



Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Alam Barajo Kota Jambi

Fadli Al Iksal^{1*}, Moh.Ihsan², Dessy Elliyana³

¹Jurusan Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, Indonesia

² Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Indonesia.

³Jurusan Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Fadlialikhsal@gmail.com

Abstract. This study aims to determine the effect of service innovation and service quality on public satisfaction at the Alam Barajo District Office, Jambi City. This study used a quantitative method with questionnaires distributed to the public as the primary data source. The collected data were then analyzed to determine the extent to which service innovation and service quality contributed to public satisfaction. The results showed that service innovation had a positive and significant effect on public satisfaction, meaning that the better the innovation, the higher the level of public satisfaction. Furthermore, service quality was also shown to have a positive and significant effect, indicating that aspects such as accuracy, clarity of information, and officer attitudes play an important role in shaping public satisfaction perceptions. These findings confirm that increasing service innovation and improving service quality are strategic steps for the sub-district government in an effort to continuously increase public satisfaction. Thus, these two factors must be the main focus in improving public service governance in the region.

Keywords: Alam Barajo District; Community Satisfaction; Public Service; Service Innovation; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Alam Barajo, Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai sumber data utama. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti semakin baik inovasi yang dilakukan, semakin meningkat pula tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan, sehingga aspek-aspek seperti ketepatan, kejelasan informasi, dan sikap petugas berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan publik. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan inovasi pelayanan dan perbaikan kualitas layanan merupakan langkah strategis bagi pemerintah kecamatan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Dengan demikian, kedua faktor tersebut harus menjadi fokus utama dalam perbaikan tata kelola pelayanan publik di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan; Kecamatan Alam Barajo; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, di mana kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik. Inovasi pelayanan, khususnya melalui pemanfaatan teknologi informasi, menjadi tuntutan pemerintahan modern untuk menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan transparan.

Namun, inovasi tersebut harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal. Kantor Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi telah menerapkan inovasi pelayanan berbasis teknologi melalui program ALLAMAK (Aksi

Layanan Laporan Masyarakat Kecamatan) namun pemanfaatannya belum optimal akibat keterbatasan sosialisasi dan masih ditemukannya permasalahan kualitas pelayanan. Mengingat masih terbatasnya penelitian yang mengkaji pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

2. KAJIAN TEORITIS

Inovasi Pelayanan

Menurut Kotler (2021), inovasi merupakan penerapan ide baru yang bertujuan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan melalui perbaikan atau perancangan ulang layanan, baik dari sisi kualitas, pemanfaatan teknologi, metode penyampaian layanan, maupun model layanan yang lebih efisien dan efektif. Inovasi pelayanan diartikan sebagai upaya pengembangan dan penerapan cara baru dalam memberikan layanan guna meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan melalui perubahan pada proses, teknologi, serta interaksi antara penyedia layanan dan pengguna (Pratiwi & Syukur, 2018).

Inovasi pelayanan memiliki peran penting terutama pada sektor yang mengandalkan interaksi langsung dengan pelanggan, seperti perhotelan, kesehatan, dan pendidikan (Setijaningrum, 2017). Bessant dan Tidd (2015) menegaskan bahwa inovasi pelayanan berdampak signifikan terhadap peningkatan pengalaman dan loyalitas pelanggan. Organisasi yang mampu mengelola inovasi pelayanan secara berkelanjutan akan memiliki keunggulan kompetitif karena lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi pelanggan di lingkungan yang dinamis.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, yang tercermin dari kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keandalan layanan (Novia et al., 2020). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima, yang meliputi lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Selain itu, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2017) menekankan pentingnya pengalaman layanan yang menyeluruh melalui komunikasi dan konsistensi pelayanan, sementara Grönroos (2007) membedakan kualitas pelayanan ke dalam aspek teknis dan fungsional. Dengan

demikian, kualitas pelayanan merupakan indikator utama keberhasilan layanan yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, yang dimaknai sebagai kondisi terpenuhinya harapan individu terhadap suatu produk atau layanan. Howard dan Sheth memandang kepuasan sebagai evaluasi kognitif atas kesesuaian antara hasil yang diperoleh dan pengorbanan yang dilakukan, sejalan dengan Tjiptono (2014) yang mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian terhadap kinerja produk atau layanan berdasarkan harapan pengguna.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan perasaan positif yang timbul ketika layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat (Suandi, 2019). Kepuasan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, di mana pelayanan yang optimal akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Damayanti et al., 2019; Oliver, 1996).

Hubungan Antar Variabel

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pemenuhan atau pelampaian harapan konsumen pada dimensi tersebut akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap penyedia layanan.

Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan juga dijelaskan melalui teori kepuasan dan *disconfirmation*, yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan. Kesesuaian atau pelampaian harapan akan menciptakan kepuasan, sedangkan ketidaksesuaian akan menimbulkan ketidakpuasan, sehingga pengelolaan kualitas pelayanan secara konsisten menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan berkelanjutan.

Hubungan Inovasi Layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Teori inovasi layanan menurut Gallouj dan Weinstein (1995) menyatakan bahwa inovasi dalam layanan mampu menciptakan nilai tambah bagi konsumen melalui penerapan teknologi, penyederhanaan proses, dan peningkatan pengalaman pelanggan. Inovasi yang relevan dan sesuai kebutuhan konsumen akan memberikan manfaat langsung berupa kemudahan dan efisiensi, sehingga meningkatkan kepuasan.

Hubungan tersebut diperkuat oleh teori nilai yang dirasakan (*perceived value*) dan keterlibatan konsumen (*consumer engagement*), di mana inovasi yang meningkatkan kualitas layanan akan memperbesar nilai yang dirasakan serta mendorong keterikatan emosional konsumen. Kondisi ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah yang telah ditemukan sebelumnya, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a. H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Alam Barajo, Kota Jambi.
- b. H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Alam Barajo, Kota Jambi.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kuantitatif karena data yang dikumpulkan berupa angka dan dianalisis menggunakan metode statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami serta menguji hubungan antar variabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Alam Barajo Jambi.

Dengan menggunakan analisis data angka, penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Menurut (Sugiyono 2022), penelitian kuantitatif dilakukan secara sistematis, terorganisir, dan terencana.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik responden.

Karakteristik	Deskripsi	Frekuensi	Percentase
Usia	20-30 tahun	38	45%
	>40 tahun	46	55%
	Total	84	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	42%
	Perempuan	49	58%
Perkerjaan	Total	84	100%
	Wiraswata	12	14%
	Buruh Harian Lepas	22	26%
	Ibu rumah tangga	30	36%
	Pegawai Negeri Sipil	20	24%
	Total	84	100%

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian ini merupakan masyarakat Kecamatan Alam Barajo, Kota Jambi. Karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia di atas 40 tahun sebanyak 46 orang (55%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 49 orang (58%). Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kelompok ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 30 orang (36%).

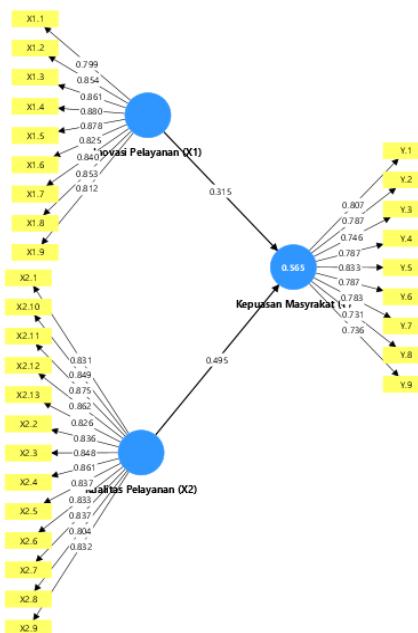
Analisis Data

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Untuk memastikan kelayakan model pengukuran, dilakukan uji validitas dan reliabilitas melalui analisis *outer model* menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Analisis *outer model* bertujuan untuk menilai hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator pembentuknya. Penilaian kualitas indikator dilakukan melalui tiga kriteria utama, yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

a. *Covergent Validity*

Uji validitas konvergen dalam SmartPLS 4.0 dapat dilihat dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Pada tahapan ini terdapat dua tahap evaluasi terhadap convergent validity (melihat nilai AVE dari masing-masing variabel) dan discriminant validity dapat dilihat dari nilai composite reliability dan cronbach's alpha. Nilai pada outer loading diharuskan $>0,7$



Gambar. 1 Outer Model Indikator ke Variabel.

Sumber : (*Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025*)

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat dilihat tidak ada terdapat indikator variabel yang nilai loadingnya kurang dari 0.05 dan convergen validity dalam kategori baik jika nilai outer loadingnya $>0,7$. Nilai-nilai tersebut menunjukkan seberapa kuat setiap indikator berhubungan dengan konstruknya masing-masing

b. Discriminant Validity

Uji validitas discriminant dapat dinilai dari hasil nilai cross loading tiap indikator pertama terhadap variabel. Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan adalah diatas 0.6. dapat dilihat pada tabel 5.6 semua nilai cross loading tiap indikator diatas 0.6. selain itu uji validitas discriminant dapat dilihat dari nilai nilai cross loading suatu konstruk lebih besar dari nilai cross loading konstruk tersebut terhadap konstruk lain. Berikut merupakan hasil analisis *discriminant validity*:

Tabel 2 Nilai *Discriminant Validity (Cross Loading)*.

Indikator	Inovasi Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Masyarakat (Y)
X1.1	0.799	0.626	0.549
X1.2	0.854	0.622	0.567
X1.3	0.861	0.588	0.514
X1.4	0.880	0.601	0.590
X1.5	0.878	0.554	0.577
X1.6	0.825	0.480	0.561
X1.7	0.840	0.606	0.539
X1.8	0.853	0.619	0.568
X1.9	0.812	0.693	0.592
X2.1	0.599	0.831	0.635
X2.2	0.667	0.836	0.638
X2.3	0.608	0.848	0.575
X2.4	0.664	0.861	0.579
X2.5	0.636	0.837	0.553
X2.6	0.633	0.833	0.550
X2.7	0.667	0.837	0.664
X2.8	0.526	0.804	0.633
X2.9	0.566	0.832	0.578
X2.10	0.596	0.849	0.563
X2.11	0.574	0.875	0.655
X2.12	0.525	0.862	0.610
X2.13	0.490	0.826	0.588
Y1	0.646	0.660	0.807
Y2	0.582	0.537	0.787
Y3	0.552	0.488	0.746
Y4	0.486	0.531	0.787
Y5	0.502	0.630	0.833
Y6	0.491	0.609	0.787
Y7	0.474	0.598	0.783
Y8	0.430	0.443	0.731
Y9	0.467	0.487	0.736

Nilai cross loading pada setiap konstruk menunjukkan angka di atas 0,50, yang menandakan bahwa indikator dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator lebih merepresentasikan konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya.

c. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Uji composite *reliability* dan *cronbach's alpha* digunakan untuk menguji dan mengukur reliabilitas pada setiap indikator variabel. Kriteria reliabilitas dapat dibaca dari nilai reliabilitas konfigurasi. Jika nilai konfigurasi adalah 0,70. Keandalan konfigurasi tinggi. Berikut merupakan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* untuk semua variabel:

Tabel 3. Nilai *Composite Reliability*.

Variabel	Composite reliability (rho_c)
Inovasi Pelayanan (X1)	0.957
Kualitas Pelayanan (X2)	0.969
Kepuasan Masyarakat(Y)	0.932

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan tabel 5.7 dapat disimpulkan bahwa konstruk telah memenuhi kriteria reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai *composite reliability* lebih dari 0.70. Berikut disajikan nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel.

Tabel 4. Nilai *cronbach's alpha*.

Variabel	Cronbach's alpha
Inovasi Pelayanan (X1)	0.950
Kualitas Pelayanan (X2)	0.965
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.919

Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)

Berdasarkan tabel 4. dapat disimpulkan bahwa semua konstruk telah memenuhi kriteria reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.70.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model internal atau struktural untuk melihat hubungan antara konfigurasi, signifikansi, dan koefisien determinasi model survei. Model struktural dievaluasi menggunakan R-kuadrat (R-Square) dari konfiguras dependen uji-t dan signifikansi koefisien parameter jalur struktural.

R-Square (Coefficient Determination)

Koefisien determinasi (*Coefficient of Determination*) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Kekuatan model dinilai berdasarkan nilai *R-square* (R^2), di mana nilai sekitar 0,75 menunjukkan model yang kuat, 0,50 menunjukkan model moderat, dan 0,25 menunjukkan model lemah. Adapun hasil pengujian nilai *R-square* pada penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai R-Square.

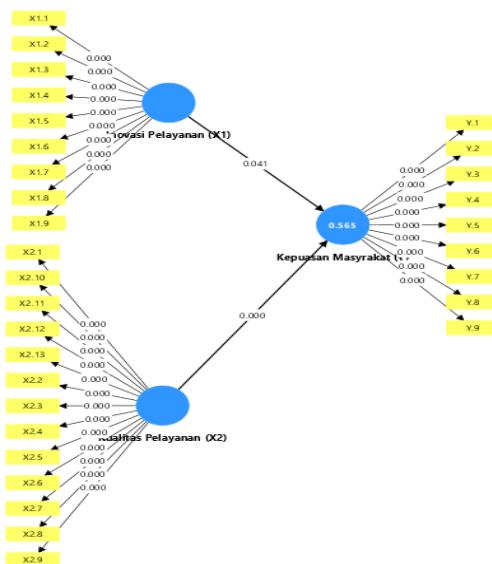
Variabel	R-Square	R-Square adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,565	0,554

Sumber: (*Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025*)

Berdasarkan Tabel 5, nilai R-Square sebesar 0,565 dan Adjusted R-Square sebesar 0,554 menunjukkan bahwa 56,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan nilai *t-statistic* dan *p-value* dari masing-masing konstruk. Pengujian dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS 4.0. Kriteria pengambilan keputusan menunjukkan bahwa hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$. Dengan demikian, apabila kriteria tersebut terpenuhi maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, demikian pula sebaliknya.

**Gambar 2.** Outer Model Bootstrapping.*Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)*

Uji hipotesis dengan metode partial least square (PLS) dengan simulasi bootstrapping digunakan untuk menilai pengaruh antar variabel untuk mengevaluasi model. T-statistik yang signifikan lebih besar dari 1.96 dan nilai *P value* kurang dari 0.05. Bootstrap bertujuan untuk mengurangi masalah yang mungkin muncul dalam data penelitian. Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis boostsrapping:

Tabel 6. Uji Hipotesis Bootstrapping.

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T-statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
Inovasi Pelayanan-> Kepuasan Masyarakat	0.315	0.323	0.154	2.041	0.041
Kualitas Pelayanan-> Kepuasan Masyarakat	0.495	0.492	0.141	3.043	0.000

*Sumber : (Hasil pengolahan dengan SmartPLS 2025)***H1: Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,315, *t-statistic* sebesar 2,041, dan *p-value* sebesar 0,041. Nilai tersebut telah memenuhi kriteria signifikansi, yaitu *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05. Dengan demikian, hipotesis H1 diterima, yang menunjukkan bahwa peningkatan inovasi pelayanan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat.

H2: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,495, *t-statistic* sebesar 3,043, dan *p-value* sebesar 0,000. Hasil ini memenuhi kriteria signifikansi statistik, sehingga hipotesis H2 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dibandingkan inovasi pelayanan.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Penerapan inovasi pelayanan mampu mempercepat proses layanan dan mengurangi waktu tunggu, sementara kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan petugas serta ketepatan waktu pelayanan sesuai standar, sehingga keduanya menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi disarankan untuk terus mengembangkan inovasi pelayanan serta meningkatkan sosialisasi agar layanan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal responsivitas petugas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, perlu menjadi perhatian utama.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar penelitian ini serta menggunakan referensi dan indikator yang lebih mutakhir agar penelitian menjadi lebih komprehensif dan memberikan kontribusi teoritis serta praktis yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. D. (2019). Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.
- Afan Zaini, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Andhika, L. R. (2018). Element and Factor Governance Innovation in Government Public Service. *Jurnal Balitbangda*, 6(3), 207–222.

- Andriani, R., Anggarini, I. A., & Gustirini, R. (2023). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Inovasi Asuhan Kebidanan Holistik dalam Pelayanan Praktik Mandiri Bidan di Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 12(1), 40.
- Anugrainsa, Y. (2022). Analis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal TAMBORA*, 6(3), 171–183.
- Bessant, J., & Tidd, J. (2015). Innovation and entrepreneurship. *Emerging Trends in Business: An Interdisciplinary Approach, December*, 59–75.
- Cahyadi, O. F. (2021). Kepemimpinan Transformatif, Keputusan Inovatif di Era Disrupsi. *Prosiding Seminar Nasional Pemberdayaan Pendidik Dan Kependidikan Di Era Disrupsi Teknologi*, 1(1), 177–184.
- Chilmi, F. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Keterangan Usaha. *EKSIS Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(4), 1875–1886.
- Cindy, A. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab II Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, Á. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand management*. Emerald Group Publishing Limited.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21.
- Dompak, T., & Supratama, N. A. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Dialektika Publik*, 3(1), 9–15.
- Faridah, I., Afifyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*, 9(2), 1–92.
- Garin, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1875–1882.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing*.
- Hafizh, D. A. (2016). INOVASI PELAYANAN PUBLIK Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4.
- hartanto apriyadi. (2019). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Media Penampung saran dan keluhan waib pajak pada unit pelayanan pajak. *Informatika Dan Bisnis*, 2(2), 32–42.
- Hartanto, S., & Sugandha, A. C. (2019). Inovasi Inkremental Sebagai Strategi & Keunggulan Daya Saing Di Industri Furniture Vietnam (Studi Kasus: Full in Industrial, Co., Ltd). *Jurnal Dimensi Seni Rupa Dan Desain*, 16(1), 59–74.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Skala Likert Empat Skala.

Jurnal Metodologi Penelitian, September, 2–3.

- Hidayat, F., Riono, B., Kristiana, A., & Dewi, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.
- Isandi, A. (2022). Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangkates Kecamatan Sumberpucung. *Administrasi*, 7–15.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). "Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi".
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik".
- Kotler, P. (2021). *Marketing 5.0: Technology For Humanity*.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. *Jurnal Eksekutif*, 3, 1–9.
- Lionandiva, G., & Triandi, T. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(3), 607–616.
- M.Rogers, E. (1983). Diffusion of innovations. In *Encyclopedia of Sport Management, Second Edition*.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Muzaki, M., Nyoman Putu Martini, N., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267.
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kntor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201
- Nurmandi, A., Muhammad Lutfi, Sumardi, S., & Zuly Qodir. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61.
- Oliver, R. L. (1996). *Satisfaction- A behavioral perspective on consumer : Review , criticism and contribution*. 3(1), 75–82.
- Palar, F. F. (2016). Harga, Produk Fitur, Keunggulan Relatif, Lingkungan Sosial, Namamerek, Kenyamanan, Ketergantungan Dan Kompatibilitas Konsumen Muda Terhadap Niat Beli Smartphone Iphone Di Surabaya. *Calyptra*, 2(2), 1–12.

- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694–700.
- Pratiwi, M., & Syukur, A. T. (2018). Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Public Service Innovation “Motor Pelayanan Lorong Ta” At Rappoccini District Office of Makassar City.” *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 1–10.
- Putri, D. Y., Samosir, S. H., & Tumanggor, M. B. (2024). *Community Satisfaction in Employees of the Office of the Village Head of Pari City , Pantai Cermin District Pengaruh Budaya Organisasi , Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan*. 5(2).
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Rakhman, A. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1107–1118.
- Reyza, A. M., Ode Husen, L., & Renaldy Bima, M. (2021). Fungsi Pemerintah Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 48–60. <http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/>
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153.
- Setijaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia. In *Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR*.
- Stira, Y., & Ali, H. (2022). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Anggota Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polsek Kota Sungai Penuh*. 35–43.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
- Sucahyo, I., & Solovida, G. T. (2022). Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 215–
- Sugiyono. (2020). "Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D".
- Triyoko, T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Kedai Yoko. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 8(1), 56–61.
- Wahyudi, S. (2019). teori inovasi. *Valuta*, 5(2), 1–14.
- Wahyuni, V. N., & Septiandika, V. (2022). Public Service Innovation Through Dukcapil Services Go Digital. *Jspm*, 3, 167–176.
- Worek, S. E. G., & Sepang, J. L. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Pt. Pegadaian (Persero)

Karombasan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 404–412.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). "Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations".