

Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas

Yolanda Febrianti Br Sinaga¹⁾, Nalom Siagian²⁾, Vera A.R. Pasaribu³⁾

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen

Jl. Sutomo No 4A, Perintis, Kec. Medan Timur., Kota Medan Sumatera Utara 20235

Email Korespondensi: yolanda.sinaga21@student.uhn.ac.id

Email: nalom.siagian@uhn.ac.id

Email: vera.pasaribu@uhn.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the influence of service innovation and service quality on community satisfaction at the Medan Amplas District Office. The research method used is quantitative with an associative approach. The sample consists of 100 respondents selected using the purposive sampling method. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results show that both service innovation and service quality have a positive and significant effect on community satisfaction. Simultaneously, these two variables also contribute significantly to the level of community satisfaction in the Medan Amplas District. Therefore, continuous improvement in service innovation and quality is necessary to enhance community satisfaction.*

Keywords: *Service Innovation, Service Quality, Community Satisfaction, Medan Amplas District.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel ini juga memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Medan Amplas. Oleh karena itu, peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Medan Amplas.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pemerintahan yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas. Oleh karena itu, inovasi pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan dalam jenis pelayanan publik, baik berupa gagasan orisinal maupun adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik mencerminkan profesionalisme aparatur negara dalam memberikan layanan kepada

masyarakat. Kecamatan Medan Amplas merupakan salah satu unit pelayanan publik yang berupaya meningkatkan inovasi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

3. Apakah terdapat pengaruh antara Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kec Medan Amplas

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Kantor Kecamatan Medan Amplas, yang merupakan unit pelayanan publik di Kota Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas.
3. Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

II. METODE PENELITIAN

A. Landasan Teori

Inovasi Pelayanan

Menurut Kotler (2000:42) mengidentifikasi inovasi pelayanan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckoff (2014:268) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dari suatu produk atau layanan dengan harapan mereka.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif yang bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antar variabel. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan

Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Metode kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran dan analisis hubungan secara statistik, sehingga menghasilkan kesimpulan objektif dan generalisasi yang handal.

C. Lokasi dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Medan Amplas yang berada di Jl.Garu III No.111, Kelurahan Harjosari I, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

D. Populasi Dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2018:25) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipejari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Medan Amplas.

Sampel

Menurut Sugiyono (2018:133) Sampel merupakan bagian atau sebagian kecil dari objek / subjek yang terdapat di dalam sebuah populasi penelitian. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

E. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data berdasarkan sumbernya terdiri atas Primer dan data Sekunder.

Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau objek penelitian yang sedang diteliti, melalui metode yang dirancang khusus untuk tujuan tertentu. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner (angket) kepada responden.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang dikumpulkan dengan cara diperolehnya secara tidak langsung. Dimana data sekunder telah disiapkan oleh pihak-pihak tertentu, institusi /

lembaga terkait, atapun hasil dari penelitian sebelumnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kecamatan Medan Amplas merupakan salah satu Kecamatan yang berada di wilayah Kota Medan dan dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 1991 tanggal 31 Oktober 1991 dengan luas wilayah secara administratif 1.377,3 Ha yang terdiri dari 7 Kelurahan dan 77 Lingkungan.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha terhadap ambang batas yang telah ditentukan, yaitu $\geq 0,60$. Jika setiap variabel dalam instrumen memiliki koefisien reabilitas di atas 0,60, maka variabel-variabel tersebut dianggap reliabel.

Tabel 1
Uji Reliabilitas Inovasi Pelayanan (X1)
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.629	5

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa 5 item pernyataan variabel Inovasi Pelayanan (X1) dengan nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan sebesar 0,629 maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Inovasi Pelayanan (X1) dinyatakan reliabel atau diterima karna nilai cronbach's Alpha $0,629 > 0,60$.

Tabel 2
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.867	5

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 2 menunjukkan bahwa 5 item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan sebesar 0,867 maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X1)

dinyatakan reliabel atau diterima karna nilai cronbach's Alpha $0,867 > 0,60$.

Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah pengujian ini memiliki distribusi yang normal atau tidak adalah berdasarkan asumsi yaitu data dikatakan berdistribusi normal apabila hasil Uji kolmogrov-Simironov terhadap nilai residu dari analisis regresi linear berganda, dihasilkan nilai signifikansi yang besarnya $> 0,05$. Jika data dikatakan tidak berdistribusi normal apabila pada hasil uji Kolmogrov-Simironov terhadap nilai residu dari analisis regresi linear berganda, dihasilkan nilai signifikansi yang besarnya $< 0,05$.

Tabel 3
Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1						
	(Constant)	11,839	4,736		2,500	.014
	Inovasi Pelayanan	.300	.192	.139	1,561	.122
	Kualitas Pelayanan	.846	.152	.494	5,551	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu satu pengalaman ke pengamatan lain. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka akan berakibat pada sebuah keraguan atau ketidakakuratan pada suatu hasil regresi yang dilakukan. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residu). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik. Mendeteksi tidak terjadi heteroskedastisitas, dilihat dari pola citra model sactter plot yaitu sebaran titik-titik data tidak boleh berpol, titik-titik data berdistribusi diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, dan titik-titik data tidak dikumpulkan hanya diatas atau dibawah.

Tabel 4
Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.839	4.736		2.500	.014
	Inovasi Pelayanan	.300	.192	.139	1.561	.122
	Kualitas Pelayanan	.846	.152	.494	5.551	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 22 diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,839 + 0,300 X1 + 0,846 X2 + e$$

Pada persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan:

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

1. Nilai konstanta (constant) adalah 11,839, menunjukkan jika tidak terjadi perubahan pada variabel Inovasi Pelayanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0, maka nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 11,839.
2. Nilai koefisien regresi Inovasi Pelayanan (X1) sebesar 0,300 yang berarti jika Inovasi Pelayanan (X1) mengalami peningkatan 1 persen maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,300. Nilai variabel Inovasi Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) bersifat positif maka Inovasi Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
3. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,846 yang berarti jika Kualitas Pelayanan (X2) mengalami peningkatan 1 persen, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,846. Nilai Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) bernilai positif, maka Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengkaji bagaimana pengaruh masing – masing variabel bebasnya secara tersendiri – sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing – masing t_{hitung} . Untuk menentukan besarnya t_{tabel} adalah dengan menggunakan rumus $df = n-k-1$ dengan tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$. Yang digunakan uji parsial / uji t ini ialah $df = 100-2-1 = 97$ dengan nilai t_{tabel} ialah 1,98472.

Tabel 5

Uji Signifikansi t Inovasi Pelayanan (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.031	4.792		5.015	.000
	Inovasi Pelayanan	.636	.208	.295	3.054	.003

Berdasarkan hasil pengujian uji parsial tabel 5 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} yaitu sebesar 3,054 dimana nilai $> t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikan dari variabel Inovasi Pelayanan (X1) adalah $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil uji secara parsial (Uji-t) di atas diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 24,031 + 0,636X1$$

Tabel 6

Hasil Uji signifikan t Kualitas Pelayanan (X2)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.962	3.440		4.931	.00
	Kualitas Pelayanan	.921	.146	.538	6.320	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil pengujian uji parsial tabel 6 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah sebesar 6,320 dimana nilai $> t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikan dari variabel

Kualitas Pelayanan (X2) adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil uji secara parsial (Uji-t) di atas diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 16,962 + 0.921X2$$

Uji Serempak (Uji F)

Uji simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh positif atau negatif secara signifikan antara variabel independen (X1, X2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y). uji ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Besarnya F_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini adalah $df = n-k (100-2) = 98$ yaitu 3,09.

Tabel 7
Uji Signifikansi Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344.232	2	172.116	21.485	.000 ^b
	Residual	777.078	97	8.011		
	Total	1121.310	99			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji serempak (uji F) pada tabel 7 di atas, bisa dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar $21,485 > F_{tabel}$ sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang berarti $<$ dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

Koefisien Determinan (R-square)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui variasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel independen (bebas) yaitu Inovasi Pelayanan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) secara bersama – sama. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen. Namun jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel

independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas.

Tabel 8
Uji Koefisien Determinan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.554 ^a	.307	.293	2.83039

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa nilai R yaitu sebesar 0,554. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan antara Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat cukup erat karena jika R semakin satu maka semakin baik pula model tersebut digunakan. Nilai adjusted R-square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,307 menunjukkan bahwa variabel Inovasi Pelayanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dapat menjelaskan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 30,7% sedangkan sisanya 69,3% di luar faktor lain yang tidak termaksud dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas X1 dan X2 (Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil pengolahan data yang diketahui bahwa Inovasi Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,054 > 1,985$) dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). hal ini juga menunjukkan bahwa H_1 diterima, yang berarti Inovasi Pelayanan (X1)

memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam penelitian ini.

Diperkuat juga dari teori sebelumnya yaitu Menurut Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan / ide kreatif orisina atau adaptasi / modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik langsung (*direct*) maupun tidak langsung (*indirect*).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X2) juga berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($6,320 > 1,985$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). hal ini juga menunjukkan bahwa H_1 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam penelitian ini.

Diperkuat juga dari teori Zeithaml (dalam Manap, 2016:383) mendefinisikan “Kualitas merupakan penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluru.” dan kualitas pelayanan dapat memberikan pengalaman positif bagi masyarakat, baik melalui kesigapan, jaminan keamanan, empati atau aspek fisik layanan yang terlihat. Pelayan yang berkualitias dapat menciptakan kepuasaan dan kepercayaan masyarakat, serta dapat memperkuat hubungan antara instansi pelayanan dengan masyarakat yang di layani.

3. Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan secara bersama – sama terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi pelayanan (X1) dan kualitas

pelayanan (X2) secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). hal ini dapat dilihat dari hasil Uji F dan nilai R-square yang menunjukkan bahwa kombinasi kedua variabel bebas memberikan kontribusi kedua variabel bebas memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 dapat diterima yaitu “terdapat pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

IV. SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas” dapat disimpulkan bahwa:

Inovasi Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel.

Kualitas Pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Ini juga terbukti melalui nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel. Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pleayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik Inovasi Pelayanan maupun Kualitas Pelayanan berperan penting dalam Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan Kantor Kecamatan Medan Amplas dapat terus meningkatkan inovasi dalam pelayanan dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasaan masyarakat dalam pelayanan. Karena kedua variabel ini terbukti memiliki pengaruh signifikan. Dan Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai refrensi atau acuan untuk penelitian lebih lanjut terkait inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasaan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, M. H., Kartini, E., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. *Jurnal Professional*, 10(2), 871-880.
- Amin, A. R., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingga Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 1978-3035.
- Aprillia, H., Hutagalung, S. A., & Sembiring, N. B. (2024). *Kecamatan Medan Amplas Dalam Rangka Medan Amplas District in Figures* (Vol. 24). (E. W. Sukarno, Ed.) Medan, Sumatera Utara, I: BPS Kota Medan/BPS-statistics Medan Municipality.
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., . . . Gebang, A. A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. (T. S. Tambunan, Ed.) Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.
- Khoiriyah, H., & Habib, M. A. (2024). Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada MD Café NganjuK. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 299-312.
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22-41.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575-584.
- Mu'azam, E. S., Mudayat, Kristiawati, I., & Widyawati, N. (2024). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Suboka Pratama Trans. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 1(2), 1-17.
- Prakarsa, K. N., & Hikmah. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Ekuvalensi*, 8(1), 29-39.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301-310.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(2), 31-41.
- Suroso, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Securindo Packatama Indonesia Di Apartemen Metropark Residence. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 2(1), 78-81.