

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus berupaya melakukan usaha-usaha perbaikan. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider*, adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan / regulasi ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). 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 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 ”.

Namun nyatanya hingga kini sebagian besar masyarakat masih beranggapan mutu kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia masih rendah, khususnya dirasakan oleh masyarakat yang berada di daerah-daerah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting, mengingat tuntutan masyarakat yang semakin besar akan perubahan kualitas pelayanan publik sedangkan praktek penyelenggaraannya tidak mengalami perubahan yang berarti. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat (1) mengatakan 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 publik.

Pelayanan publik di Kabupaten Jember masih tergolong belum baik. Berdasarkan Sumber Ombudsman RI menilai pelayanan publik di Kabupaten Jember buruk. Penilaian ini dilakukan oleh Wakil Ketua Komisi Ombudsman RI Azlaini Agus ketika memaparkan hasil supervisi pelayanan publik di Kabupaten Jember dimama dari supervisi yang dilakukan, pelayanan publik di instansi Pemkab Jember masih buruk. Sejumlah lembaga yang memberi pelayanan publik di Pemkab Jember yang disupervisi adalah RSUD dr. Soebandi Jember, Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Ada sejumlah temuan khusus yang dipaparkan oleh Komisi Ombudsman. Temuan khusus itu didapatkan dari semua instansi yang disupervisi sejak Maret

lalu. Temuan khusus dari RSD dr Soebandi Jember adalah tidak adanya karcis parkir namun pengguna layanan tetap membayar tarif Rp 2.000. Di Kantor PU Cipta Karya, Komisi Ombudsman memberikan catatan tidak ada petugas penerima pengaduan, tidak ada ruang tunggu, tidak tersedia toilet, juga tidak ada fasilitas untuk orang berkebutuhan khusus, sementara untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Ombudsman memberikan sejumlah catatan. Catatan itu antara lain tidak ada informasi bagan alur pelayanan, informasi standar biaya pelayanan sangat kecil sehingga tidak terbaca oleh pengguna layanan, tidak ada toilet untuk pengguna layanan serta ada temuan khusus yakni adanya biaya untuk pembetulan data akta kelahiran atau KK. Informasi yang didapatkan komisi ini terdapat biaya tambahan sebesar Rp. 75.000,00. Juga ada biaya pengurusan KK dan KTP melalui biro jasa sebesar Rp 10.000. Sedangkan di Kantor Imigrasi Jember, Komisi Ombudsman menemukan temuan khusus masih adanya biro jasa di tempat itu. Pengurusan pelayanan melalui biro jasa bisa selesai dalam waktu satu hari dengan membayar Rp 1 juta.

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

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.

Padahal sebagaimana yang telah ditegaskan kembali oleh Bupati Jember dr. Faida dengan program 22 janji kerja dalam Sosialisasi kebijakan Kependudukan yang digelar di Aula PB Sudirman Jember beberapa waktu yang lalu pengurusan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Jember baik Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran maupun yang lainnya dan yang sering mendapat tanggapan miring masyarakat dengan ditariknya biaya membuat Bupati Jember dr.Hj. Faida, MMR mengambil sikap tegas bahwa pelayanan kepada masyarakat tersebut tanpa pungutan alias gratis, termasuk pelayanan dalam pengurusan Dokumen Kependudukan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Jember dan aparat pemerintah yang lain. Dalam kesempatan itu Dispendukcapil Jember tidak sendirian, sejumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terkait.

Dalam Manajemen Kinerja sektor Publik kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain: (1) kecepatan pelayanan; (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas;

(3) Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani; (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan; dan (5) keamanan dan kenyamanan. Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya. Menurut Parasuraman dan Zeithaml (2003:19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Pemerintah sebagai pelayan 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 janjikan (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*). Selanjutnya, mereka sepakat bahwa kepuasan customer memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan (*purchase intentions*) (Zeithaml & Berry, (1995) dan Cronin & Taylor (1994), diterjemahkan oleh Parasuraman, hlm 128). Untuk dapat menciptakan suatu perusahaan menjadi salah satu perusahaan yang solid, diperlukan pemikiran yang cermat mengenai strategi pelayanan.

Kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan secara cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan pengetahuan dan ketrampilan. Kualitas layanan (*services quality*) adalah unsur terpenting dan merupakan aktivitas nyata yang di berikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat. Karena

layanan (jasa) tidak kasat mata serta kualitas teknik layanan tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, masyarakat berusaha menilai kualitas layanan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili proses dan kualitas layanan. Zeithaml, Berry and Parasuraman (1996) menyatakan kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Selain berpengaruh terhadap kepuasan, kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas, nasabah, hasil penelitian Fatmah (2005) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah, sejalan dengan temuan Dimiyati (2008) juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.

Kelurahan Sumbersari Kabupaten Jember dengan jumlah penduduk sebanyak 28.765 jiwa, sejalan dengan Janji Kerja Bupati Jember tentang kemudahan pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk melakukan berbagai inovasi dan usaha peningkatan kualitas layanan. Layanan Administrasi Kependudukan yang dapat dilayani di Kantor Kelurahan antara lain :

1. Surat Keterangan Lahir (Pengantar Akte Kelahiran)
2. Surat Keterangan Kematian (Pengantar Akte Kematian)
3. Surat Keterangan Nikah (Pengantar Akte Nikah)
4. Surat Keterangan Penduduk Pindah (penduduk keluar)
5. Pengantar Pembuatan/Revisi Kartu Keluarga

**Tabel 1.1 Data permohonan pelayanan administrasi kependudukan
Kelurahan Summersari Tahun 2016, 2017, 2018**

No.	Jenis Layanan	2016	2017	2018
1	Surat Keterangan Lahir (pengantar Akte Kelahiran)	456	332	512
2	Surat Keterangan Kematian (pengantar Akte Kematian)	370	367	258
3	Surat Keterangan Nikah (pengantar Akte Nikah)	538	540	546
4	Surat Keterangan Pindah	656	748	699
5	Pengajuan KK baru/Revisi KK	216	266	635
	Jumlah	2.236	2.253	2.650

Sumber : Kelurahan Summersari (2018)

Berdasarkan data permohonan pelayanan administrasi kependudukan pada bulan Januari sampai dengan Desember 2016, 2017 dan 2018 tersebut diatas, jumlah pelayanan pada tahun 2016 sebesar 2.236, tahun 2017 sebesar 2.253, tahun 2018 sebesar 2.650. Jika dibandingkan peningkatan permohonan layanan tahun 2016 ketahun 2017 terdapat kenaikan sebesar 17 permohonan (2.253 – 2.236), dan pada tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 397 permohonan (2.650 – 2.253) atau sebesar lebih dari 23 kali dibandingkan periode sebelumnya. Dari tabel 1.1 diatas juga dapat diketahui permohonan pelayanan yang semakin meningkat utamanya pada tahun 2018 sebagai hal baru yang terjadi di Kantor kelurahan Summersari, seiring dengan berbagai inovasi dan kualitas layanan yang semakin baik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam partisipasi melaporkan administrasi kependudukannya.

Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah daerah dalam hal

peningkatan pelayanan, namun ternyata masih terdapat beberapa hal yang belum memuaskan masyarakat. Menurut Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat dalam Bidang Administrasi Kependudukan Kabupaten Jember tahun 2018 yang dibuat oleh BAPPEDA Kabupaten Jember masih terdapat beberapa rekomendasi terhadap Layanan Adminduk di Kabupaten Jember. Hasil survey tersebut dapat dilihat dari tabel 1.2 dibawah ini :

Tabel 1.2 Data Survey kepuasan masyarakat bidang administrasi kependudukan Kelurahan Sumpalsari Tahun 2018

No	Unsur	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Total
1	Persyaratan	0%	0%	90%	10%	100%
2	Kemudahan Prosedur	0%	0%	100%	0%	100%
3	Kecepatan Pelayanan	0%	10%	90%	0%	100%
4	Biaya (pungutan)	0%	40%	0%	60%	100%
5	Kesesuaian hasil	0%	10%	90%	0%	100%
6	Kemampuan pelayanan	0%	10%	90%	0%	100%
7	Kesopanan petugas	0%	20%	80%	0%	100%
8	Kesesuaian standar pelayanan	10%	30%	50%	10%	100%
9	Penanganan pengaduan	20%	70%	10%	0%	100%
10	Kejelasan alur	30%	10%	40%	20%	100%
11	Waktu pelayanan	10%	0%	90%	0%	100%
12	Kenyaman	10%	70%	20%	0%	100%
13	Kecepatan dan ketepatan	30%	10%	60%	0%	100%
14	Keamanan	20%	70%	10%	0%	100%

Sumber : BAPPEDA Kabupaten Jember (2018)

Dari hasil survey kepuasan layanan dibidang administrasi kependudukan

sebagaimana tabel 1.2 diatas maka akan didapatkan hasil skor kepuasan masyarakat sebagaimana tabel 1.3 dibawah ini

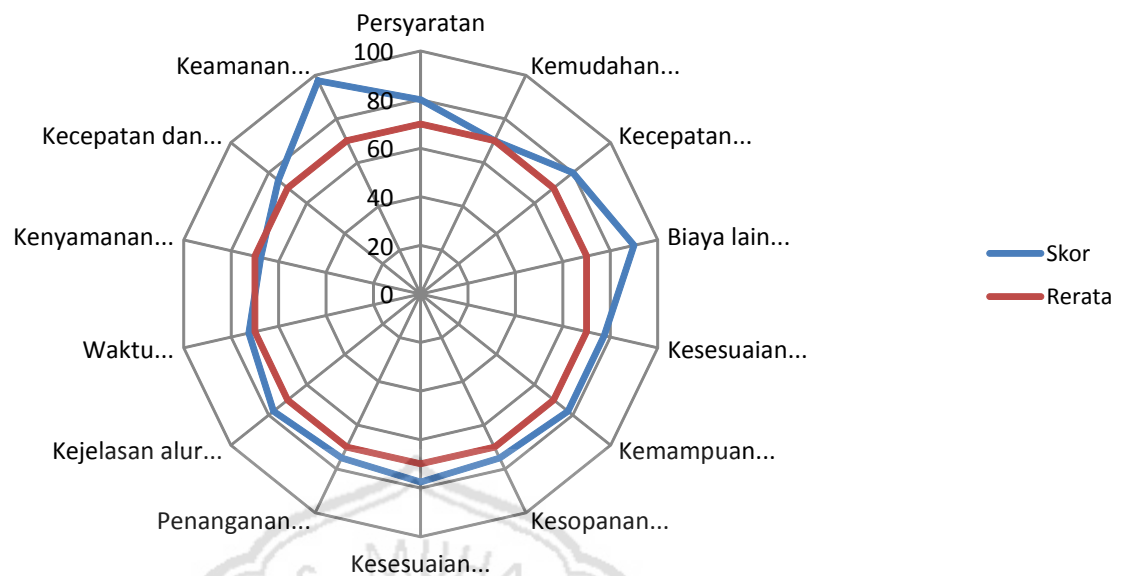
Tabel 1.3 Hasil Skor kepuasan masyarakat bidang administrasi kependudukan Kelurahan Sumbersari Tahun 2018

No.	Unsur	Skor	Predikat
1	Persyaratan	75	Baik
2	Kemudahan Prosedur	70	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	72,5	Baik
4	Biaya (pungutan)	52,5	Kurang Baik
5	Kesesuaian hasil	77,5	Baik
6	Kemampuan pelayanan	60	Kurang Baik
7	Kesopanan petugas	67,5	Baik
8	Kesesuain standar pelayanan	55	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan	62,5	Baik
10	Kejelasan alur	60	Kurang Baik
11	Waktu pelayanan	77,5	Baik
12	Kenyaman	57,5	Kurang Baik
13	Kecepatan dan ketepatan	57,5	Kurang Baik
14	Keamanan	65	Baik
	Rata – rata Unsur Pelayanan	70	Baik

Sumber : BAPPEDA Kabupaten Jember (2018)

Sehubungan dengan hasil skor kepuasan masyarakat sesuai tabel 1.3 diatas, maka pihak BAPPEDA Kabupaten Jember selaku Surveyor merekomendasikan beberapa hal sebagaimana gambar grafik dibawah ini :

Gambar 1.1 Grafik rekomendasi kepuasan masyarakat bidang administrasi kependudukan Kelurahan Summersari Tahun 2018



Sumber : BAPPEDA Kabupaten Jember (2018)

Berdasarkan gambar 1.1 grafik diatas, warna biru merupakan capaian skor, sedangkan garis merah merupakan rerata. Nilai dibawah rerata adalah aspek yang harus ditingkatkan dan menjadi prioritas penanganan lebih dari Kantor Kelurahan Summersari Kabupaten Jember. Aspek tersebut adalah : keamanan, kecepatan dan ketepatan waktu, nyaman, kejelasan alur, penanganan pengaduan dan saran, kesesuaian standar, kesopanan petugas, kemampuan petugas dan adanya biaya lain.

Sehubungan dengan rekomendasi dari BAPPEDA Kabupaten Jember sebagaimana tabel dan gambar diatas maka hal tersebut dapat dijadikan sebagai fenomena dalam penelitian ini untuk mendapatkan faktor – faktor apa saja yang dapat berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Namun dari sisi Kantor Kelurahan Summersari Kecamatan

Sumbersari Kabupaten Jember terdapat kekurangan sumber daya manusia dalam hal ini ketersediaan pegawai dimana jumlah Aparatur Sipil Negara sebanyak 7 orang, sedangkan jumlah pegawai tidak tetap (PTT) sebanyak 6 orang, termasuk ketiadaan Lurah yang sudah pensiun sejak bulan Mei 2018. Jumlah sumber daya manusia ini sangat tidak sebanding dengan permohonan pelayanan terutama dibidang administrasi kependudukan yang hanya dikerjakan oleh 4 orang, sehingga perlu dilakukan berbagai inovasi dan peningkatan kualitas layanan agar dapat menunjukkan kinerja pelayanan publik yang optimal untuk kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Dari berbagai permasalahan dan fenomena diatas dapat kita simpulkan bahwa untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat, Kantor Kelurahan Summersari harus selalu meningkatkan inovasi dan kualitas layanan selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya, serta selalu mengevaluasi dan memantau persepsi masyarakat terhadap kebijakan dan strategi yang dilakukan selama ini agar dapat menyesuaikan dengan dinamika di masyarakat. Untuk itu perlu diadakan penelitian tentang **“Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan melalui Kepuasan dan pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Summersari Kecamatan Summersari Kabupaten Jember) “**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan tingginya tingkat permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan semakin besarnya kesadaran akan nilai-nilai kepuasan, maka penelitian ini memandang adanya permasalahan mengenai layanan yang dilakukan oleh

Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. Permasalahan penelitian ini sesuai dengan jenis kajian penelitian yaitu *explanatory research* dan *confirmatory research* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis dan juga sesuai dengan alat analisis yang digunakan yaitu metode SEM atau model persamaan struktural yang berfungsi untuk menguji ketepatan model dan analisis pengaruh variabel terhadap variabel lain. Adapun variabel yang akan diuji pengaruhnya adalah pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat, yang selanjutnya disebut sebagai model. SEM dapat menguji secara bersama-sama (Bohlen, dalam Ghozali dan Fuad, 2005:3).

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

1. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Inovasi Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepuasan masyarakat ?
2. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepuasan masyarakat ?
3. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Inovasi Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat ?
4. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat ?
5. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat Kepuasan terhadap Kepercayaan masyarakat ?

6. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Inovasi Layanan Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan ?
7. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan dan berbagai faktor yang berpengaruh secara signifikan, Penelitian ini bertujuan untuk menguji :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Kantor Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara tingkat Kepuasan terhadap Kepercayaan masyarakat.

6. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Layanan Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan
7. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Kelurahan Sumbersari terhadap tingkat Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis :

- a. Menambah pengetahuan di bidang Inovasi, Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.
- b. Menambah pembendaharaan pengetahuan praktis bagi penulis dalam rangka menerapkan teori yang diperoleh sebelumnya.

1.4.1. Secara Praktis :

- a. Menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Jember dalam masalah pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat.
- b. Memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang terkait dan berkepentingan, serta hasil dari penelitian ini sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.