

Analisis Peran Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru

Tri Eva Juniasih^{1*}, Nurbaya Harianja², Indra Syahputra Marpaung³
^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Graha Nusantara
trievajuniasih76@gmail.com*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbangpare.org/index.php/maras>

Vol. 3 No. 3 September 2025

Page: 1059-1065

Article History:

Received: 23-07-2025

Accepted: 28-07-2025

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan berbagai bentuk inovasi, seperti digitalisasi layanan administrasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, dan peningkatan kompetensi aparatur, berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini berdampak positif terhadap persepsi masyarakat mengenai kinerja pemerintah kecamatan, yang tercermin dari meningkatnya kepuasan terhadap kecepatan, keterbukaan, dan akuntabilitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat pada tingkat lokal.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat; Kinerja Pemerintah; Reformasi Birokrasi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan ujung tombak keberhasilan birokrasi pemerintahan dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, terutama di tingkat kecamatan, kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan persepsi publik terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan, mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan strategi penting

untuk menghadirkan tata kelola pemerintahan yang adaptif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut Sujarwoto (2022), inovasi publik memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan pelayanan yang responsif terhadap dinamika sosial dan teknologi. Di Indonesia, implementasi inovasi ini didorong melalui kebijakan reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) bahkan menekankan pentingnya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator keberhasilan layanan publik (PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017).

Namun, pada tingkat kecamatan seperti Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru, upaya inovasi pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum memadai, serta resistensi terhadap perubahan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun pelayanan di kecamatan ini sudah berjalan dengan prosedur administratif yang cukup baik, namun aspek kecepatan layanan, kemudahan akses, dan respons terhadap keluhan masyarakat masih perlu ditingkatkan (Nasution & Siregar, 2023). Penelitian oleh Harahap & Lubis (2024) menemukan bahwa di wilayah Kota Padangsidempuan, implementasi inovasi seperti digitalisasi layanan administrasi kependudukan baru menjangkau sebagian kecil masyarakat, dan belum diiringi dengan edukasi digital yang merata. Hal ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan daring serta masih tingginya antrian layanan manual di kantor kecamatan. Dalam konteks ini, peran inovasi tidak hanya sekadar teknologi, tetapi juga mencakup aspek tata kelola, pola komunikasi, dan pendekatan partisipatif terhadap masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menegaskan pentingnya inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas birokrasi dan kepuasan masyarakat. Misalnya, Susanti dan Wijaya (2022) menemukan bahwa inovasi berbasis digital, seperti aplikasi layanan kependudukan, dapat memangkas waktu pelayanan hingga 40% dibanding metode konvensional. Demikian pula, penelitian oleh Prabowo (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional dan partisipasi masyarakat. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Sihombing (2023) di beberapa kecamatan di Kota Padangsidempuan menemukan bahwa keterbatasan fasilitas, kurangnya pelatihan SDM, serta rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama dalam penerapan inovasi pelayanan publik. Artinya, tidak semua inovasi berhasil meningkatkan kepuasan publik jika tidak dibarengi dengan manajemen perubahan yang efektif.

Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji peran inovasi pelayanan publik di Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Padahal, kecamatan ini memiliki karakteristik wilayah yang unik dan berpotensi menjadi percontohan pelayanan publik berbasis inovasi, jika dikelola secara sistematis dan partisipatif. Berdasarkan kondisi tersebut, maka penting dilakukan kajian mendalam mengenai bagaimana peran inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperbaiki kinerja aparatur pemerintah di Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-

bentuk inovasi yang diterapkan, sejauh mana efektivitasnya dalam menjawab kebutuhan publik, serta kendala dan peluang yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), yaitu menggabungkan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat serta untuk menggali secara mendalam bagaimana inovasi tersebut diterapkan dan diterima. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru, Kota Padangsidempuan. Adapun subjek penelitian terdiri dari masyarakat penerima layanan publik di kantor kecamatan, pejabat kecamatan, dan petugas pelayanan yang terlibat dalam inovasi pelayanan, secara keseluruhan responden sebanyak 30 orang.

Data kuantitatif diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan publik Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan korelasi *pearson product moment*, sementara reliabilitas diuji melalui nilai Cronbach's Alpha, dengan batas minimal 0,6 sebagai nilai yang dapat diterima (Sugiyono, 2022). Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam bentuk distribusi frekuensi, rata-rata, dan persentase. Indikator inovasi menggunakan lima dimensi Rogers yang terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati (Bahasoan, 2024; Pritami & Syamsir, 2023; Salsabila & Maryani, 2021). Data kemudian dianalisis dengan menggunakan SEM-PLS atau regresi linear berganda untuk melihat pengaruh dimensi karakteristik inovasi terhadap kepuasan masyarakat, dengan uji signifikansi dilakukan dengan uji F dan uji t pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), sebagaimana diterapkan oleh penelitian sebelumnya (Herawati, 2022). Selanjutnya dilakukan analisis kualitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi. Teknik analisis yang digunakan adalah menyaring data penting yang relevan dengan fokus penelitian (reduksi data), menyusun narasi tematik dari wawancara tentang proses, hambatan, dan strategi inovasi pelayanan (penyajian data), dan terakhir penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan membandingkan antara temuan dan hasil kuantitatif untuk memperkuat atau menambah konteks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 30 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan publik memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan. Deskripsi variabel inovasi pelayanan publik dan deskripsi variabel kepuasan masyarakat diperoleh dari responden yang diminta untuk menilai inovasi pelayanan berdasarkan lima indikator utama (mengacu pada teori Rogers). Skala yang digunakan adalah skala Likert 1–5 dengan data pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Inovasi Pelayanan Publik

Indikator Inovasi	Rata-rata	Kategori
Keuntungan Relatif	4,20	Tinggi
Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	4,10	Tinggi
Kompleksitas	3,80	Cukup Tinggi
Kemudahan Dicoba	4,15	Tinggi
Kemudahan Diamati	4,25	Tinggi

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui rata-rata keseluruhan inovasi yaitu 4,10 (kategori tinggi). Ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai inovasi pelayanan yang diberikan cukup memuaskan dari segi kegunaan, kemudahan, dan keterbukaan proses.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Indikator Kepuasan	Rata-rata	Kategori
Ketepatan Waktu	4,00	Tinggi
Kejelasan Informasi	3,90	Cukup Tinggi
Sikap Pelayan Publik	4,25	Tinggi
Kemudahan Prosedur	4,10	Tinggi
Aksesibilitas Layanan	3,85	Cukup Tinggi

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui rata-rata keseluruhan kepuasan yaitu 4,02 (kategori tinggi). Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	t hitung	Sig.	Kesimpulan
Keuntungan Relatif	3,41	0,002	Signifikan
Kesesuaian	2,98	0,006	Signifikan
Kompleksitas	1,75	0,091	Tidak Signifikan
Kemudahan Dicoba	2,85	0,008	Signifikan
Kemudahan Diamati	3,12	0,004	Signifikan

Dari lima variabel, empat memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial. Kompleksitas, meskipun berpengaruh, tidak signifikan pada taraf 5%, kemungkinan karena masyarakat cenderung menilai hasil (*output*) daripada kesulitan prosedur (proses). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah Kecamatan Padangsidimpuan Hutaimbaru telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, terutama pada aspek kecepatan, efisiensi, dan transparansi. Hal ini ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Persentase Responden Terhadap Inovasi Pelayanan

No.	Indikator Rogers	Pernyataan	Jumlah Setuju (%)	Jumlah Tidak Setuju (%)
1	<i>Relative Advantage</i>	Inovasi pelayanan memberi manfaat nyata dan mempercepat pelayanan	25 orang (83%)	5 orang (17%)
2	<i>Compatibility</i>	Inovasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan nilai masyarakat	23 orang (76%)	7 orang (24%)
3	<i>Complexity</i>	Inovasi mudah digunakan dan dipahami	20 orang (67%)	10 orang (33%)
4	<i>Trialability</i>	Inovasi dapat diuji coba tanpa risiko tinggi	22 orang (73%)	8 orang (27%)
5	<i>Observability</i>	Hasil inovasi pelayanan mudah diamati (cepat, transparan, tertib)	24 orang (80%)	6 orang (20%)
6	Kepuasan Masyarakat	Masyarakat puas terhadap pelayanan pasca inovasi	26 orang (87%)	4 orang (13%)

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden (83%) mengakui bahwa inovasi yang diterapkan, seperti sistem antrean elektronik, informasi layanan melalui media sosial, dan digitalisasi dokumen, memberi manfaat nyata seperti waktu tunggu yang lebih singkat dan alur yang lebih jelas. Ini menunjukkan bahwa inovasi tersebut memang lebih unggul dibandingkan sistem manual sebelumnya. Sebanyak 76% merasa bahwa inovasi yang diterapkan sesuai dengan gaya hidup mereka saat ini. Hal ini penting, karena adopsi inovasi akan berjalan efektif bila sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna.

Pada indikator tingkat kesulitan (*complexity*), hasil cenderung lebih rendah dibandingkan yang lain. Hanya 67% yang merasa inovasi tersebut mudah digunakan. Kelompok usia tua atau masyarakat kurang melek teknologi cenderung mengalami kesulitan, terutama saat harus menggunakan sistem digital atau layanan mandiri. Sebesar 73% menunjukkan bahwa masyarakat merasa tidak kesulitan mencoba inovasi yang diterapkan. Pelayanan yang bisa dicoba terlebih dahulu, atau mendapat bantuan dari petugas saat pertama kali digunakan, menjadi kunci keberhasilan pada indikator ini. Kemudahan ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan. Inovasi yang diterapkan cukup terlihat hasilnya secara nyata oleh masyarakat. Antrian yang lebih rapi, pelayanan lebih cepat, dan adanya *feedback* sistem digital menjadi bukti nyata dari keberhasilan inovasi tersebut.

Tingkat kepuasan mencapai 87%, menandakan bahwa inovasi berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Responden merasa bahwa pelayanan publik lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat menjadi bukti nyata bahwa inovasi pelayanan publik yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kombinasi antara efisiensi layanan, kemudahan akses, serta peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi pelayanan, kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan, serta kemudahan

prosedur. Inovasi yang bersifat partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan warga terbukti meningkatkan persepsi positif terhadap kinerja pemerintah kecamatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Inovasi yang memenuhi lima karakteristik menurut Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan dicoba, kemudahan diamati, dan tingkat kompleksitas yang rendah telah berhasil mendorong penerimaan masyarakat terhadap perubahan dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dipengaruhi tidak hanya oleh bentuk inovasi itu sendiri, tetapi juga oleh kualitas komunikasi pelayanan, kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat, serta kemudahan dalam prosedur pelayanan. Inovasi yang bersifat partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan warga memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan persepsi positif terhadap kinerja aparatur pemerintah kecamatan. Pemerintah Kecamatan disarankan untuk terus mengembangkan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan budaya lokal, meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan personal, menyederhanakan prosedur layanan, serta memberikan pendampingan bagi kelompok rentan. Selain itu, pelibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi inovasi perlu diperkuat guna memastikan layanan publik yang partisipatif, inklusif, dan responsif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru atas dukungan dan kerja samanya dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia memberikan data, serta kepada dosen pembimbing dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan selama proses penyusunan jurnal ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bahasoan, A. (2024). Public service transformation: Innovative strategies of Ambon city government towards openness and public satisfaction. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- [2] Fitriani, D. (2023). Pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di era digitalisasi. *Jurnal Reformasi Pelayanan Publik*, 11(2), 113–125. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10562349>
- [3] Harahap, M., & Lubis, R. (2024). Implementasi inovasi pelayanan publik di Kota Padangsidempuan: Studi pada tingkat kecamatan. *Jurnal Administrasi Daerah*, 9(1), 45–56.
- [4] Herawati, L. (2022). Innovation of public services reviewed from community satisfaction index at subdistrict office service in Banyuwangi Regency. *International Journal of Social Service and Research*, 2(9), 801–815. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v2i9.156>

- [5] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Panduan umum inovasi pelayanan publik*. KemenPAN-RB. <https://www.menpan.go.id>
- [6] Nasution, R., & Siregar, H. (2023). Evaluasi kinerja pelayanan publik kecamatan di Kota Padangsidimpuan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Pemerintahan Lokal dan Inovasi Publik*, 5(1), 77–90.
- [7] PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017). Kementerian PANRB. <https://jdih.menpan.go.id>
- [8] Prabowo, R. (2023). Kepemimpinan transformasional dan inovasi pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 32–42. <https://doi.org/10.25077/jiap.v15i1.1832>
- [9] Pritami, F. I., & Syamsir, S. (2023). Pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16215–16226. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8940>
- [10] Salsabila, N. P., & Mayarni, M. (2021). Inovasi pelayanan publik menuju smart city madani di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *REFORMASI: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 11(2), 109–119.
- [11] Siregar, A., & Sihombing, L. (2023). Tantangan inovasi layanan administrasi kependudukan di wilayah perkotaan dan perdesaan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 12(2), 61–70.
- [12] Sujarwoto, S. (2022). Inovasi publik dan reformasi birokrasi di Indonesia: Sebuah analisis kritis. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 241–253. <https://doi.org/10.20473/jap.v10i3.2022.241-253>