

Pengaruh Inovasi Layanan, Kompetensi Pegawai dan Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kayu Manis

Wilmarahma Sari Sitompul^{1*}, Dian Wahyudin²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email : ¹sari.kuliah2@gmail.com, ²zahidah181011@gmail.com

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 11, 2025

Revised : Maret 15, 2025

Accepted : Maret 21, 2025

Keywords:

Service Innovation; Competence;

Communication;

Service Quality



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

This research aims to evaluate the extent to which service innovation, employee competence, and communication influence service quality at the Investment Management and Integrated One-Stop Service Unit of Kayu Manis Urban Village. The research method uses a quantitative approach through a questionnaire distributed to service recipients at the Investment Management and Integrated One-Stop Service Unit of Kayu Manis Urban Village during the period of January - September 2024. The sample determination was formulated using the Taro Yamane formula, resulting in a sample of 90 respondents. The data collected were analyzed using SPSS statistical program. The results indicate that, partially, service innovation and employee competence do not significantly influence service quality, contributing only 8.57% and 8.74%, respectively, with a 5% standard error. However, communication has a significant influence on service quality, contributing 63.70%. Simultaneously, all three variables significantly impact service quality, with an R-square value of 88.6%, indicating that service innovation, employee competence, and communication collectively account for 88.6% of the variation in service quality, while the remaining 11.4% is influenced by other factors outside the research.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas tinggi menjadi salah satu indikator utama keberhasilan birokrasi di era modern. Pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, dan berkualitas adalah harapan masyarakat yang terus berkembang, khususnya di Indonesia. Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kelurahan Kayu Manis, sebagai bagian dari Dinas PMPTSP Provinsi DKI Jakarta, memegang peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya. Namun, berbagai tantangan terkait inovasi layanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi masih sering dihadapi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, inovasi layanan menjadi salah satu elemen penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara online maupun offline. Namun, masih terdapat kendala terkait penggunaan teknologi oleh masyarakat yang kurang paham akan sistem pelayanan berbasis digital. Di samping itu, kompetensi pegawai juga menjadi isu penting. Pegawai yang kompeten dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan memuaskan. Keterampilan teknis dan interpersonal pegawai yang baik akan berdampak positif pada kualitas pelayanan. Komunikasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai indeks/survey kepuasan masyarakat yang dilakukan per triwulan. Nilai SKM Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan Kayu Manis mengalami penurunan pada awal triwulan I (Januari - Maret) tahun 2024, turun dari tahun 96,88 menjadi 90,18. Dan selama tahun 2024 tidak mengalami kenaikan yang signifikan, masih lebih rendah daripada nilai SKM pada akhir tahun 2023.

Fenomena lain yang dapat di amati adalah inovasi-inovasi yang ada masih belum efektif dan masih ada diantara masyarakat yang masih belum bisa menggunakan sistem pelayanan secara online. Pelayanan secara online dilakukan dengan mengajukan permohonan ke www.jakevo.jakarta.go.id. Selain itu, untuk kompetensi pegawai juga masih terdapat petugas pelayanan yang belum pernah

mendapatkan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kompetensinya. Komunikasi yang terjadi antara petugas pelayanan dan masyarakat juga masih belum efektif dan dapat menyebabkan kesalahpahaman, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, maka Unit Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kayu Manis berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Berdasarkan tema permasalahan yang diuraikan tersebut diatas, maka dari itu peneliti ingin menjadikannya sebagai latar belakang pada penelitian dengan judul” Pengaruh Inovasi Layanan, Kompetensi Pegawai dan Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kayu Manis”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Inovasi layanan:** Menurut Nurdin (2016) “Inovasi adalah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi”.
2. **Kompetensi pegawai:** Menurut Badan Nasional Sertifikasi Profesi 2014, Kompetensi merupakan suatu kemampuan maupun kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya.
3. **Komunikasi :** Komunikasi efektif antara pegawai dengan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Nguyen, 2020).
4. **Kualitas Pelayanan :** Menurut Manengal (2021): “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan”.

Kerangka Pemikiran

a. Pengaruh inovasi layanan terhadap kualitas pelayanan

Inovasi layanan memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam era digital, inovasi layanan terutama berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi seluler dan platform daring, telah mengubah cara pemerintah menyediakan layanan kepada masyarakat. Layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses menjadi harapan masyarakat modern. Dengan adanya inovasi memungkinkan kualitas pelayanan semakin meningkat.

b. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik akan lebih cenderung dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pula. Kompetensi pegawai dalam pelayanan publik dapat diberikan melalui pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada keterampilan teknis, kemampuan interpersonal, empati, dan komunikasi yang baik. Hal ini berpengaruh langsung pada peningkatan kualitas pelayanan karena petugas menjadi lebih siap dan kompeten dalam memberikan layanan yang memuaskan pelanggan.

c. Pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan

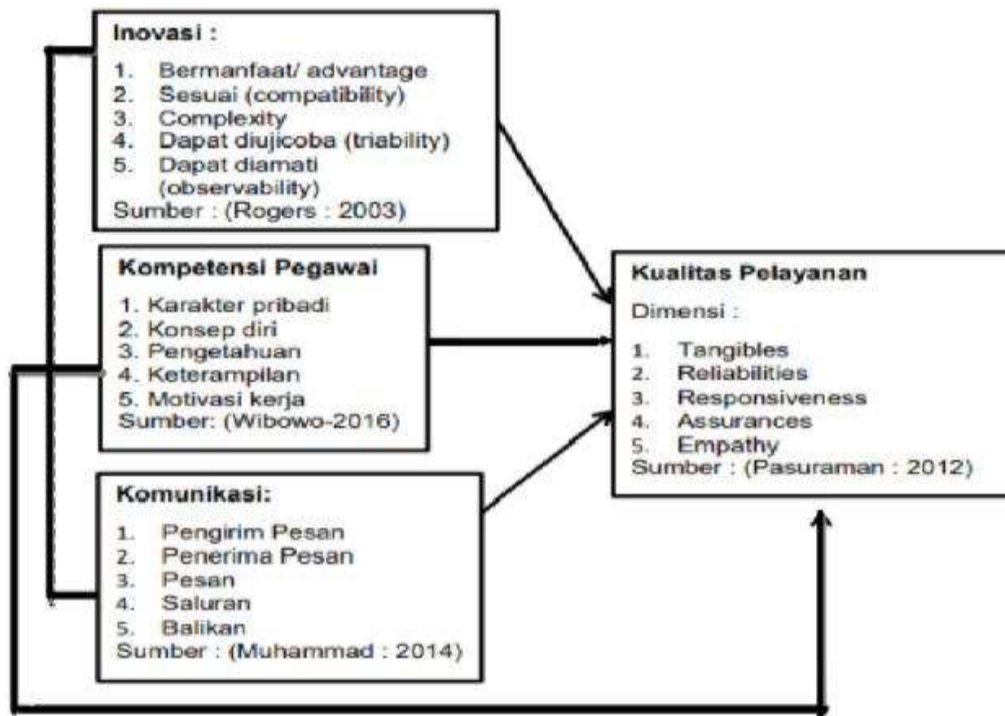
Komunikasi yang efektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan berkomunikasi secara efektif, pelanggan akan merasa dihargai, didengar, dan memahami informasi yang mereka perlukan. Sehingga komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi kesalahan serta keluhan. Komunikasi yang efektif juga memperkuat kepercayaan antara pelanggan dan penyedia layanan, yang krusial untuk menjaga hubungan positif dalam jangka panjang. Selain itu, komunikasi yang kuat di antara tim internal di organisasi membantu meningkatkan koordinasi, menghindari kesalahan, dan memastikan pelayanan yang lebih lancar.

d. Pengaruh inovasi layanan, kompetensi pegawai dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan.

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun organisasi. Maka agar pegawai di UP. PMPTSP Kelurahan Kayu Manis agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat, maka organisasi harus mempunyai inovasi layanan yang baik kepada masyarakat, kompetensi kepada pegawai ditingkatkan, berpengetahuan dan berketrampilan tinggi sehingga dapat lebih mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kualitas pelayanan terus meningkat.

Gambar Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan di PMPTSP Kelurahan Kayu Manis dari bulan Januari sampai September selama tahun 2024. Berdasarkan metode Taro Yamane, dari jumlah populasi sebanyak 966 warga diperoleh jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 90 responden, dengan standar eror 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner tersebut menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti, yaitu inovasi layanan, kompetensi pegawai, komunikasi, dan kualitas pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program statistik *IBM SPSS*.

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas dilakukan dengan korelasi Pearson Product Moment, sementara uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh parsial dan simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil olah data dari *IBM SPSS* telah dibuat berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan, kemudian dirangkum menjadi bahasan-bahasan sebagaimana yang terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji-t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.146	3.597		1.153
	Total_Inovasi	.123	.070	.126	1.758
	Total_Kompetensi	.141	.109	.115	1.288
	Total_Komunikasi	.936	.109	.728	8.613

a. Dependent Variable: Total_KualitasPelayanan

Secara matematis model fungsi regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 4,146 + 0,123 X_1 + 0,141 X_2 + 0,936 X_3$$

Keterangan:

Y : Variabel Kualitas Pelayanan

b_0 : Konstanta

b_1, b_2, b_3 : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel bebas

X_1 : Variabel Inovasi

X_2 : Variabel Kompetensi Pegawai

X_3 : Variabel Komunikasi

1. Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas, Keseluruhan variabel bebas, Inovasi Layanan (X_1) Kompetensi (X_2) dan Komunikasi (X_3) memiliki nilai positif yang artinya memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan (Y)
2. Pengaruh variabel independen Inovasi Layanan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,123 maka dapat diartikan bahwa Inovasi Layanan (X_1) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sehingga setiap perubahan variabel Inovasi Layanan (X_1) sebesar satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,123 catatan variabel independen lainnya tetap.
3. Pengaruh variabel independen Kompetensi Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,141 maka dapat diartikan bahwa Kompetensi pegawai (X_2) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sehingga setiap perubahan variabel kompetensi pegawai (X_2) sebesar satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,141 catatan variabel independen lainnya tetap.
4. Pengaruh variabel independen Komunikasi (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,936 maka dapat diartikan bahwa Komunikasi (X_3) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sehingga setiap perubahan variabel komunikasi (X_3) sebesar satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,936 catatan variabel independen lainnya tetap.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2. Nilai R square untuk koefisien determinasi masing-masing variabel

Model	R square	Standardized Coefficients
		Beta
1		
(Constant)		
Total Inovasi	0,680	0.126
Total Kompetensi	0,760	0.115
Total Komunikasi	0,875	0.728

Sumber : Output SPSS diolah, 2024

1) Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan

Dari diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,680 sedangkan nilai koefisien regresi (beta) diperoleh sebesar 0,126 sehingga hasil perhitungannya menunjukkan pengaruh Inovasi Layanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 8,57%.

2) Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Dari tabel diatas diperoleh nilai koefisien korelasi Kompetensi Pegawai sebesar 0,760 sedangkan nilai koefisien regresi (beta) diperoleh sebesar 0,115 sehingga kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 8,74%.

3) Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan

Dari tabel diatas diperoleh nilai koefisien korelasi Kompetensi Pegawai sebesar 0,875 sedangkan nilai koefisien regresi (beta) diperoleh sebesar 0,728 sehingga sumbangan efektif kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 63,70 %.

Tabel 3. Nilai Koefisien Determinasi (secara simultan)

Model Summary					
Model	Change Statistics				
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.886 ^a	221.748	3	86	.000

a. Predictors: (Constant), Total_Komunikasi, Total_Inovasi, Total_Kompetensi

Sumber : Olahan data primer, 2024

Dari tabel diatas juga dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,886, Menurut Chin nilai *R-Square* dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67. Nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,67 ($0,886 > 0,67$) sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat Variabel Inovasi Layanan, kompetensi Pegawai dan Komunikasi mempunyai korelasi secara simultan yang kuat terhadap Kualitas Pelayanan. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda (*R-square*) adalah 0,886 atau 88,6%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Inovasi Layanan (X_1), Kompetensi Pegawai (X_2) dan Komunikasi (X_3) bersama – sama mempengaruhi variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 88,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Hasil uji t untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji t diatas, diketahui untuk Variabel Inovasi Layanan (X_1) nilai thitung sebesar 1,758 dengan nilai Sig. 0,082. Setelah dibandingkan ternyata nilai thitung lebih besar daripada ttabel ($1,758 < 1,987$), dan nilai Sig. ($0,082 > 0,05$). maka disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Inovasi Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan..

Dari hasil uji t diatas, diketahui untuk Variabel Kompetensi pegawai (X_2) nilai thitung sebesar 1,288 dengan nilai Sig. 0,201. Setelah dibandingkan ternyata nilai thitung lebih besar daripada ttabel ($1,288 < 1,987$), dan nilai Sig. ($0,201 > 0,05$). maka disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Dari hasil uji t diatas, diketahui untuk Variabel Komunikasi (X_2) nilai thitung sebesar 8,613 dengan nilai Sig. 0,000. Setelah dibandingkan ternyata nilai thitung lebih besar daripada ttabel (8,613 > 1,987), dan nilai Sig. (0,000 < 0,05). maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil Uji F

Tabel 4. Hasil Anova Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8722.218	3	2907.406	221.748	.000 ^b
	Residual	1127.571	86	13.111		
	Total	9849.789	89			
a. Dependent Variable: Total_KualitasPelayanan						
b. Predictors: (Constant), Total_Komunikasi, Total_Inovasi, Total_Kompetensi						

Dari hasil uji F diatas, diketahui nilai F hitung sebesar 221,7 nilai Sig. 0,000. Setelah dibandingkan ternyata nilai Faa hitung lebih besar daripada F tabel (221,748 > 2,71), dan nilai Sig. (0,000 < 0,05). maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Inovasi Layanan, Kompetensi Pegawai dan Komunikasi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Kayu Manis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh nilai t_{hitung} pada varlabel Inovasi layanan (X_1) adalah 1,758 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987, sehingga nilai thitung < nilai t tabel. Juga dilihat dari nilai signifikansi 0,082 yang lebih besar dari 0,05. Dari hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Inovasi layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas pelayanan.

Pengaruh Inovasi layanan hanya memberikan pengaruh sebesar 8,57 % terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, meskipun inovasi layanan telah diterapkan, kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan belum optimal atau belum memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Suharyono dan kawan-kawan (2023) di Surabaya, yang menemukan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di sektor publik. Inovasi layanan berbasis teknologi terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan melalui proses yang lebih cepat dan transparan. Fenomena ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Beberapa faktor yang memungkinkan inovasi layanan belum memberikan hasil yang optimal seperti krangnya sosialisasi terhadap inovasi layanan kepada masyarakat, sehingga berdampak pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai inovasi layanan yang diterapkan di Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan Kayu Manis atau hal lain.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas pelayanan di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Kayu Manis.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS menunjukkan variabel Kompetensi Pegawai (X_2)

tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} pada variabel Kompetensi pegawai (X_2) adalah 1,288 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987, sehingga nilai $t_{hitung} < \text{nilai tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kompetensi pegawai tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas pelayanan. Pengaruh Kompetensi Pegawai hanya memberikan pengaruh sebesar 8,74 % terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, kompetensi pegawai di unit Pengelola PMPTSP Kelurahan Kayu Manis ini memberikan kontribusi yang kecil terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yaitu hanya sebesar 8,74%.

Penelitian oleh Nugroho, D. (2022) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai secara signifikan memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pegawai yang berkompeten mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional, sehingga meningkatnya kualitas pelayanan publik. Beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebab lemahnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan antara lain adalah kurangnya pelatihan yang berkesinambungan dan keterbatasan akses terhadap pengembangan keterampilan. Pegawai mungkin memiliki kompetensi dasar yang memadai, namun tanpa adanya pelatihan yang rutin dan pengembangan keterampilan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, kompetensi tersebut tidak akan berkembang.

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Kayu Manis.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan variabel Komunikasi (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} pada variabel Komunikasi (X_3) adalah 8,613 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987, sehingga nilai $t_{hitung} < \text{nilai tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas pelayanan. Pengaruh Komunikasi hanya memberikan pengaruh sebesar 63,70 % terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini membenarkan bahwa komunikasi yang berkualitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pelayanan masyarakat Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan Kayu Manis. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Studi Rahmawati dan Hidayat (2024) menemukan bahwa komunikasi yang terbuka dan responsif di kalangan pejabat publik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

4. Pengaruh Inovasi Layanan, Kompetensi pegawai dan Komunikasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Kayu Manis

Berdasarkan hasil pengolahan data, terbukti variabel Inovasi Layanan (X_1), Kompetensi pegawai (X_2) dan Komunikasi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan Kayu Manis. Berdasarkan hasil uji statistik, nilai F-hitung sebesar 221,7 dengan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa ketiga variabel ini secara bersama-sama memengaruhi kualitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 88,6%. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa inovasi layanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi tidak dapat berdiri sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika inovasi layanan diterapkan dengan baik, didukung oleh pegawai yang kompeten, serta didukung oleh komunikasi yang efektif, hasilnya adalah pelayanan yang berkualitas tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Inovasi Layanan tidak secara signifikan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan, Hal ini didasari pada Hasil uji yang diperoleh dari nilai dengan nilai t_{hitung} pada variabel Inovasi layanan adalah 1,758 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987, sehingga nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$. Hasil hipotesisnya menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Inovasi layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas pelayanan di

- Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan Kayu Manis. Sumbangan efektif atau pengaruh Variabel Inovasi layanan hanya memberikan pengaruh sebesar 8,57 % terhadap kualitas pelayanan.
2. Kompetensi Pegawai tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} pada variabel Kompetensi pegawai adalah 1,288 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987, sehingga nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kompetensi pegawai tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas pelayanan. Pengaruh Kompetensi Pegawai atau sumbangan efektif dari kompetensi pegawai hanya memberikan pengaruh sebesar 8,74 % terhadap kualitas pelayanan.
 3. Terdapat pengaruh yang Signifikan dari variabel Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} pada variabel Komunikasi adalah 8,613 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987, sehingga nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas pelayanan. Pengaruh atau Sumbangan efektif variabel Komunikasi memberikan pengaruh sebesar 63,70 % terhadap kualitas pelayanan.
 4. Inovasi Layanan (X_1), Kompetensi pegawai (X_2) dan Komunikasi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil Analisa Uji F yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} adalah 221,7 yang lebih besar nilai F_{tabel} sebesar 2,71. Nilai F_{hitung} ($222,71$) $> F_{tabel}$ (2,67) dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari probabilitas signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Inovasi Layanan, Kompetensi pegawai dan Komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di UP. PMPTSP Kelurahan Kayu Manis. Nilai koefisien determinasi berganda (R-square) sebesar 0,886 atau 88,6% menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Inovasi Layanan (X_1), Kompetensi Pegawai (X_2) dan Komunikasi (X_3) bersama – sama mempengaruhi variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 88,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, 2002. *An exploratory investigation of user involvement in new service development*. Journal of the Academy of Marketing Science, 30(3), 250-261.
- Agarwal, & Selen, 2009. *Dynamic capability building in service value networks for achieving service innovation*. Decision Sciences, 40(3), 431-475.
- Barczak, Sultan, & Hultink, 2007. *Determinants of IT usage and new product performance*. Journal of Product Innovation Management, 24(6), 600-613.
- Berry, Carbone, & Haeckel 2002. *Managing the total customer experience*. MIT Sloan Management Review*, 43(3), 85-89.
- Bilgihan, Kandampully, & Zhang, 2016. *Towards a unified customer experience in online shopping environments: Antecedents and outcomes*. International Journal of Quality and Service Sciences, 8(1), 102-119.
- Bateson, & Hoffman, 2011. *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases* (4th ed.). Cengage Learning.
- Bitner, 1992. *Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees*. Journal of Marketing, 56(2), 57-71.
- Brady, & Cronin, 2001. *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. Journal of Marketing, 65(3), 34-49.
- Chin, 1998. *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. Modern Methods for Business Research, 295, 336

- Cronin, & Taylor, S. A. 1992. *Measuring service quality: A reexamination and extension*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Fitzsimmons, & Fitzsimmons, 2010. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ghozali, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Grönroos, C. 2007. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Herispon, 2020. *Panduan Pengolahan Data Penelitian Menggunakan SPSS 23 Bagi Mahasiswa, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau, Pekanbaru*
- Kotler, & Keller, 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Martilla, & James, 1977. *Importance-performance analysis*. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Maabruri. 2022. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Budaya Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Taman Sari Kota Administrasi Jakarta Barat*, Tesis, STIAM
- Nugroho, 2024. *Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah Kota Surabaya*. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 89-103
- Nurmasitha, Faiza. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)." *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, vol. 1, no. 6, 2013, pp. 1220-1228.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, 2024. *Strategi Pengembangan Inovasi Layanan Berbasis Teknologi di Sektor Publik: Pendekatan Berorientasi Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 19(1), 45-60
- Rahmawati & Setiawan, 2024. *Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Pelayanan Publik Jakarta Timur*, *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 12(2), 120-135
- Rahmawati, & Hidayat, 2024. *Efektivitas Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Kota Bandung*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 19(1), 102-120.
- Rust, & Oliver, 1994. *Service quality: New directions in theory and practice*. Sage Publications.
- Salas, Tannenbaum, Kraiger, & Smith-Jentsch, 2012. *The science of training and development in organizations: What matters in practice*. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101.
- Setiawan, & Pratama, 2024. *Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Jakarta: Studi pada Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 134-149.
- Supriyadi, & Hidayat, A. 2024. *Peran Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Jakarta*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 22(2), 101-117
- Susanto, Putut. 2022. *Pengaruh Pelatihan, Kompetensi Dan Disiplin Terhadap Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Petugas Pemadam Kebakaran Di Lingkungan Sudin Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Jakarta Pusat*, Tesis, STIAM
- Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996. *The behavioral consequences of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

WEBSITE

<https://penerbitdeepublish.com/data-ordinal/> diakses tanggal 05 Desember 2024

<https://fotodeka.com/id/blog/article/10-jenis-data-statistik-kuantitatif-yang-sering-digunakan-dalam-penelitian/> diakses tanggal 05 Desember 2024

<https://eurekapendidikan.com/jenis-jenis-data-pada-penelitian/> diakses tanggal 05 Desember 2024

<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/> diakses tanggal 05 Desember 2024