variabel merupakan variabel laten (latent variables yang tidak terukur secara langsung). Sedangkan bagian kedua yang dikenal dengan model pengukuran (measurement model), menggambarkan beberapa indikator atau beberapa variabel terukur sebagai efek atau refleksi dari variabel latennya. Kedua bagian model ini merupakan jawaban terhadap 2

mendapatkan jawaban secara langsung dari objek penelitian biasanya dilakukan dengan wawancara yang menggunakan pertanyaan terbuka dimana objek penelitian dapat memberikan jawaban yang rinci dan detail tentang pertanyaan yang diajukan. Selain itu data primer juga dapat diperoleh dengan menggunakan kuesioner (pertanyaan yang tertutup) yang tidak memerlukan jawaban rinci atau detail melainkan hanya menjawab pertanyaan yang sudah tersedia pilihan jawabannya seperti jawaban “ya” atau “tidak”. Dalam penelitian ini data primer adalah jawaban yang dari responden yaitu masyarakat yang mengajukan permohonan Administrasi Kependudukan menjawab pertanyaan dalam wawancara dan kuesioner penelitian. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan dan yang dipublikasikan. (Sugiyono, 2008: 23).

Menurut Ghazali (2005) Structural Equation Modelling (SEM) adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul masing variabel penelitian. Pendekatan reflektif menghitung koefisien konstruk laten dimensi yang direfleksikan atau dibentuk oleh indikator-indikatornya. Konstruk reflektif adalah perubahan dalam konstruk-konstruk yang menyebabkan perubahan dalam indikatornya (Sholihin dan Dwi, 2013:121). Sedangkan inner model dengan pendekatan formatif untuk menguji koefisien pengaruh antar variabel penelitian.

Uji outer model pada pengujian Warp PLS 5.0 adalah untuk menguji validitas dan reliabilitas.

permasalahan dasar pembuatan kesimpulan ilmiah dalam ilmu sosial dan perilaku. Untuk permasalahan pertama yang berkaitan dengan masalah pengukuran dapat dijawab dengan model pengukuran, sedangkan permasalahan kedua yang berkaitan dengan hubungan kausal dapat dijawab menggunakan model variabel laten.

Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan metode alpha cronbach. Tingkat reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach diukur berdasarkan skala 0-100, jika nilai alpha cronbach diatas 60 % maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Hasil reliabilitas kuisisioner diuji dengan menggunakan koefisien construc's realibility dilakukan secara otomatis oleh program Warp PLS 5.0, kriteria penilaiannya yaitu jika besar koefisien ini berkisar antara nol hingga satu, sehingga makin besar koefisien ini maka makin besar keandalan alat ukur yang digunakan. Nilai yang mendekati satu menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Structural Equation Modelling dengan perangkat Warp PLS 5.0 yang menguji 2 hal yaitu outer model dengan pendekatan reflektif untuk menguji validitas dan reliabilitas masing

Uji validitas dihitung dari nilai normalized combined loading and cross loading dengan ketentuan valid apabila nilai koefisien lebih besar dari 0,5 dan nilai p value lebih kecil dari 0,05. Evaluasi model pengukuran digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya, dibagi menjadi dua (2) yaitu convergent validity dan discriminant validity. Convergent validity dapat dievaluasi melalui tiga (3) tahap, yaitu: indikator validitas, reliabilitas konstruk, dan nilai average VIF (AVVIF). Sedangkan discriminant validity dapat dilalui melihat nilai cross loading.

Tabel Normalized combined loadings and cross-loadings

	INV(X1)	KLY(X2)	KPS	KPY	Standar	Keterangan
X11	0.682	-0.069	-0.114	0.012	0.500	Valid
X12	0.637	0.114	0.101	-0.083	0.500	Valid
X13	0.695	-0.099	-0.085	-0.030	0.500	Valid
X14	0.672	-0.278	-0.047	0.193	0.500	Valid
X15	0.578	0.700	0.315	-0.200	0.500	Valid
X21	-0.127	0.626	0.181	-0.031	0.500	Valid
X22	0.164	0.625	-0.119	0.068	0.500	Valid
X23	0.020	0.651	0.094	-0.223	0.500	Valid
X24	-0.127	0.652	-0.198	0.215	0.500	Valid
X25	0.124	0.621	0.071	-0.028	0.500	Valid
Y11	0.060	0.389	0.585	0.081	0.500	Valid
Y12	-0.001	0.075	0.623	-0.024	0.500	Valid
Y13	-0.032	-0.266	0.681	-0.025	0.500	Valid
Y21	-0.089	0.073	-0.285	0.674	0.500	Valid
Y22	-0.088	0.212	0.585	0.595	0.500	Valid
Y23	0.209	-0.279	0.006	0.633	0.500	Valid

Tabel Combined loadings and cross-loadings

	INV	KLY	KPS	KPY	Type (a)	Standar	P value	Keterangan
X11	0.797	-0.065	0.106	0.011	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X12	0.858	0.090	0.080	-0.065	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X13	0.836	-0.100	0.085	0.030	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X14	0.804	-0.272	0.046	0.188	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X15	0.705	0.393	0.176	-0.112	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X21	-0.104	0.799	0.147	-0.025	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X22	0.125	0.811	-0.091	0.052	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X23	0.019	0.836	0.088	-0.209	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X24	-0.121	0.822	-0.188	0.204	Reflect	0.500	<0.001	Valid
X25	0.085	0.768	0.248	-0.019	Reflect	0.500	<0.001	Valid
Y11	0.037	0.242	0.825	0.050	Reflect	0.500	<0.001	Valid
Y12	-0.001	0.062	0.864	0.020	Reflect	0.500	<0.001	Valid
Y13	-0.037	0.308	0.823	0.029	Reflect	0.500	<0.001	Valid
Y21	-0.105	0.087	0.337	0.833	Reflect	0.500	<0.001	Valid
Y22	-0.051	0.124	0.340	0.813	Reflect	0.500	<0.001	Valid
Y23	0.177	-0.237	0.005	0.730	Reflect	0.500	<0.001	Valid

Tabel Uji Reliabilitas Variabel laten

Keterangan	Variabel				Standar	Keterangan
	X1	X2	Z	Y		
<i>Composite reliability coefficients</i>	0.900	0.903	0.876	0.835	0,700	Reliabel
<i>Cronbach's alpha coefficients</i>	0.860	0.866	0.787	0.703	0,700	Reliabel

Sumber: Data diolah Warp PLS 5.0 lampiran 3

Berdasarkan hasil pengujian composite reliability coefisien menunjukkan untuk variabel inovasi adalah 0,900, kualitas layanan adalah 0,903, kepuasan masyarakat adalah 0,876 dan kepercayaan masyarakat adalah 0,835. Sedangkan koefisien cronbach alpha menunjukkan nilai koefisien inovasi 0,806, kualitas layanan adalah 0,866, kepuasan masyarakat adalah 0,787 dan kepercayaan masyarakat adalah 0,703. Hal ini menunjukkan koefisien yang lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh variabel penelitian dikatakan reliabel.

Uji inner model digunakan untuk menghitung koefisien pengaruh antar variabel laten yaitu variabel inovasi, kualitas layanan, kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat. Syarat suatu model penelitian layak dikategorikan sebagai model penelitian yang baik adalah apabila nilai p value pada Average path coefficient (APC), Average R-squared (ARS), dan Average adjusted R-squared (AARS) dibawah 0,05 serta nilai Average block VIF (AVIF) lebih kecil dari 0,5.

Tabel Model fit and quality indices

Koefisien	Signifikan
Average path coefficient (APC)=0.340	P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.613	P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.606	P<0.001
Average block VIF (AVIF)=2.270	acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.749	acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000	acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1

Sumber: data diolah lampiran 3

Tabel Path coefficients and P values

Variabel	Koesifien Jalur	Signifikan
Kualitas pelayanan (X1)	0,118	
Inovasi produk (X2)	0,268	<0,001
Kesadaran masyarakat (Z)	0,313	<0,001
Kepatuhan masyarakat (Y)	0,486	<0,001

Sumber: Data diolah lampiran 3

Berdasarkan uji pengaruh tidak langsung (path analysis) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara inovasi terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,313 dan nilai p value < 0,001. Pengaruh tersebut dikatakan signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan

Uji Hipotesis

Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien pengaruh inovasi terhadap kepuasan masyarakat adalah β 0,36 dan p value < 0,01. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value nya lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semakin baik inovasi yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Summersari, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Koefisien kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan β 0,42 dan nilai p value < 0,01. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil

masyarakat dengan nilai koefisien 0,486 dan p value 0,01. Pengaruh tersebut dikatakan signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat.

dari 0,05. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Sumpalsari, maka semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Tabel Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh	Koefisien	Signifikan	Keterangan
Inovasi layanan terhadap kepuasan	0,38	<0,001	H1 diterima
Kualitas layanan terhadap kepuasan	0,42	<0,001	H2 diterima
Inovasi layanan terhadap kepercayaan	0,12	0,17	H3 ditolak
Kualitas layanan terhadap kepercayaan	0,27	<0,001	H4 diterima
Kepuasan terhadap kepatuhan masyarakat	0,52	<0,001	H5 diterima
Kualitas terhadap kepercayaan melalui kepuasan	0,313	<0,001	H6 diterima
Inovasi produk terhadap kepercayaan melalui kepuasan	0,468	<0,001	H7 diterima

Sumber: data diolah lampiran 3

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat adalah β 0,02 dengan p value 0,07. Pengaruh ini tidak signifikan karena nilai p value lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kelurahan Sumpalsari kurang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat yang menggunakan jasa layanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Sumpalsari.

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat adalah β 0,27 dengan p value < 0,01. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh Kantor tersebut dikatakan signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat. Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil-hasil sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh inovasi terhadap kepuasan masyarakat Hal ini berarti

Kelurahan Sumpalsari dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat di wilayah Kelurahan Sumpalsari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Koefisien pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat adalah β 0,52 dengan p value < 0,01. Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semakin meningkat tingkat kepuasan masyarakat, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,486 dan p value 0,01. Pengaruh maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Kepuasan masyarakat mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat di Kelurahan Sumpalsari.

6. Terdapat pengaruh tidak langsung antara inovasi terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat memperkuat

semakin baik inovasi yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Summersari, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemberlakuan inovasi layanan administrasi kependudukan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Summersari.

2. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Summersari, maka semakin baik pula kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang meningkat akan membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Summersari.

3. Terdapat pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kelurahan Summersari kurang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat yang menggunakan jasa layanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Summersari.

4. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Summersari dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat di wilayah Kelurahan Summersari. Kualitas layanan yang baik menumbuhkan kepercayaan masyarakat Kelurahan Summersari.

5. Terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini berarti semakin meningkat tingkat kepuasan masyarakat,

Kelurahan Summersari agar lebih meningkatkan mutu, kualitas dan inovasi layanan administrasi kependudukan bagi kebutuhan masyarakat tentang keakuratan administrasi kependudukan.

Daftar Pustaka

Aditi. Bunga dan H.M. Hermansyur, 2017, *Pengaruh Inovasi Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Di Kota Medan*, Program Studi Manajemen STIE Harapan, Jurnal Manajemen Tools, Vol. 7 No.

pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat di Kelurahan Summersari.

7. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat. Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Keterbatasan penelitian ini adalah penggunaan data primer yang diambil dari jawaban responden dengan menggunakan kuesioner dengan pilihan jawaban yang ditentukan oleh peneliti sehingga responden merasa ada keterbatasan dalam menjawab pertanyaan tertutup yang diajukan dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini tidak dapat menggali secara mendalam tentang persepsi masyarakat tentang inovasi, kualitas layanan, kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka saran yang diajukan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk penelitian yang akan datang Penelitian yang akan datang agar menggunakan pendekatan kualitatif dan mendapatkan informasi dan data penelitian secara eksploratif yang untuk lebih banyak menggali informasi dan jawaban jawaban responden yang mencerminkan kondisi objek penelitian yang sesungguhnya.

2. Untuk Kantor Kelurahan Summersari Kabupaten Jember

Penelitian ini menyarankan Kantor

Desember 2018 ISSN : 977 25993430 04.

Guntur SW, Muhammad, 2006, *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PDAM Kota Surakarta)*. Fakultas Ekonomi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

Hariany, Zulfida dan A. Rahim Matondang, 2014, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di PUSKESMAS XXX*. e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 5, No. 2, Maret 2014 pp.

- 1 Juni 2017
- Ansari, Muhammad Insa, 2016, *Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya Kanun*. Jurnal Ilmu Hukum Vol. 18, No. 1, (April, 2016), pp. 17- 5. ISSN: 0854-5499.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta **DAYA SAING** Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 5, No. 1, Juni 2004.
- Sigit, Reza Dimas dan Farah Oktafani, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung, Indonesia, Jurnal September 2014
- Fachrudin, Mohammad, *Otomasi Pelayanan Perizinan, Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Madya Pabean C Kota Baru*. Seminar Nasional I Universitas Pamulang Program Studi D3 Akuntansi Aula Rektorat, 13
- TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KESETIAAN KONSUMEN, 2016, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia, Jurnal *Economia*, Volume 14, Nomor 1 April 2018
- Junior, Marten Prasetyo, 2016, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang. 17-21 ISSN 2443-0579 online / ISSN 2443-0560 print.
- Burhanuddin Nurfardiansyah, Rafiqah, Arman, Fatmah Afrianty Gobel, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Jurnal Kesehatan, Vol. 1 No. 3 (Juli, 2018) E-ISSN 2614-5375
- Soesanto, Harry dan Yashinta Asteria Norhermaya, 2016, *ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG (STUDI PADA ONLINE STORE LAZADA.CO.ID)*, DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016, Halaman 1-13, ISSN (Online): 2337-3792
- Hermawan, Wawan, Dedi Budiman, dan Parulian Hutagaol. 2016. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor*. Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1 ISSN : 1907 – 6037 e-ISSN : 2502 – 3594 Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Azis, Assriel dan Nurhadi, *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN*
- Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Ngesrep Semarang*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ningtyas, Rahayu, Nina Widowati, dan Maesaroh, 2014, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Di PUSKESMAS Bandarharjo Di Kabupaten Semarang Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

- Kartikaningdyah, Ely, 2012, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*. Jurnal Integrasi vol. 4, no. 2, 2012, 136-147 ISSN: 2085-3858 (print version).
- Lupiyoadi, 2006, *Faktor Utama Penentu Kepuasan*. Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1 ISSN : 1907 – 6037 e-ISSN : 2502 – 3594
- Maduratna, Enggal Sari, 2016, *Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di RSUD Kabupaten Sampang. (Studi Deskriptif Di RSUD Kabupaten Sampang)*. Jurnal Administrasi Publik ISSN : 0216-6496 Desember 2016, Vol. 14, No. 2, hal 197 – 211 Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Mahmudah, Lilik dan Meirinawati, 2016, *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu Di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Universitas Diponegoro Jl.Prof Soedharto SH, Kampus Tembalang , Semarang.
- Nurba, Erlyn, 2012, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada PUSKESMAS Loa Janan*. JURNAL EKSIS Vol.8 No.2, Agustus 2012: 2168 – 2357.
- Saputra, Trio, 2016, *Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)*, Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah Vol. 4 No. 2, Oktober-Desember 2016 ISSN: 2338-4603 (print); 2355-8520 (online) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
- Sari, Maria Agustini Permata, 2014, *Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BMPT) Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Borneo Administrator / Volume 10 / No. 2 / 2014.
- Sukamti, Sri, 2015, *Analisis Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Kalicacing Kota Salatiga*. JurnalAmong Makarti Vol.8 No.15, Juli 2015. Salatiga.
- Peraturan Perundang Undangan :**
 Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
 PP No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang No 25 Tahun 2009
- Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
 Keputusan MENPAN Nomor : KEP/63/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik. Jakarta.
 Keputusan MENPAN Nomor : /KEP/25/M.PAN/2/2004 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM. Jakarta.
 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik

Indonesia Nomor 35 Tahun 2010
Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
Peraturan Bupati Jember Nomor 62 Tahun
2016 tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta
Tata Kerja Kelurahan Kabupaten
Jember

