

Pengaruh Inovasi Pengelola Dan Adaptasi Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) Di Kelurahan Cipadak Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan Provinsi Dki Jakarta Tahun 2025

Suliyah¹, Indah Wahyu Maesarini^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : liasudji31@gmail.com¹ , indah.wm@stiami.ac.id²

*Corresponding Author

ARTICLE
INFO

ABSTRACT

Keywords

Innovation, Adaptation, Quality of Public Service

Public services are mandatory for the government to fulfill the rights of citizens. The quality of public services includes key dimensions such as Tangible (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, which are manifested through transparency, accountability, simplicity of procedures, equal rights (non-discriminatory), and community participation, thus becoming a crucial point in determining whether innovation and adaptation by managers will improve service quality. The research method used quantitative data collection techniques with questionnaires and data analysis using SPSS 2025. The research location was the Child-Friendly Integrated Public Space (RPTRA) in the Cipadak sub-district of Jagakarsa, South Jakarta. RPTRA stands for Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Integrated Child-Friendly Public Space), which is a public open space provided by the Jakarta provincial government as a safe and comfortable place for children to play, for residents to socialize, and for empowerment, education, and educational information communication (KIE) activities, as well as a forum for social interaction among residents. The results of this study conclude that management innovation has a positive and significant effect on service quality by 25.2%. Management adaptation has a positive and significant effect on service quality by 32%. Managerial innovation and adaptation have a positive and significant impact on service quality by 34.1%, while the remaining 65.9% is influenced by other variables not yet studied by the researcher. This research is expected to make a meaningful contribution to the field of public administration and be able to solve practical problems so that it can be applied to a wider population, and its recommendations can be followed up by policy makers.

Latar Belakang Penelitian

Dalam era dinamis yang ditandai oleh perkembangan teknologi, perubahan lingkungan global, dan harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik maka inovasi dan adaptasi penyelenggara pelayanan publik menjadi penting untuk memastikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat. Inovasi dan adaptasi penyelenggara pelayanan publik berpengaruh terhadap optimalisasi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, lembaga pelayanan publik dituntut untuk mampu melakukan inovasi serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan menyediakan ruang publik yang aman, nyaman, dan ramah bagi masyarakat terutama anak-anak. Keberhasilan pengelolaan RPTRA sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengelola dalam melakukan inovasi dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Kendala yang dihadapi pengelola RPTRA dalam implementasi inovasi dan adaptasi antara lain, kurangnya koordinasi antara pemerintah daerah dengan organisasi sosial. Implementasi inovasi dan adaptasi masih menghadapi hambatan yakni cara kerja pemberi layanan masih kesulitan keluar dari kebiasaan lama. Dari fenomena di atas sejalan dengan hasil evaluasi kepuasan pengunjung RPTRA kelurahan Cipadak sepanjang tahun 2025 pada tabel I di bawah ini :

Tabel I.1
Survey Kepuasan Pengunjung RPTRA

No	Parameter	Prosentase
1	Sangat Puas	10
2	Puas	7
3	Kurang Puas	65
4	Tidak Puas	11
5	Sangat Tidak Puas	7

Sumber : Olah data penulis 2025

Adanya inovasi dan adaptasi dapat mengembangkan sikap bertanggung jawab para pengelola terhadap tugasnya, karena itu pemimpin berperan vital dalam mendorong inovasi dan adaptasi. Inovasi dan adaptasi dipengaruhi oleh karakteristik pegawai itu sendiri. Inovasi dan adaptasi bertujuan merespon perubahan di tempat mereka bekerja.

Ruang publik terpadu ramah anak disingkat RPTRA adalah ruang publik yang memiliki karakteristik seperti wahana permainan dan tumbuh kembang, berbagai prasarana dan sarana layak anak, ruang hijau dan ruang sosial yang diisi dengan berbagai kegiatan rekreasi, PKK Mart, ruang perpustakaan, ruang laktasi, dan lainnya. Jumlah RPTRA di Jakarta ada 324 yang tersebar di 6 wilayah sebagaimana tampak pada grafik sebagai berikut :

Grafik 1

Data jumlah RPTRA DKI Jakarta tahun 2024



Sumber: Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Provinsi DKI Jakarta, tahun 2024

Tantangan utama yang dihadapi pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menyediakan pelayanan publik adalah terkait dengan kualitas atau mutu dari pelayanan itu sendiri. Persepsi masyarakat terhadap proses pelayanan pemerintah antara lain ketidakefisienan dalam hal waktu yang digunakan, kepatuhan kerja serta pemakaian sarana dan ketersediaan pelayanan bidang terkait yang belum maksimal bagi masyarakat. Untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat umum terpenuhi, kualitas layanan harus diprioritaskan dan diperhatikan oleh pemerintah terutama untuk anak-anak.

Beberapa masalah fundamental masih dihadapi antara lain Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur : Pegawai dinilai kurang kompeten, kurang profesional, dan kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. Sarana dan Prasarana yaitu adanya keterbatasan atau ketidaksesuaian fasilitas

pendukung pelayanan menjadi salah satu keluhan masyarakat, terutama di tingkat kelurahan. Prosedur dan Waktu Pelayanan yaitu proses yang terkadang birokratis, kurang informatif, dan kurangnya standar prosedur operasional (SPO) yang seragam di berbagai unit menyebabkan waktu pelayanan menjadi lambat dan persyaratan kurang jelas. Lemahnya koordinasi antar unit dan sistem pengawasan anggaran yang kurang optimal juga menjadi faktor penghambat.

Adanya beberapa permasalahan ini menyebabkan kebutuhan masyarakat umum belum dipenuhi secara maksimal terutama untuk anak-anak dikarenakan pegawai dinilai kurang responsive terhadap keluhan masyarakat yg ada serta lemahnya koordinasi antar unit dan system pengawasan menjadi salah satu penghambat. Dari adanya beberapa fenomena permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pengelola dan adaptasi pengelola terhadap kualitas pelayanan RPTRA.

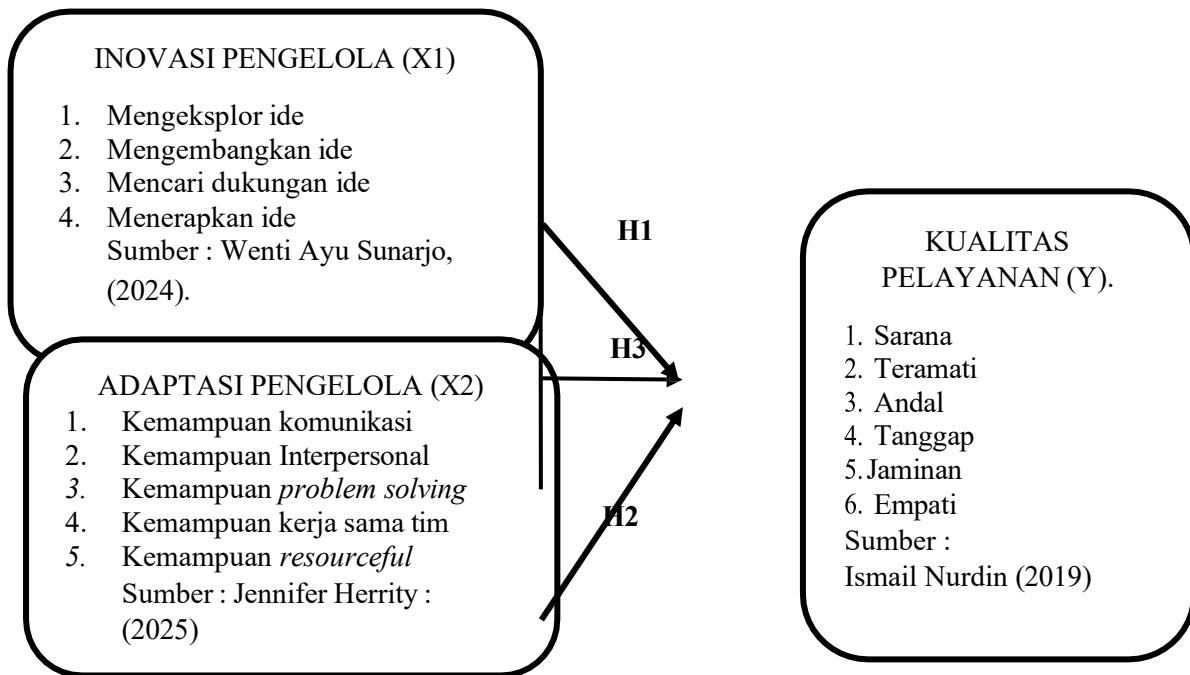
KAJIAN LITERATUR

1. **Administrasi Publik** : Harbani Pasolong, (2019) mengatakan administrasi publik salah satu ilmu sosial yang mengkasi sistem pemerintahan nasional yang berkaitan dengan tata kelola, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif selalu berkaitan dengan administrasi publik. Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan berbagai peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan publik, tujuan nasional, administrasi pembangunan, dan etika yang mendukung tata kelola pemerintahan nasional yang efektif.
2. **Inovasi** : Menurut Muhammad Kristiawan dkk, (2018) “Inovasi adalah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara dan barang-barang buatan manusia yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang. Sesuatu yang baru itu dapat berupa hasil diskoveri atau invensi yang dimanfaatkan dalam mencapai tujuan tertentu dan untuk memecahkan masalah tertentu”.
3. **Adaptasi** : Adaptasi menurut Suseno dan Aloysius (2018), adaptasi meletakkan penekanan pada kemampuan organisasi untuk menerima, menafsirkan dan menerjemahkan perubahan dari lingkungan luar ke lingkungan internal yang mengarah pada kelangsungan hidup atau kesuksesan. Tiga aspek kunci dari kemampuan beradaptasi adalah persepsi dan respon terhadap lingkungan eksternal, kemampuan untuk menanggapi pelanggan internal dan reaksi cepat baik terhadap pelanggan internal dan eksternal. Kemampuan adaptasi menunjukkan kesiapan dan kemampuan dari individu, kelompok dari individu atau organisasi untuk mengikuti perubahan yang terjadi.
4. **Pelayanan** : Menurut Mursyidah dan Choiriyah (2020), Pelayanan terbagi menjadi 3 bentuk yaitu pelayanan secara lisan, pelayanan dengan tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan. Pelayanan secara lisan merupakan pelayanan yang disampaikan langsung oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan mengenai informasi dan produk pelayanan. Pelayanan secara lisan biasanya dilakukan oleh bagian *customer service*. Untuk memberikan pelayanan secara lisan, penyelenggara pelayanan perlu memahami pelayanan yang diberikan, mampu menyampaikan informasi dengan benar, jelas, mudah dipahami, dan singkat. Penyelenggara pelayanan juga harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat atau pelanggan serta disiplin mematuhi aturan yang berlaku.
5. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Permana, (2022), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai faktor spesifik yang dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan tercermin dari perbedaan yang mencolok antara harapan dan keinginan mereka.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian literatur dan hasil sintesa maka peneliti membuat diagram kerangka teori sebagai berikut :

Gambar 2.1.
Kerangka Teori



Menurut Sugiyono (2017) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan uraian diatas dari berbagai penelitian terdahulu yang relevan dan mendukung pada penelitian ini, maka penulis menentukan hipotesis ini sebagai berikut :

- H1 : Inovasi pengelola berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Ruang Publik Terbuka Ramah Anak (RPTRA) di Kelurahan Cipedad Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan secara parsial
- H2 : Adaptasi pengelola berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Ruang Publik Terbuka Ramah Anak (RPTRA) di Kelurahan Cipedad Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan secara parsial.
- H3 : Inovasi pengelola dan adaptasi pengelola berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Ruang Publik Terbuka Ramah Anak (RPTRA) di Kelurahan Cipedad Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan secara bersama sama (simultan).

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Penelitian kuantitatif sangat menekankan pada hasil yang objektif, melalui penyebaran kuesioner data bisa diperoleh dengan objektif dan diuji menggunakan proses validitas dan reliabilitas. Tujuan Menggunakan metode pendekatan ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya serta menemukan pola atau hubungan antar variabel yang sedang diteliti.

Dalam pendekatan kuantitatif akan diketahui nilai variabel independen dan variabel dependen. Dalam statistik metode analisis data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, yang dimana satu variabel dependen memiliki hubungan oleh beberapa variabel independen. Variabel dependen ialah variabel yang diasumsikan hanya muncul karena adanya pengaruh pada variabel independen tersebut. Pada penelitian ini telah

ditentukan bahwa variabel bebas yaitu inovasi pengelola (X1), adaptasi pengelola (X2), sedangkan variabel terikatnya kualitas pelayanan (Y).

HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat pemilihan karakteristik pada responden yang dipilih. Karakteristik responden tersebut meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan serta pernyataan yang berhubungan dengan variable X1, X2, dan Y. Total responden yang mengisi sejumlah 150 pengguna RPTRA di kelurahan Cipedak yang terbagi pada 3 RPTRA.

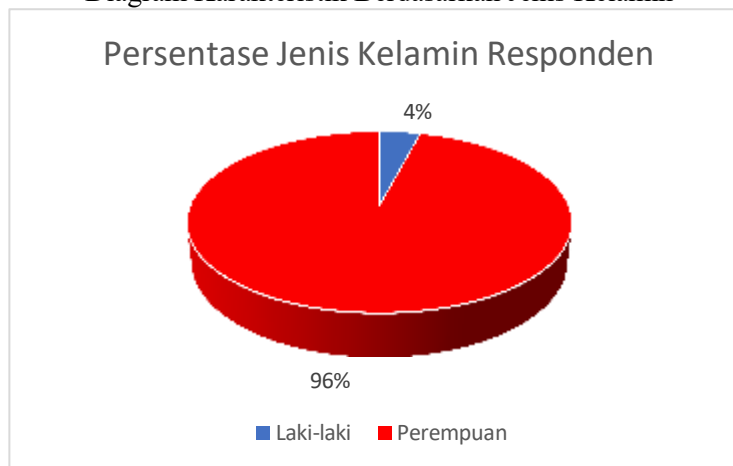
Pemilihan responden dilakukan secara *simple random sampling* yang merata dari setiap wilayah, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi secara menyeluruh. Selain itu, karakteristik demografis seperti usia, jenis kelamin dan pendidikan dianalisis untuk melihat apakah terdapat hubungan atau pengaruh terhadap variabel yang diteliti. Data yang diperoleh dari responden kemudian diolah menggunakan teknik analisis statistik yang sesuai untuk menguji hipotesis dan memperoleh kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh variabel X1,X2 terhadap variabel Y.

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2.3

Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin



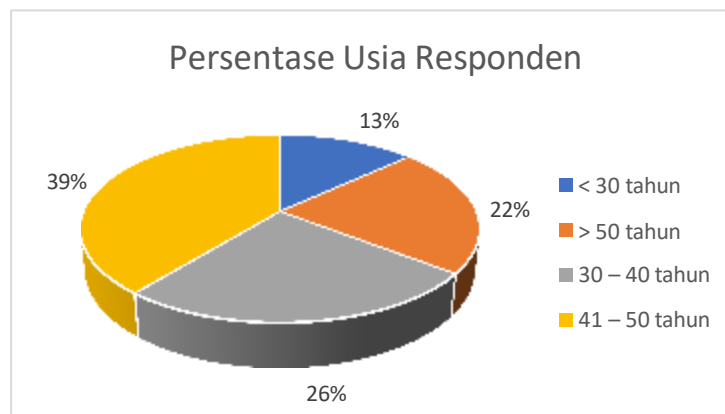
Sumber data: Data primer penelitian 2025

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 6 responden atau 4% serta berjenis kelamin Perempuan sebanyak 144 responden atau 96% jika digambarkan berdasarkan diagram persentase. Hal ini menunjukkan jumlah pengguna RPTRA di Kelurahan Cipedak di dominasi oleh Perempuan.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Gambar 2.4

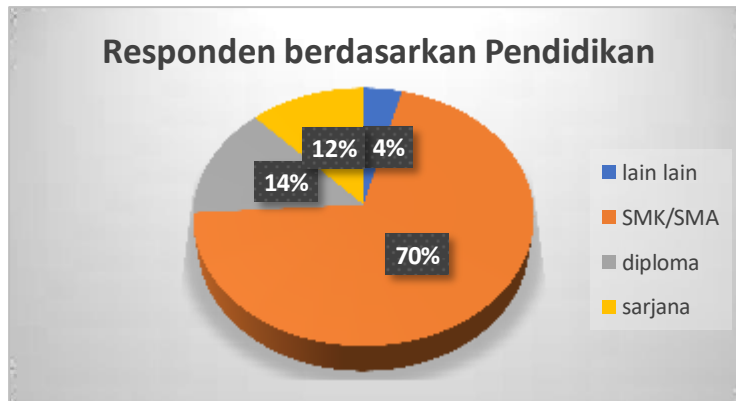
Diagram Karakteristik Berdasarkan usia



Sumber data: Data primer penelitian 2025

Berdasarkan data responden yang diperoleh, jumlah responden terbanyak didominasi rentang usia 41 – 50 Tahun dengan jumlah 59 responden atau 39%. Selanjutnya diikuti oleh rentang usia 30 – 40 tahun dengan jumlah 39 responden atau 26%. Terdapat rentang usia > 50 tahun dengan jumlah 33 responden atau 22%. Dan yang terakhir rentang usia < 30 tahun dengan jumlah 19 responden atau 13%. Sebagian besar pengguna RPTRA di kelurahan Cipedak berada dalam rentang usia 41–50 tahun (39%).

c. Karakteristik berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan data responden yang diperoleh, jumlah responden yang memiliki pendidikan SMA/SMK/Aliyah sederajat sebanyak 106 responden atau 70% hal ini selaras dengan karakteristik usia responden dimana memang didominasi oleh usia diatas 40 tahun yang mengakibatkan nilai pendidikan SMA/SMK/Aliyah sederajat. Selanjutnya jumlah responden yang memiliki pendidikan diploma I sampai Diploma III sebanyak 21 responden atau 14%. Adapun jumlah responden yang berpendidikan sarjana sebanyak 18 responden atau 12%. Dan yang terakhir, jumlah responden yang berpendidikan lain lain meliputi di bawah SMA/SMK/Aliyah sederajat sebanyak 5 responden atau 4%.

2. Analisis Deskriptif

Analisis indeks terhadap jawaban pada setiap variabel bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini, dengan menggunakan teknik analisis dengan cara mengalikan bobot pada skala Likert dengan jumlah responden yang memilih kategori jawaban tertentu pada setiap item pernyataan yang valid.

Seluruh hasil perhitungan dari tiap item pernyataan selanjutnya diakumulasikan untuk mendapatkan total skor pada masing-masing variabel. Skor total tersebut kemudian dianalisis menggunakan pedoman skala interval yang telah ditentukan pada Bab III Metodologi Penelitian. Melalui proses ini, peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kecenderungan jawaban responden, serta tingkat persepsi, sikap, atau penilaian mereka terhadap variabel yang sedang diteliti secara objektif dan sistematis.

Tabel IV.1
Analisis Deskriptif Inovasi Pengelola (X1)

Kode	Pernyataan	Rata-Rata	Interpretasi
A1	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu menciptakan ide-ide baru	3,93	Baik
A2	Pengelola RPTRA adalah individu mampu menyelesaikan masalah.	3,87	Baik
A3	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu menghasilkan ide-ide unik	3,93	Baik

A4	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu mengenalkan ide-ide	3,89	Baik
A5	Pengelola RPTRA adalah individu yang mencari dukungan untuk ide yang telah dikembangkan	3,98	Baik
A6	Pengelola RPTRA adalah individu yang berani menerapkan ide baru	4,00	Baik
X1	Inovasi Pengelola	3,94	Baik

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari perhitungan hasil rekapitulasi tabel IV.1 diatas diperoleh bahwa untuk interpretasi keseluruhan indikator adalah baik, dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator A6, yaitu “Pengelola RPTRA adalah individu yang berani menerapkan ide baru”. dengan rata-rata 4,00. Hal ini disebabkan oleh adanya kebijakan dan lingkungan kerja yang mendorong pengelola untuk berani mengemukakan ide ide baru dan kreativitas yang positif.

Nilai terendah ada pada indikator A2, yaitu “Pengelola RPTRA adalah individu mampu menyelesaikan masalah”, dengan rata-rata 3,87. Rendahnya nilai ini disebabkan oleh masih banyaknya masalah yang belum mampu diselesaikan dikarenakan terkendala dengan kewenangan yang dimiliki pengelola masih terbatas, selain itu, keterbatasan jumlah pengelola, menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil angka penafsiran untuk Variabel Inovasi Pengelola (X1) sebesar 3,94 dan angka tersebut termasuk dalam skala 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian Baik. Berdasarkan jumlah nilai rata-rata tersebut, bahwa inovasi pengelola RPTRA di kelurahan Cipadak dinilai responden baik.

Tabel IV.2
Analisis Deskriptif Adaptasi Pengelola(X2)

Kode	Pernyataan	Rata-Rata	Interpretasi
B1	Pengelola RPTRA adalah individu pendengar aktif	3,94	Baik
B2	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu berinteraksi dengan orang lain	4,02	Baik
B3	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu mengamati dan menganalisis masalah	3,86	Baik
B4	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu bekerja dalam tim	4,10	Baik
B5	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu menangani konflik	3,87	Baik
B6	Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu menyesuaikan diri dalam tim	4,05	Baik
B7	Pengelola RPTRA adalah individu yang siap menghadapi perubahan operasional.	4,02	Baik
B8	Pengelola RPTRA adalah individu yang berkeinginan untuk menambah wawasan	4,04	Baik
X2	Adaptasi Pengelola	3,98	Baik

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari perhitungan hasil rekapitulasi tabel IV.2 diatas diperoleh bahwa untuk interpretasi keseluruhan indikator adalah Baik, dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator B4 “Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu bekerja dalam tim”, dengan rata-rata 4,10. Hal ini menunjukkan bahwa pembinaan dari pimpinan dalam hal ini kepala kelurahan berperan penting

dalam meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan mereka dalam bekerja di dalam tim dalam memberikan pelayanan.

Nilai terendah terdapat pada indikator B3 “Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu mengamati dan menganalisis masalah”. dengan rata-rata 3,86. Rendahnya nilai ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, khususnya dalam menganalisis masalah. Akibatnya, beban kerja meningkat, pengelola harus lembur untuk memenuhi target yang berdampak pada penurunan kemampuan dalam menganalisis masalah.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil angka penafsiran untuk Variabel Adaptasi Pengelola (X2) sebesar 3,98 dan angka tersebut termasuk dalam skala 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian Baik. Berdasarkan jumlah nilai rata-rata tersebut, bahwa adaptasi pengelola dinilai responden baik.

Tabel IV.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (Y)

Kode	Pernyataan	Rata-Rata	Interpretasi
C1	Tempat atau ruang RPTRA luas, dan ventilasi lancar	4,15	Baik
C2	Sarana RPTRA lengkap, modern dan canggih	3,95	Baik
C3	Pengelola RPTRA berpenampilan rapi	4,24	Sangat Baik
C4	Pengelola RPTRA bekerja dengan professional	4,12	Baik
C5	Pengelola RPTRA menyampaikan informasi dengan jelas.	4,13	Baik
C6	Pengelola RPTRA memiliki keahlian mengoperasikan peralatan.	4,08	Baik
C7	Pengelola RPTRA memberikan pelayanan dengan segera	4,12	Baik
C8	Pengelola RPTRA melayani secara cepat dan tepat	4,11	Baik
C9	Pengelola RPTRA bersedia membantu warga.	4,11	Baik
C10	Para warga percaya kepada pengelola RPTRA dalam melayani.	4,05	Baik
C11	Pengelola RPTRA berperilaku sopan	4,39	Sangat Baik
C12	Pengelola RPTRA menggunakan tutur bahasa yang santun.	4,33	Sangat Baik

C13	Pengelola RPTRA dalam melayani disertai dengan senyum	4,27	Sangat Baik
C14	Pengelola RPTRA. melayani dengan pemikiran positif	4,14	Baik
C15	Pengelola RPTRA memperlakukan warga dengan penuh perhatian	4,11	Baik
C16	Pengelola RPTRA sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan warga	4,11	Baik
Y	Kualitas Pelayanan	4,15	Baik

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari perhitungan hasil rekapitulasi tabel IV.3 diatas diperoleh bahwa untuk interpretasi keseluruhan indikator adalah baik, dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator C11 “Pengelola RPTRA berperilaku sopan” dengan rata-rata 4,39. Pengelola RPTRA berperilaku sopan sering dilakukan untuk memastikan pengelola memiliki pemahaman tentang makna kesopanan sehingga mampu memberikan pelayanan atas apa yang warga butuhkan.

Nilai terendah terdapat pada indikator C2 “Sarana RPTRA lengkap, modern dan canggih”, dengan rata-rata 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa sarana RPTRA belum lengkap sehingga masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi kualitas pelayanan dengan kelengkapan sarana dan prasarana. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus diikuti oleh penyediaan sarana dan prasarana yang komplet.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil angka penafsiran untuk Variabel Kualitas Pelayanan(Y) sebesar 4,15 dan angka tersebut termasuk dalam skala 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian Baik. Berdasarkan jumlah nilai rata-rata tersebut, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dinilai baik oleh responden.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Validitas X1,X2 dan Y

Tabel IV.4 Nilai signifikansi pernyataan variabel X1

Pernyataan	R	Sig R	Keterangan
Pernyataan 1	.747**	0.000	Valid
Pernyataan 2	.872**	0.000	Valid
Pernyataan 3	.807**	0.000	Valid
Pernyataan 4	.809**	0.000	Valid
Pernyataan 5	.686**	0.000	Valid
Pernyataan 6	.693**	0.000	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel Tabel IV.4 diketahui nilai signifikan r untuk pernyataan variabel X1 semuanya di bawah 0,05 sehingga semua pernyataan pada variabel X1 valid

Tabel IV.5 Nilai signifikansi pernyataan variabel X2

Pernyataan	R	Sig R	Ket
Pernyataan 7	.487**	0.000	Valid
Pernyataan 8	.596**	0.000	Valid
Pernyataan 9	.738**	0.000	Valid
Pernyataan 10	.739**	0.000	Valid

Pernyataan 11	.759**	0.000	Valid
Pernyataan 12	.789**	0.000	Valid
Pernyataan 13	.713**	0.000	Valid
Pernyataan 14	.632**	0.000	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel Tabel IV.5 diketahui nilai signifikansi r untuk pernyataan variabel X2 semuanya di bawah 0,05 sehingga semua pernyataan pada variabel X2 valid.

Tabel IV.6 Nilai signifikansi pernyataan variabel Y

Pernyataan	R	Sig R	Keterangan
Pernyataan 15	.617**	0.000	Valid
Pernyataan 16	.652**	0.000	Valid
Pernyataan 17	.655**	0.000	Valid
Pernyataan 18	.692**	0.000	Valid
Pernyataan 19	.541**	0.000	Valid
Pernyataan 20	.673**	0.000	Valid
Pernyataan 21	.610**	0.000	Valid
Pernyataan 22	.704**	0.000	Valid
Pernyataan 23	.694**	0.000	Valid
Pernyataan 24	.684**	0.000	Valid
Pernyataan 25	.702**	0.000	Valid
Pernyataan 26	.704**	0.000	Valid
Pernyataan 27	.731**	0.000	Valid
Pernyataan 28	.640**	0.000	Valid
Pernyataan 29	.658**	0.000	Valid
Pernyataan 30	.672**	0.000	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel Tabel IV.6 diketahui nilai signifikansi r untuk pernyataan variabel Y semuanya di bawah 0,05 sehingga semua pernyataan pada variabel Y valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel IV.7 Alpha Cronbach

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	X1	0,863	Reliabel
2	X2	0,834	Reliabel
3	Y	0,916	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.7 Diketahui nilai Alpha Cronbach semua variabel > 0,6 sehingga variabel X1, X2 dan Y dinyatakan reliabel

4. Pengaruh Inovasi Pengelola (X1) terhadap Kualita Pelayanan (Y).

a. Korelasi

Tabel IV.8 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.246	4.221

a. Predictors: (Constant), X1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.8 di atas diketahui nilai r sebesar 0,502 artinya hubungan antara X1 dengan Y masuk kategori sedang.

b. Persamaan Regresi

Tabel IV.9 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.160	4.528		8.427	.000
	X1	1.184	.188	.502	6.311	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.9 di atas diperoleh persamaan $Y = 38,160 + 1,184X1$

c. Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel IV.10.Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.160	4.528		8.427	.000
	X1	1.184	.188	.502	6.311	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.10 di atas diketahui nilai signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y

d. Koefisien Determinan

Tabel IV.10.Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.246	4.221

a. Predictors: (Constant), X1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.10 di atas diketahui nilai r square sebesar 0,252 artinya besarnya pengaruh inovasi pengelola (X1) secara parsial terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 25,2%

5. Pengaruh Adaptasi Pengelola (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

a. Korelasi

Tabel IV.11 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 ^a	.320	.314	4.026

a. Predictors: (Constant), X2

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.11 di atas diketahui nilai r sebesar 0,566 artinya hubungan antara X2 dengan Y masuk kategori sedang

b. Persamaan Regresi

Tabel IV.12 Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
B	Std. Error	Beta			
29.353	5.017			5.850	.000
1.154	.155	.566		7.450	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.12 di atas diperoleh persamaan $Y = 29,353 + 1,154X_2$

c. Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel IV.13 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	29.353	5.017		5.850	.000
	X2	1.154	.155	.566	7.450	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.13 di atas diketahui nilai signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh signifikan X_2 terhadap Y.

d. Koefisien Determinan

Tabel IV.14 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 ^a	.320	.314	4.026

a. Predictors: (Constant), X2

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.14 di atas diketahui nilai r square sebesar 0,320 artinya besarnya pengaruh adaptasi pengelola (X_2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 32%.

6. Pengaruh inovasi pengelola (X_1) dan adaptasi pengelola (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y)

a. Korelasi

Tabel IV.15 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.330	3.978

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025.

Dari tabel IV.15 di atas diketahui nilai r square sebesar 0,584 artinya hubungan antara X_1 dan X_2 dengan Y masuk kategori sedang.

b. Persamaan Regresi

Tabel IV.16 Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	27.230	5.076	5.364	.000

X1	.487	.249	.207	1.955	.053
X2	.857	.216	.420	3.978	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.16 di atas diperoleh persamaan

$$\text{Persamaan } Y = 27,230 + 0,487X1 + 0,857X2$$

c. Uji Hipotesis (uji F)

Tabel IV.17 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	960.048	2	480.024	30.328	.000 ^b
	Residual	1851.819	117	15.828		
	Total	2811.867	119			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.17 di atas diketahui nilai signifikansi F sebesar 0,000 < 0,05 artinya terdapat pengaruh signifikan X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y.

d. Koefisien Determinan

Tabel IV.18 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.330	3.978

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2025

Dari tabel IV.18 di atas diketahui nilai r square sebesar 0,341 artinya besarnya pengaruh inovasi pengelola (X1) dan adaptasi pengelola (X2) secara bersama - sama terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 34,1%.

Berdasarkan hasil di tabel IV.11, Koefisien Determinan Angka R Square menunjukkan angka 0,252 yang menandakan bahwa inovasi pengelola secara parsial atau sendiri sendiri mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 25,2 %, dengan asumsi variabel lain konstan. Ini berarti inovasi pengelola memang berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik inovasi pengelola, maka kualitas pelayanan juga cenderung meningkat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan inovasi pengelola (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara parsial. Hal ini sesuai dengan hipotesisi awal.

Berdasarkan hasil di tabel IV.14, Koefisien Determinan Angka R Square menunjukkan angka 0,320 yang menandakan bahwa adaptasi pengelola secara parsial atau sendiri sendiri mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 32 %, dengan asumsi variabel lain konstan. Ini berarti adaptasi pengelola memang berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik adaptasi pengelola, maka kualitas pelayanan juga cenderung meningkat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan adaptasi pengelola (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara parsial. Hal ini sesuai dengan hipotesis awal.

Berdasarkan hasil di tabel IV.18, Koefisien Determinan Angka R Square menunjukkan angka 0,341 yang menandakan bahwa inovasi pengelola dan adaptasi pengelola secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 34,1%, dengan asumsi variabel lain konstan. Ini berarti inovasi pengelola dan adaptasi pengelola memang berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik inovasi pengelola dan adaptasi pengelola, maka kualitas pelayanan juga cenderung meningkat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari inovasi pengelola (X1) dan adaptasi pengelola (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara simultan atau bersama sama. Hal ini sesuai dengan hipotesis awal.

PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada RPTRA di Kelurahan Cipedak, Kecamatan Jagakarsa, yang terdiri dari tiga RPTRA yaitu RPTRA Cinta Aselih, RPTRA Gemilang, dan RPTRA Cendekia. RPTRA merupakan ruang publik terpadu ramah anak yang berfungsi sebagai tempat bermain, belajar, dan berinteraksi bagi masyarakat, khususnya anak-anak dan keluarga. Pengelolaan RPTRA dilakukan oleh pengelola yang bertugas menjaga fasilitas, mengatur kegiatan masyarakat, serta memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Dari hasil penelitian yang didasari atas penilaian analisis maka berikut ini pembahasan dari hasil penelitian yang di dapatkan :

1. Pengaruh Inovasi Pengelola (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil analisa data, inovasi pengelola memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan RPTRA di kelurahan Cipedak, dimana mempengaruhi sebesar 25,2 %. Hasil ini menegaskan bahwa inovasi yang diberikan oleh pengelola RPTRA di kelurahan Cipedak berperan penting dalam membentuk persepsi positif para pengelola RPTRA tersebut. Hasil ini relevan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Ahmad Susanto et al.2025) dan (Diki Defrian et al.2021). Secara substansi, indikator inovasi pengelola seperti mengeksplor ide, mengembangkan ide, mencari dukungan untuk ide dan menerapkan ide yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika warga merasa dilayani dengan cepat, prosedur jelas, dan pengelola menunjukkan sikap ramah serta profesional, hal ini menciptakan rasa puas yang kuat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peran pengelola RPTRA sangat krusial sebagai representasi kualitas organisasi.

Hasil deskriptif juga mendukung temuan ini, di mana rata-rata persepsi warga terhadap inovasi pengelola berada pada kategori “baik” (3,94). Nilai tertinggi pada pernyataan A6 yaitu “Pengelola RPTRA adalah individu yang berani menerapkan ide baru”. dengan nilai rata-rata 4,00. Tingginya nilai rata rata pernyataan A6 dikarenakan adanya kebijakan dan lingkungan kerja yang mendorong pengelola untuk berani mengemukakan ide ide baru dan kreativitas yang positif.

Nilai terendah pada pernyataan A2, yaitu “Pengelola RPTRA adalah individu mampu menyelesaikan masalah”, dengan nilai rata-rata 3,87. Rendahnya nilai ini disebabkan oleh masih banyaknya masalah yang belum mampu diselesaikan dikarenakan terkendala dengan kewenangan.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil angka penafsiran untuk Variabel Inovasi Pengelola (X1) sebesar 3,94 dan angka tersebut termasuk dalam skala 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Berdasarkan jumlah nilai rata-rata tersebut, bahwa inovasi pengelola RPTRA di kelurahan Cipedak dinilai baik oleh responden.

2. Pengaruh Adaptasi Pengelola (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil analisa data, adaptasi pengelola memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dimana mempengaruhi sebesar 32 %. Hal ini menunjukkan bahwa aspek adaptasi pengelola menentukan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Raysha Anindita et al.2023).

Indikator adaptasi pengelola dalam penelitian ini mencakup kemampuan komunikasi, kemampuan Interpersonal, kemampuan *problem solving*, kemampuan kerjasama tim dan kemampuan *resourceful*, olehnya maka warga merasa lebih percaya dan nyaman dalam berinteraksi. Kondisi ini mendorong terciptanya hubungan pelayanan yang lebih manusiawi, komunikatif dan bermakna.

Hasil deskriptif juga mendukung temuan ini, di mana rata-rata persepsi warga terhadap adaptasi pengelola berada pada kategori “baik”, dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan B4 “Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu bekerja dalam tim”, dengan rata-rata 4,10. Hal ini menunjukkan bahwa pembinaan dari pimpinan dalam hal ini kepala kelurahan berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan mereka dalam bekerja di dalam tim.

Nilai terendah terdapat pada pernyataan B3 “Pengelola RPTRA adalah individu yang mampu mengamati dan menganalisis masalah”. dengan nilai rata-rata 3,86. Rendahnya nilai ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, khususnya dalam menganalisis masalah. Akibatnya beban kerja meningkat, pengelola harus lembur untuk memenuhi target yang berdampak pada penurunan kemampuan dalam menganalisis masalah.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil angka penafsiran untuk Variabel Adaptasi Pengelola (X2) sebesar 3,98 dan angka tersebut termasuk dalam skala 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Berdasarkan jumlah nilai rata-rata tersebut, bahwa adaptasi pengelola dinilai baik oleh responden.

3. Pengaruh Inovasi Pengelola (X1) dan Adaptasi Pengelola (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil analisa data, inovasi pengelola dan adaptasi pengelola secara simultan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan RPTRA di kelurahan Cipedak dimana mempengaruhi sebesar 34,1 %. Ini berarti bahwa perbaikan pada kedua aspek tersebut secara sinergis tetap memiliki dampak positif terhadap tingkat kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pri Utami. 2023).

Secara keseluruhan semua pernyataan kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Nilai tertinggi pada pernyataan C11 “Pengelola RPTRA berperilaku sopan” dengan nilai rata-rata 4,39. Pengelola RPTRA berperilaku sopan untuk memastikan pengelola memiliki pemahaman tentang makna kesopanan sehingga mampu memberikan pelayanan atas apa yang menjadi kebutuhan warga.

Nilai terendah terdapat pada pernyataan C2 “Sarana RPTRA lengkap, modern dan canggih”, dengan nilai rata-rata 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana RPTRA belum lengkap sehingga masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi kualitas pelayanan dengan kelengkapan sarana dan prasarana. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus diikuti oleh penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil angka penafsiran untuk Variabel Kualitas Pelayanan(Y) sebesar 4,15 dan angka tersebut termasuk dalam skala 3,41 – 4,20 dengan kriteria penilaian baik. Berdasarkan jumlah nilai rata-rata tersebut, diketahui bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh responden.

KESIMPULAN

Inovasi Pengelola (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan(Y) RPTRA. Hasil uji regresi menunjukkan inovasi pengelola mempengaruhi kualitas pelayanan RPTRA di kelurahan Cipedak sebesar 25,2 %. Hal ini menunjukkan bahwa indikator inovasi pengelola, seperti mengeksplor ide, mengembangkan ide, mencari dukungan untuk ide dan menerapkan ide, memberikan kontribusi yang besar terhadap kualitas pelayanan RPTRA di kelurahan Cipedak.

Adaptasi Pengelola (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan(Y). Hasil uji regresi menunjukkan adaptasi pengelola mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 32 %. Kemampuan pengelola dalam berkomunikasi, bekerja sama, memecahkan masalah, serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi pengunjung.

Inovasi Pengelola (X1) dan Adaptasi Pengelola (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil uji regresi menunjukkan inovasi pengelola dan adaptasi pengelola secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan RPTRA di kelurahan Cipedak sebesar 34,1 %, sedangkan sisanya 65,9% dari 100% dikurangi 34,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti oleh peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, tetapi memerlukan kombinasi antara kemampuan inovasi dan kemampuan adaptasi dari pengelola dalam menjalankan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA**Buku-buku**

- Ahmad Nurcholish Latif. (2015). *Administrasi Publik Baru (New Public Administration)*.
https://www.academia.edu/44239747/Administrasi_Publik_Baru_New_Public_Administrasi
on
- Ali Ali. 2023. Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Customer Involvement: Pengembangan Service Dominant Logic. *Jurnal Stie Semarang Vol 15 No 2*.
<file:///C:/Users/User/Downloads/621-Article%20Text-1287-1-10-20230618.pdf>
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi 5*. Jakarta: Rineka Cipta.
<https://www.scribd.com/document/756557803/Suharsimi-Arikunto-Prosedur-Penelitian>
- Beddy Iriawan Maksudi. (2017). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Raja grafindo persada.
<https://www.rajagrafindo.co.id/produk/dasar-dasar-administrasi-publik/>
- De Jong, J. & Den Hartog, D. 2010. "Measuring Innovative Work Behavior." *Creative and Innovation Management*. Vol. 19, No. 1, Pp.23-36.
https://www.researchgate.net/publication/228254317_Measuring_Innovative_Work_Behavior
- Fadjarajani, S. dkk *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*. In *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*. Ideas Publishing, 2020.
<https://repository.stiesultanagung.ac.id/id/eprint/408/2/Isi%20Metodologi%20Penelitian.pdf>
- Harbani Pasolong.(2019). *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
<https://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/48/1/Gabungan%20lengkap%20%28NXPowerLite%20Copy%29.pdf>
- Hardi Warsono, Retno Sunu Astuti, Aufarul Marom. (2019). *Teori Administrasi : Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
<https://garuda.kemdikisaintek.go.id/documents/detail/1101509>
- Hasbiyallah & Ihsan. (2019). *Administrasi pendidikan perspektif ilmu pendidikan Islam*. Bandung.
<https://digilib.uinsgd.ac.id/24690/>
- Indriantoro dan Supomo, 1999 *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. https://www.researchgate.net/profile/Budi-Harto/publication/371723974_METODOLOGI_PENELITIAN_UNTUK_BISNIS/links/6491e79f8de7ed28ba407816/METODOLOGI-PENELITIAN-UNTUK-BISNIS.pdf
- Ismail Nurdin, (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Penerbit Media Sahabat Cendekia.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=WKjPIakAAAAJ&citation_for_view=WKjPIakAAAAJ:IjCSPb-OG4C
- Johanes Basuki. (2021). *Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris*. Raja Grafindo Persada.
<https://www.gramedia.com/products/administrasi-publik-telaah-teoretis-dan-empiris>
- Kotler dan Armstrong (2016:78). "Prinsip-Prinsip Pemasaran", Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
<https://www.scribd.com/document/425529173/buku-prinsip-prinsip-pemasaran-philip-kotler-gary-armstrong-jilid-1-edisi-12-pdf>
- M. Chazienul Ulum dan Luthfi J. Kurniawan. (2021). *Etika Administrasi Publik*. Intrans Publishing Moleong, 2007 . *Metodologi Penelitian Kualitatif PT Remaja Rosdakarya*.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205827/metodologi-penelitian-kualitatif>
- Rolando 2018:. *Tingkat Kesiapan Implementasi Smart Governance Di Kota Palangka Raya*. UAJY. <https://e-journal.uajy.ac.id/16564/>
- Ramlawati, 2020. *Total Quality Managemen*. Penerbit Nas Media Pustaka, Makasar.
<https://repository.umi.ac.id/559/1/3%20buku.pdf>
- Siswandi. (2017) *Administrasi logistik dan gudang*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
https://fliphtml5.com/hosix/lgwa/2017_Logistik_Siswandi_%281%29/#google_vignette
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D Sugiyono* : Penerbit Alfabeta Bandung.
<https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/pencariansederhana?action=pencarianSederhana&katakunci=GIYONO&ruas=Pengarang&bahan=Semua+Jenis+Bahan&fAuthor=SUGIYONO&fPublisher=&fPublishLoc=&fPublishYear=2020&fSubject=&fBahasa=ind>
- Sumarsono HM. Sonny, 2004, *Metode Riset Sumber Daya Manusia, Jember* : Graha Ilmu.
<https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/21257/metode-ri-set-sumber-daya->

manusia.html

Susanti & Wahyuni, 2017. Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 6 No 5 (2017):

<https://www.connectedpapers.com/main/fc2f03a59c37f507fa9bd51f0057ee2b60c5ecd4/PENGARUH-FAKTOR-KEPERCAYAAN%2C-KUALITAS-LAYANAN%2C-DAN-FASILITAS-TERHADAP-KEPUASAN-PELANGGAN-KERETA-API/gra>

Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung : Cv. Alfabeta.. 2015.
<https://cvalfabeta.com/product/manajemen-sdm-dalam-organisasi-publik-dan-bisnis-2/>

Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Penerbit CV IRDH. Malang.
https://ibtpi.pelitaindonesia.ac.id/1.Artikel/86.Buku_Service_Quality_compressed.pdf

Wenti Ayu Sunarjo, (2024). *Manajemen Inovasi*. PT Nasya Expanding Management. Cetakan ke-1, Februari 2024. Hal 1-24.
<file:///C:/Users/User/Downloads/COPYRIGHTBUKUAJARMANAJEMENINOVASI.pdf>

Jurnal

Agung Edi Rustanto, 2021. Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada RPTRA di Wilayah Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal administrasi publik*, Vol 7 No 1. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/4736>

Ahmad Sururi, 2019. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *JURNAL NATAPRAJA* Vol. 7, No. 1, 2019. <https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/24769>

Ahmad Susanto, Emma Rochima, Riny Kusumawati. Analysis of The Influence of Innovation Ambidexterity on The Quality of Public Services in Government Agencies. *Indonesian Journal of Social Research (IJSR)*, volume 7 issue 2. 2025. <https://iojs.unida.ac.id/index.php/IJSR/article/view/565/242>.

Ahmadi Aidi, Ilya Avianti, Poppy sofia Koeswayo, Sugiono poulus, 2024. The effect of an inclusive approach to collaborative governance and its impact on digitizing the quality of public services. *Cogent Business & Management*, 2024, Vol. 11, no. 1. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/23311975.2024.2392324?needAccess=true>

Akbar, S. 2018. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jurnal Jiaganis*.
<file:///C:/Users/User/Downloads/1-17%20Faktor%20yang%20mempengaruhi%20kinerja%20anggota%20organisasi.pdf>

Carmelita N. Cervantes, Felipe P. Laynesa, and Jobelly B. Pasis (2017). Productivity and Economic Performance of Lettuce (*Lactuca sativa*) Under Organic Production Systems in Camarines Sur, Philippines. *International Journal of Agricultural Technology* 13(7.1): 1277-1284.

https://www.researchgate.net/publication/322385099_Carmelita_N_Cervantes_Felipe_P_Laynesa_and_Jobelly_B_Pasis_2017_Productivity_and_Economic_Performance_of_Lettuce_Lactuca_sativa_Under_Organic_Production_Systems_in_Camarines_Sur_Philippines_International

Desti Rahmiati, Bondan Prihastomo, 2018. Identifikasi Penerapan Konsep Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Pada Taman Kambang Iwak Palembang. *Jurnal Arsitektur, Bangunan, & Lingkungan* | Vol.8 No.1
<https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/virtuvian/article/view/3742>

Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah. Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* Vol. 11, No. 2, 2021. <http://bit.ly/46QdPsf>.
https://www.academia.edu/118616333/Inovasi_Pelayanan_Pajak_Kendaraan_Bermotor_Dalam_Meningkatkan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Pada_Kantor_Samsat_DI_Kabupaten_Pandeglang

Egis Yani Pramularso, Ratnawaty Marginingsih, 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RPTRA Kebon Pala Berseri. *Komunitas dan Kota Berkelanjutan*. Vol 2, No 1.

- <https://proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnaskkbarsi/article/view/5098>
- Farhan Nur Moh, Amin Tohari, 2024. Motivasi Pemanfaatan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Bagi Anak-Anak Dalam Mengisi Waktu Luang. *Jcsr –Volume. 2, No. 1.* <https://ejurnal.politeknipratama.ac.id/index.php/jcsr/article/view/3544>
- Hadi Surjo, Arif Rachman Putra, Rahayu Mardikaningsih. 2020. Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *2020Jurnal Baruna Horizon 3(1):186-197.*
- Hendrayadi. (2019). Bureaucratic culture, empowering leadership, affective commitment, and knowledge sharing behavior in Indonesian government public services. *Cogent business and Management.* <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2019.1680099>
- Hernowo Endy dan Ardy Maulidy Navastara, 2017. Karakteristik Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Bahari di Kecamatan Cilandak Jakarta Selatan. *Jurnal Teknik Its Vol. 6, No. 2.* <https://media.neliti.com/media/publications/506841-none-a8a3010e.pdf>
- Jennifer Herryty : 2025, Adaptive Skills at Work: Examples and Ways To Improve Yours. Indeed Publisher. <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/adaptive-skills>
- Kusuma, A., & Khoiron, A. (2023). Metode Kualitatif. In Metode Kualitatif. [yusuf.staff.ub.ac.id/files/2023/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.](https://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2023/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif) <https://prosiding.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/SND/article/view/1681>
- Lestari & Aprileny, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Konsumen Pada Kedai Camp Survivor, Bogor). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia – Tahun 2020.Maritim Vol. 8 No. 2.* <http://repository.stei.ac.id/3488/>
- Marselus Yollan Lokabora, Noora Fithriana. Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 7 No. 3 .2018.* <http://bit.ly/4nAZxCZ>.
- Maryam Ekaabi, Khalizani Khali, Ross Davidson, Fabio Nonino, 2020. The Service Quality And Satisfaction Of Smart Policing In The UAE. *Cogent Business & Management Volume 7, 2020 - Issue 1.* <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1751904>
- Muh. Fachrul Razy, Mukti Ali, Sri Aliah Ekawati. 2020. Optimalisasi Fungsi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak di Kelurahan Untia, Kota Makassar. *Jurnal Wilayah dan Kota Maritim Vol. 8 No. 2.* <https://cot.unhas.ac.id/journals/index.php/jwkm/article/view/1163>
- Mohammad Amin. (2020), Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Public Policy, Volume 1, No. 2* <https://core.ac.uk/download/pdf/525633911.pdf>
- Nasruddin & Nurchayati, 2019. Pengaruh Promosi dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB) (2019) 1(2) 232-245.* <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOMB/article/view/677>
- Nida Salma Fahriani & Intan Rike Febriyanti, (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen (2022) 2(3) 1-11.*
- Nur Ambia,(2018), Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan, Edisi III No.1* file:///C:/Users/User/Downloads/339-662-1-SM-1.pdf
- Paryanti, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress. 12(1), hal.70-83.* <https://researchhub.id/index.php/optimal/article/view/431>
- Isri Fitriyany, 2022. Layanan Rumah Pintar Al-Barokah Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Anak Melalui Sentra Bimbingan belajar Di Desa Cibeureum Wetan Cimalaka Sumedang. *Prodi Pendidikan Masyarakat Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.* <http://repository.upi.edu/71925/>
- Pri Utami. Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal Papatung: Vol. 6 No. 2Tahun 2023.* <http://bit.ly/42oP457>.
- Puteri Nur Farrieda.(2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Pangan Bersubsidi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pondok Labu Jakarta Selatan. *Empati, Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial, Vol. 8.* <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/83540927/pdflibre.pdf?1649492988=&response-content-disposition>

- Ramadhan, 2021. Penggunaan Metode Problem Based Learning dalam meningkatkan keaktifan belajar siswa pada kelas XI IPS 1. Jurnal Ilmu Pendidikan, 2021 jayapangus press.
file:///C:/Users/User/Downloads/juliawan21,+3.+Iwan+Ramadhan.pdf
- Riski Puspita Lestari, Dyah Mutiarin, Achmad Nurmandi. Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Tata Sejuta Vol.6, No. 2 September 2020. <http://bit.ly/4o4op5Y>.
- Riyanto & Tunjungsari H (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan (2020) 2(3) 838.
file:///C:/Users/User/Downloads/admin,+30.+JURNAL+VONY+RIYANTO+115160184.pdf
- Sesaria, Monic (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pengembangan Karir Dan K3 (Keselamatan Dan Kesehatan Kerja) Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Dynaplast Cibitung Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
http://repository.stei.ac.id/2530/1/21160000134_Artikel%20Indonesia_2020.pdf
- Sutri Sulistiyowati, Joorie M. Ruru, Very Y. Londa, 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik JAP No.117 Vol. VIII.
file:///C:/Users/User/Downloads/jm_jap,+JURNAL+SUTRI+SULISTIYOWATI.pdf
- Swathi K, Gopalkrishna Barkur, Somu G, 2023. Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. Cogent Business & Management Volume 10, 2023 - Issue 3.