

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Indonesia, dengan 281,6 juta jiwa penduduk, menjadi negara dengan total populasi terpadat keempat di dunia setelah India, China, dan Amerika Serikat (Aberth, 2024; BPS Indonesia, 2024c). Indonesia saat ini tengah mengalami pertumbuhan penduduk yang pesat dengan proyeksi mencapai 324 juta jiwa pada tahun 2045, sebagaimana tercantum dalam hasil prakiraan penduduk Indonesia tahun 2020–2050 dari sensus penduduk 2020 (Bappenas & BPS Indonesia, 2023). Pertumbuhan ini tidak hanya memengaruhi demografi, tetapi juga turut mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses layanan dasar, termasuk layanan administrasi dan pemerintahan. Seiring meningkatnya kesadaran publik dan kemajuan teknologi, masyarakat kini menuntut pelayanan yang tidak hanya tersedia, tetapi juga harus cepat, transparan, dan berkualitas.

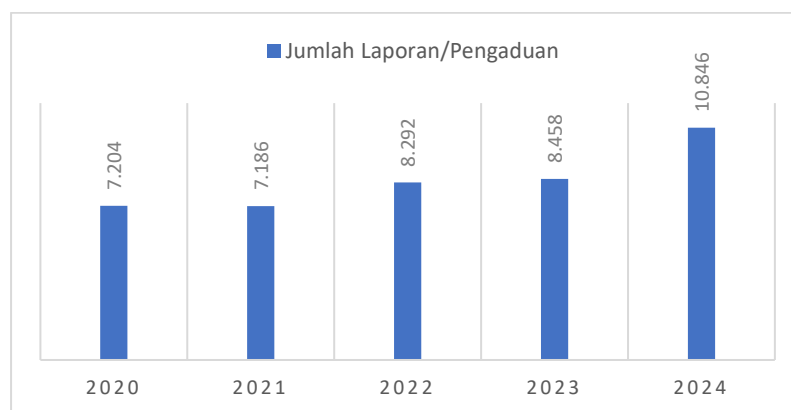
Di sisi lain, kompleksitas kebutuhan layanan masyarakat juga dipengaruhi oleh meningkatnya mobilitas penduduk, urbanisasi, dan perkembangan ekonomi lokal (Nirmala et al., 2023; Pida et al., 2025). Kondisi tersebut sekaligus mencerminkan peningkatan kualitas hidup masyarakat, yang tercermin dari naiknya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia sebesar 0,85% dari 74,39 menjadi 75,02 pada tahun 2024 (BPS Indonesia, 2024a). Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam aspek pendidikan, kesehatan, dan daya beli masyarakat (Y. Yulianti & Qomariah, 2025), yang pada

gilirannya berdampak pada meningkatnya kesadaran dan ekspektasi masyarakat terhadap penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan. Namun, peningkatan kapasitas individu ini belum selalu diimbangi dengan transformasi birokrasi yang cepat dan adaptif. Pemerintah pun dituntut melakukan pembenahan sistem layanan, salah satunya melalui penguatan peran pemerintah daerah sebagai pelaksana utama fungsi administratif. Dalam konteks inilah, pelayanan publik di tingkat daerah menjadi semakin krusial untuk menciptakan keadilan akses dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu kewenangan yang didesentralisasikan kepada daerah guna memastikan akses yang lebih mudah dan berkualitas bagi masyarakat. Pemerintah daerah bertanggung jawab menyelenggarakan layanan yang sederhana, transparan, dan mudah diakses guna menjamin kemudahan serta kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan (Manurung et al., 2018). Untuk mencapai keadilan dan kesejahteraan di suatu negara, pelayanan publik idealnya berfungsi sebagai landasan interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya (Hamdillah, 2023).

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik yang baik masih menemui berbagai kendala. Berbagai stigma negatif, seperti petugas tidak kompeten, menunda pelayanan (berteletele), dan pelayanan yang terlambat masih melekat pada pelayanan publik di Indonesia. Padahal, pelayanan publik menjadi cerminan langsung dari upaya pemerintah untuk memberikan manfaat bagi masyarakat. Kendala itu dibuktikan dengan banyaknya pengaduan atas masalah pelayanan publik yang disampaikan kepada

Lembaga Ombudsman Indonesia oleh berbagai lapisan masyarakat (Ombudsman RI, 2025).



Gambar 1. 1 Jumlah Laporan Masyarakat atas Masalah Pelayanan Publik Tahun 2020 - 2024

Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020-2024

Berdasarkan tingginya jumlah pengaduan yang masuk di tahun 2024, ternyata sebanyak 4.976 dari total 10.846 laporan atau setara dengan 45,88% didominasi oleh pemerintah daerah. Sejak tahun 2020 pula, pemerintah daerah selalu menduduki peringkat pertama sebagai lembaga yang paling sering dilaporkan terkait isu-isu pelayanan publik. Berikut ini persentase jumlah aduan pemerintah daerah dilaporkan dari tahun ke tahun adalah sebesar 39,59% pada tahun 2020, 41,01% pada 2021, 48,36% pada 2022, dan 44,6% pada tahun 2023 (Ombudsman RI, 2020a, 2021, 2022, 2023a).

Pemerintah daerah sebagai garda pertama yang melayani masyarakat justru menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan. Hal tersebut disebabkan oleh aduan masyarakat kepada Ombudsman RI tentang dugaan maladministrasi yang dilangsungkan oleh oknum pegawai pemerintah. Berikut adalah salah satu isi

Laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2023 mengenai jenis dugaan maladministrasi yang terjadi.

Tabel 1. 1 Jenis Dugaan Maladministrasi Tahun 2023

No.	Dugaan Maladministrasi	Jumlah	Persentase
1.	Tidak memberikan pelayanan	1.362	41%
2.	Penundaan berlarut	967	28%
3.	Penyimpangan prosedur	651	19%
4.	Tidak patut	153	4%
5.	Tidak kompeten	104	3%
6.	Penyalahgunaan wewenang	75	2%
7.	Permintaan imbalan uang, barang, dan jasa	71	2%
8.	Diskriminasi	10	0,3%
9.	Lain-lain	10	0,3%
10.	Berpihak	10	0,3%
11.	Konflik kepentingan	2	0,1%
TOTAL		3.415	100%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023

Pemerintah Indonesia tengah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dalam bentuk reformasi birokrasi, sebagai upaya mengatasi berbagai permasalahan publik yang dari tahun ke tahun terus muncul. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 mengatur implementasi reformasi birokrasi yang juga telah dicanangkan sejak era Reformasi 1998. Peraturan Presiden tersebut menyatakan bahwa tujuan reformasi birokrasi ialah terciptanya birokrasi dengan profesionalisme yang berintegritas, adaptif, melayani publik dengan baik, bebas KKN, berkinerja tinggi, netral, serta menjunjung nilai dan etika aparatur negara. Dengan adanya reformasi birokrasi, diharapkan akan ada dampak positif terhadap pelayanan publik, mengingat setiap penyelenggaraan negara pada dasarnya bermuara pada pemberian pelayanan kepada masyarakat (Ombudsman RI, 2020b).

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang diarahkan guna memperbaiki efektivitas, kualitas pelayanan, dan efisiensi kepada masyarakat, merupakan salah satu wujud nyata dari reformasi birokrasi. Hal ini selaras dengan pandangan Rakhmadani (2022) bahwa inovasi diperlukan sebagai salah satu kunci dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan serta memacu adanya reformasi birokrasi, mengingat masih banyaknya permasalahan dan kendala terkait pelayanan publik di Indonesia yang belum optimal (Hamdillah, 2023). Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 juga menguraikan bahwa setiap instansi pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang inovatif.

Salah satu bentuk inovasi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan terbaik yakni melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP). Kebijakan penyelenggaraan MPP telah diatur sejak diterbitkannya Permen PANRB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), yang kemudian dicabut dan diperbarui dengan Permen PANRB No. 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Selain itu, regulasi ini diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang menerangkan bahwasanya MPP merupakan wadah utama penyediaan layanan bagi masyarakat, termasuk layanan administrasi, perizinan, serta berbagai kebutuhan lainnya.

Pengembangan fungsi pelayanan terintegrasi dalam MPP yang mencakup berbagai instansi, baik daerah maupun pusat, serta melibatkan sektor swasta

dan BUMN/BUMD dapat memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, nyaman, aman, dan terjangkau (Roqim et al., 2023). Kehadiran MPP menjadi upaya pemerintah untuk menghadirkan metode pelayanan publik yang lebih baik, akuntabel, efisien, dan transparan. Di tengah berkembangnya layanan digital, keberadaan MPP tetap relevan karena tidak semua jenis pelayanan publik dapat dilaksanakan sepenuhnya secara daring dan beberapa jenis pelayanan sering kali melibatkan lebih dari satu instansi. Selain itu, sebagian besar masyarakat yang belum sepenuhnya terbiasa dengan sistem digital masih membutuhkan pelayanan tatap muka yang nyaman dan mudah diakses.

Hingga pertengahan tahun 2024, dari total 514 kota/kabupaten di Indonesia baru 206 yang sudah mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP) (BPS Indonesia, 2024b; KemenPAN-RB, 2024b). Salah satunya adalah MPP Kabupaten Klaten yang menjadi MPP ke-19 di Provinsi Jawa Tengah sekaligus yang kelima di wilayah Solo Raya (Pemprov Jawa Tengah, 2022). Keberadaan MPP ini telah diatur melalui Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Klaten Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan Perbup tersebut, MPP diselenggarakan secara *ex-officio* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Klaten. Peluncuran MPP Kabupaten Klaten dilaksanakan secara terbatas pada 22 November 2022 kemudian diikuti dengan peresmian resminya melalui *grand launching* pada 1 Desember 2022 (Dinas Pendidikan Klaten, 2022).

Sejak beroperasi, MPP Kabupaten Klaten mencatat tingkat kunjungan masyarakat yang cukup tinggi. Berdasarkan data tahun 2024, MPP Klaten

bahkan menempati posisi tertinggi sebagai MPP dengan jumlah pengguna layanan terbanyak di wilayah Solo Raya (Tabel 1.2). Capaian ini mencerminkan tingginya kebutuhan dan antusiasme masyarakat terhadap layanan publik yang terpusat dan terintegrasi. Namun demikian, tingginya angka pengunjung atau pengguna layanan tidak serta-merta menunjukkan kualitas pelayanan yang optimal, karena penilaian masyarakat lebih dipengaruhi oleh pengalaman interaksi mereka selama memperoleh layanan (Lenka et al., 2009; Sureshchandar et al., 2002 dalam Kiumarsi et al., 2015). Oleh karena itu, meskipun pemanfaatan layanan sangat tinggi, masih ditemukan berbagai persoalan yang menunjukkan ketimpangan antara kuantitas pengguna dan kualitas pelayanan.

Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Layanan MPP se Solo Raya Tahun 2024

No.	Kota/Kabupaten	Jumlah Pengguna Layanan MPP
1.	Kabupaten Klaten	69.666
2.	Kota Surakarta	57.478
3.	Kabupaten Sragen	52.400
4.	Kabupaten Boyolali	39.046
5.	Kabupaten Sukoharjo	35.279
6.	Kabupaten Wonogiri	28.411
7.	Kabupaten Karanganyar	5.861

Sumber: DPMPTSP Kabupaten/Kota se-Solo Raya (2025)

Selama lebih dari dua tahun berjalan, pelaksanaan inovasi MPP Klaten masih menghadapi berbagai permasalahan yang menghambat tercapainya pelayanan yang optimal. Hal ini salah satunya terlihat jelas dalam hasil pemantauan dan penilaian langsung oleh KemenPAN-RB terhadap pelaksanaan MPP. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, skor kinerja MPP Klaten mengalami penurunan yang cukup signifikan, dari 2023 yang

memperoleh nilai 82,25 dengan predikat “Sangat Baik” (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2023b), menjadi hanya 70,73 dengan predikat “Baik” pada tahun 2024 (KemenPAN-RB, 2024a). Penurunan skor ini merupakan tanda memburuknya kualitas tata kelola pelayanan publik terutama di MPP yang membutuhkan perhatian segera.

Penilaian tersebut juga diperkuat oleh berbagai keluhan masyarakat yang masuk melalui ulasan layanan MPP Klaten di Google Review. Berikut ini statistik jumlah pengaduan yang masuk melalui Google Review MPP Kabupaten Klaten selama tahun 2023 hingga 15 September 2025.

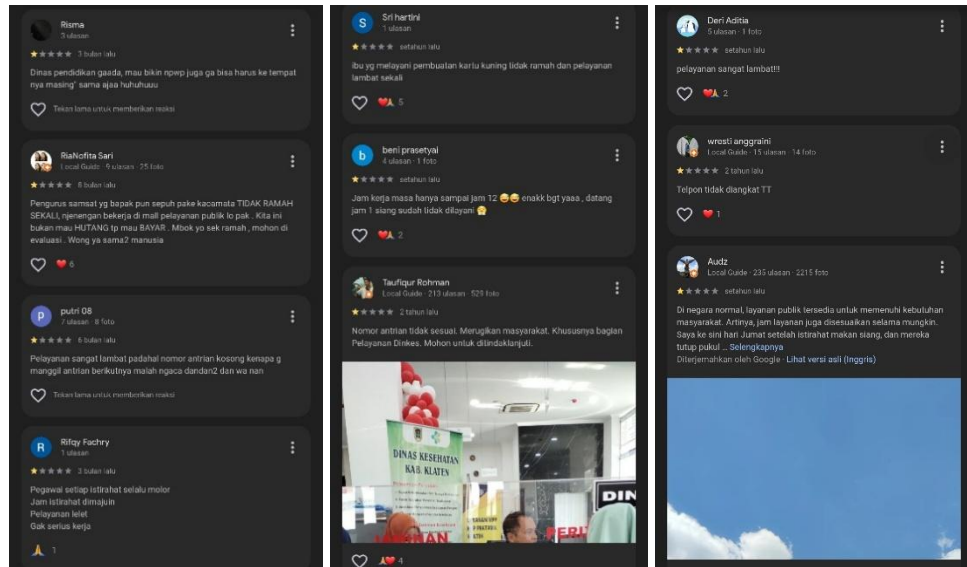
Tabel 1. 3 Statistik Aduan pada Google Review MPP Klaten

No.	Tahun	Jumlah Aduan pada Google Review
1.	2023	3
2.	2024	7
3.	2025	10

Sumber: Google Review MPP Klaten (Diakses pada 15 September 2025)

Meskipun secara kuantitatif jumlah pengaduan tidak banyak, tetapi sejak tahun 2023 hingga 2025 aduan tersebut konsisten muncul dan menunjukkan tren peningkatan. Kondisi ini semakin diperparah dengan tidak adanya respons dari pihak pengelola MPP maupun instansi yang membuka gerai di MPP terhadap berbagai keluhan yang masuk, sehingga menunjukkan lemahnya responsivitas pengelolaan pengaduan. Temuan Rasdiana & Ramadani (2021) juga mengungkap bahwa aparat Dukcapil di Kabupaten Bone masih kurang responsif terhadap keluhan masyarakat, sehingga memperkuat fakta bahwa responsivitas aparat dalam menanggapi aduan masih menjadi tantangan. Fenomena tersebut sejalan dengan temuan Sundbo (2011) yang menjelaskan

bahwa pegawai sering menunjukkan resistensi terhadap kritik atau masukan pengguna, sehingga enggan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat (Jenhaug, 2020). Hal ini ditunjukkan oleh sejumlah bukti aduan yang tidak direspons pengelola layanan MPP Klaten.



Gambar 1. 2 Bukti Tidak Adanya Respons Keluhan

Sumber: Google Review MPP Klaten

Mulasari & Suratman (2021) menemukan salah satu permasalahan yang kerap muncul dalam pelayanan administrasi adalah waktu penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan. Situasi semacam ini juga terlihat pada beberapa gerai layanan di MPP Klaten yang dinilai lambat dan tidak sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Sejumlah ulasan di Google Review MPP Klaten menunjukkan keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan, seperti terlihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1. 3 Keluhan Lambatnya Pelayanan di Gerai MPP Klaten

Sumber: Google Review MPP Klaten (Diakses pada 15 September 2025)

Salah satu keluhan ditujukan pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), di mana pengguna mengaku menunggu hingga satu jam untuk penerbitan e-KTP meskipun tidak dalam kondisi antri. Padahal, berdasarkan SOP Penerbitan KTP-El Dukcapil Kabupaten Klaten tahun 2023, waktu penyelesaian layanan e-KTP seharusnya hanya lima menit, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.4 (Dukcapil Kabupaten Klaten, 2023).

Tabel 1. 4 SOP Penerbitan KTP-El Dukcapil Kabupaten Klaten 2023

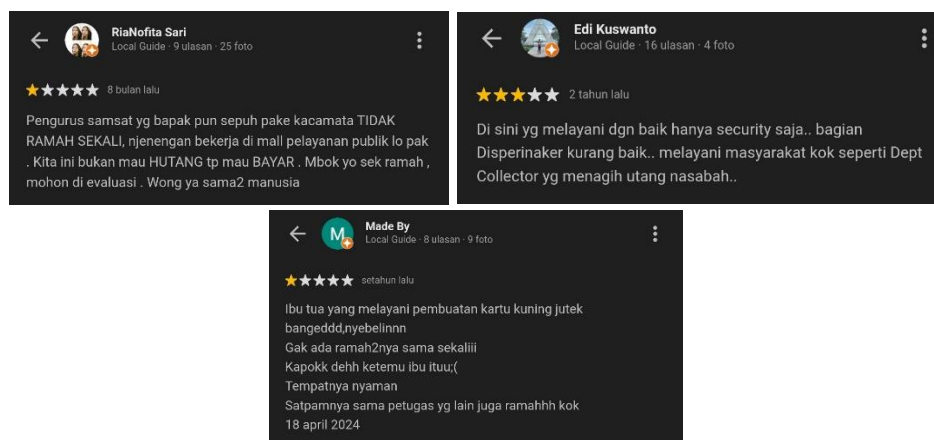
No.	Kegiatan	Waktu
1.	Setelah pemohon mendapatkan nomor antrian, pemohon menyerahkan dokumen kelengkapan persyaratan.	0,5 menit
2.	Setelah menerima dokumen, petugas memverifikasi kelengkapannya dan memasukkan data pemohon ke form pencetakan KTP	0,5 menit
3.	Operator memeriksa, memverifikasi, dan mencatat data pemohon.	1 menit
4.	KTP-el dicetak oleh operator.	1 menit
5.	Operator menyerahkan KTP-el ke loket pengambilan.	1 menit
6.	Pemohon menerima KTP-el dari petugas loket pengambilan.	0,5 menit
7.	Petugas mengarsipkan berkas dan proses selesai.	0,5 menit
TOTAL WAKTU PENYELESAIAN		5 menit

Sumber: (Dukcapil Kabupaten Klaten, 2023)

Ketidaksesuaian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan kondisi aktual, yang bertentangan dengan tujuan MPP untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Hal ini menguatkan pandangan

Haryono & Pujiyanto (2016) bahwa kualitas pelayanan publik dipandang sebagai aspek krusial tolok ukur keberhasilan pemerintah menyelenggarakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Robbi et al., 2020).

Penelitian oleh Aldina & Hidayat (2023) menunjukkan bahwa di MPP Kota Yogyakarta kualitas pelayanan publik masih terkendala oleh sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan kurang informatif. Kondisi serupa juga terindikasi di MPP Kabupaten Klaten. Beberapa pengguna menyampaikan keluhan terkait sikap petugas yang tidak ramah dan kurang peduli saat memberikan layanan. Sebagian bahkan mengaku merasa tidak nyaman ketika mengurus dokumen di beberapa gerai, salah satunya Disperinaker dan layanan SAMSAT, yang dibuktikan pada Gambar 1.4 di bawah ini.



Gambar 1. 4 Bukti Keluhan Petugas Tidak Ramah

Sumber: Google Review MPP Klaten (Diakses pada 15 September 2025)

Keluhan ini selaras dengan hasil monitoring dan evaluasi oleh Kementerian PAN-RB, di mana dimensi *learning & growth* yang menilai kapasitas dan orientasi pegawai terhadap pelayanan publik pada tahun 2023 memperoleh skor terendah sebesar 72,25 dan bahkan mengalami penurunan di tahun 2024 menjadi 69,11 (DPMPSTSP Kabupaten Klaten, 2023b; KemenPAN-RB, 2024a).

Dalam dua tahun berturut-turut, MPP Klaten direkomendasikan untuk meningkatkan kompetensi seluruh petugas gerai melalui pelatihan pelayanan prima dan pengembangan *soft skills* agar lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pandangan Reddick (2005) juga menegaskan bahwa kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat semakin meningkat (Kurti & Kina, 2024), sehingga penguatan kapasitas aparatur menjadi hal yang krusial. Namun, seperti yang ditunjukkan Tabel 1.5, pelatihan tersebut hingga tahun 2024 baru terlaksana dua kali.

Tabel 1. 5 Jumlah Pelatihan Petugas MPP Tahun 2023-2024

No.	Nama Kegiatan	Tanggal	Tempat
1.	Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan di MPP Klaten	28 Oktober 2023	Kab. Magelang
2.	<i>Capacity Building</i> Petugas Gerai MPP “Pelatihan <i>Public Speaking</i> ” Tahun 2024	08 – 09 November 2024	Kab. Karanganyar

Sumber: (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2023a, 2024b)

Kedua kegiatan pelatihan tersebut merupakan bentuk *workshop* yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan publik, baik dari sisi keterampilan komunikasi maupun etika interaksi. Materi yang diberikan seperti bagaimana melayani masyarakat secara tulus dan berorientasi pada kepuasan pengguna, membangun komunikasi yang baik dan sopan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman. Meski demikian, pelatihan tersebut tampaknya belum memberikan dampak yang signifikan, mengingat keluhan masyarakat terkait sikap petugas masih terus bermunculan. Padahal, pentingnya pengembangan kompetensi ASN juga telah diamanatkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023

tentang Aparatur Sipil Negara, bahwa ASN berkewajiban meningkatkan kapabilitas secara berkelanjutan supaya selaras dengan kebutuhan organisasi.

Selain persoalan terkait kompetensi petugas, hambatan lain juga terlihat dari keberlangsungan jumlah instansi yang membuka layanan di MPP. Penelitian Salma & Nawangsari (2022) menunjukkan bahwa di MPP Nyawiji Nganjuk, dari 22 OPD yang seharusnya membuka pelayanan, beberapa justru tidak beroperasi. Kondisi serupa juga muncul di MPP Klaten. Saat awal peresmian pada tahun 2022, terdapat 25 instansi dengan berbagai jenis layanan yang tersedia. Namun hingga tahun 2024, jumlah tersebut menurun menjadi hanya 20 instansi (Pemprov Jawa Tengah, 2022). Berkurangnya jumlah instansi tentu mengurangi variasi dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat, sehingga tujuan awal inovasi pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Padahal, sebagaimana ditegaskan oleh Mahpudin (2022), inovasi dalam sektor publik seharusnya mampu menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima, sekaligus memperbaiki kinerja birokrasi agar kualitas layanan meningkat dan kepercayaan publik bertambah.

Permasalahan lebih lanjut, jam operasional setiap gerai juga tidak seragam yang dapat dilihat dari Tabel 1.6. Ada instansi yang memberikan pelayanan dari pagi hingga sore, tetapi ada pula yang hanya melayani sampai siang hari. Beberapa instansi bahkan tidak memberikan pelayanan penuh dari hari Senin hingga Jumat. Terdapat enam instansi yang hanya buka dua kali dalam seminggu (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2024a). Berikut adalah jam pelayanan masing-masing instansi yang membuka gerai di MPP Klaten.

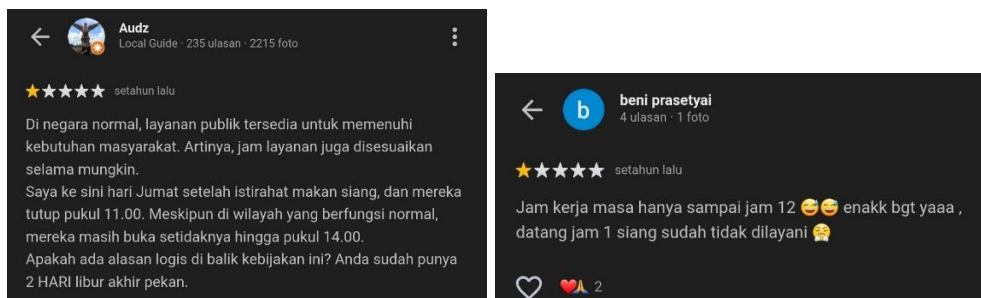
Tabel 1. 6 Jam Pelayanan MPP Klaten 2024

Jam Kerja MPP Klaten		Senin s/d Kamis 07.30 - 16.00	Jumat 07.30 - 11.00
Jam Pelayanan MPP Klaten		Senin s/d Kamis 08.00 - 15.30	Jumat 08.00 - 11.00
No.	Nama Gerai	Senin s/d Kamis	Jumat
1.	BPD (Bank Jateng)	08.00 – 14.00	08.00 – 11.00
2.	Samsat	08.00 – 11.30	08.00 – 11.00
3.	Kejaksaan Negeri	08.00 – 12.00 (Senin & Rabu)	
4.	Pengadilan Negeri	09.00 – 12.00 (Senin & Rabu)	
5.	KPP Pratama	09.00 – 12.00 (Senin & Kamis)	
6.	BPJS Kesehatan	08.00 – 12.00	08.00 – 11.00
7.	BPJS Ketenagakerjaan	08.00 – 15.00	08.00 – 11.00
8.	Kementerian Agama	Belum Terjadwal Tetap	
9.	DPUPR	08.00 – 15.00	08.00 – 11.00
10.	Dinas Kesehatan	08.00 – 15.00	08.00 – 11.00
11.	Disdukcapil	08.00 – 14.30	08.00 – 10.00
12.	BNP	08.00 – 14.00	08.00 – 11.00
13.	Polres Klaten	08.00 – 14.00	08.00 – 11.00
14.	BPKPAD	08.00 – 14.30	08.00 – 10.30
15.	Disperakim	08.00 – 15.00	08.00 – 11.00
16.	Disperinaker	08.00 – 15.30	08.00 – 11.00
17.	DPMPTSP Klaten dan Jawa Tengah	08.00 – 15.30	08.00 – 11.00
18.	PT TASPEN	09.00 – 12.00 (Senin & Kamis)	
19.	Dinas Pendidikan	08.00 – 15.00 (Selasa) 08.00 – 11.00 (Jumat)	
20.	DINSOSP3APPKB	08.00 – 15.00 (Selasa & Kamis)	

Sumber: (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2024a)

Selain tidak seragam, jam operasional yang terbatas juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan MPP. Zinsky et al. (2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa salah satu faktor penghambat inovasi MPP adalah keterbatasan jam operasional. Permasalahan tersebut ternyata terjadi di MPP Klaten, terutama pada hari Jumat ketika jam layanan hanya berlangsung pukul 08.00–11.00 WIB. Kondisi ini menjadi keluhan masyarakat yang merasa kesulitan mengakses layanan di luar jam yang telah ditetapkan, meskipun masih dalam

batas jam kerja normal. Hal tersebut dapat dilihat pada ulasan Google Review MPP Klaten dalam Gambar 1.5 (Diakses pada tanggal 15 September 2025).



Gambar 1. 5 Keluhan Terbatasnya Jam Pelayanan MPP Klaten

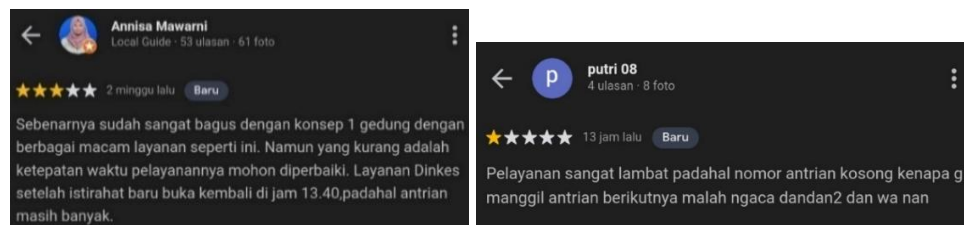
Sumber: Google Review MPP Klaten

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui MPP Klaten belum berjalan dengan optimal dalam aspek efektivitas dan efisiensi. Menurut Alam (2002), efektivitas inovasi pelayanan dapat terganggu apabila terdapat ketidakefisienan dalam setiap bagian proses, karena hambatan yang ada di satu titik dapat mempengaruhi keseluruhan kinerja layanan (Chen et al., 2015). Akibatnya, tujuan utama pembentukan MPP sebagai pusat layanan terpadu yang mempermudah masyarakat belum sepenuhnya tercapai, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan agar lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di sisi lain, praktik pelayanan publik di Indonesia masih mengalami sejumlah bentuk maladministrasi yang telah disinggung pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa sumber permasalahannya datang dari kinerja pegawai sebagai pemberi layanan. Salah satu bentuk maladministrasi yang cukup menonjol adalah penundaan berlarut, yang menempati peringkat kedua dari aduan masyarakat. Penelitian oleh Hidayat & Rusli (2021) memperkuat fakta

tersebut dengan masih ditemukannya kasus ketidakdisiplinan pegawai dalam mematuhi waktu kerja, yang berimplikasi pada kurang optimalnya pelayanan yang diterima masyarakat. Situasi ini memperlihatkan bahwa aspek kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai berperan penting dalam menjaga kelancaran proses pelayanan.

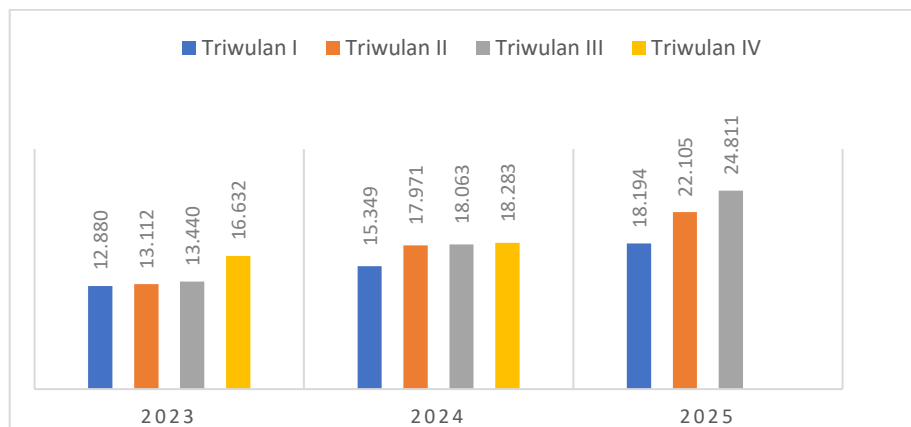
Permasalahan ketidakdisiplinan pegawai tersebut tampak pula di MPP Kabupaten Klaten. Sejumlah ulasan masyarakat di Google Review mengeluhkan adanya pegawai yang menunda pemberian layanan meskipun waktu pelayanan sudah seharusnya dimulai. Beberapa pegawai bahkan terkesan tidak profesional karena justru melakukan aktivitas pribadi saat jam kerja. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Berikut ini bukti pengaduan dari masyarakat yang diambil melalui Google Review MPP Klaten.



Gambar 1. 6 Keluhan Penundaan Pelayanan di Gerai MPP Klaten
Sumber: Google Review MPP Klaten (Diakses pada 15 September 2025)

Padahal, data menunjukkan bahwa jumlah pengguna layanan MPP Klaten terus meningkat dari tahun 2023 hingga awal 2025 (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2025), yang dapat dilihat pada Gambar 1.7. Akan tetapi, peningkatan jumlah pengunjung tersebut tidak diimbangi dengan peningkatan kedisiplinan dan kinerja aparatur yang bertugas, sehingga keluhan masyarakat terus muncul. Kondisi ini konsisten dengan temuan penelitian Islamiyah et al. (2021), di

mana kinerja pegawai yang tidak optimal terbukti memberikan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan (Saguni et al., 2023).



Gambar 1. 7 Jumlah Pengguna Layanan MPP Klaten 2023-2025

Sumber: (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2025)

Rekapitulasi hasil penilaian masyarakat melalui Google Review berupa keluhan yang disampaikan semakin memperkuat penurunan hasil pemantauan dan penilaian yang dijalankan oleh Kementerian PAN-RB. Pada tahun 2023, MPP Kabupaten Klaten meraih skor 82,25 (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2023b), tetapi pada 2024 skor tersebut menurun tajam menjadi 70,73 (KemenPAN-RB, 2024a). Penurunan ini menunjukkan bahwa berbagai permasalahan yang terjadi di MPP Klaten menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal. Kondisi ini juga belum sejalan dengan amanat Peraturan Bupati Klaten Nomor 4 Tahun 2022 Pasal 2 ayat (1), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara cepat, aman, mudah, nyaman, terjangkau, dan memuaskan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan guna menjawab pertanyaan “Mengapa kualitas pelayanan di MPP Klaten masih rendah yang diduga disebabkan oleh belum optimalnya inovasi pelayanan dan kinerja pegawai?”.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan melalui dua tahapan, yaitu yaitu identifikasi masalah dan penyusunan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan, peneliti mengidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan di beberapa gerai MPP Klaten masih lambat dan tidak sesuai standar operasional, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya.
2. Layanan pengaduan di MPP Klaten kurang responsif, terlihat dari keluhan masyarakat yang tidak mendapat tanggapan dari petugas.
3. Beberapa petugas di MPP Klaten kurang ramah dan kurang peduli, sehingga masyarakat merasa diabaikan dan tidak nyaman saat mengurus layanan.
4. Jumlah instansi yang membuka layanan di MPP Klaten berkurang dibandingkan saat awal peluncuran, serta jam operasional yang tidak seragam dan terbatas menyulitkan masyarakat mengakses layanan.
5. Masih ditemukan pegawai yang menunda pemberian layanan, sehingga proses pelayanan menjadi tidak efisien dan memperpanjang waktu tunggu masyarakat.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang dan hasil identifikasi masalah, penelitian ini mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh inovasi pelayanan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?
2. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?
3. Bagaimana pengaruh inovasi pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut, diperoleh tujuan penelitian yang dirinci sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh inovasi pelayanan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.
2. Menganalisis pengaruh kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.
3. Menganalisis pengaruh inovasi pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.

1.4.Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan nilai tambah secara teori maupun praktik. Oleh karena itu, kegunaan penelitian ini dijelaskan melalui dua aspek berikut.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- a. Temuan dalam penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk menilai dampak dari berbagai program dan layanan yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Klaten, khususnya di Mal Pelayanan Publik (MPP).
- b. Mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana inovasi pelayanan dan kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Klaten.
- c. Berkontribusi terhadap kemajuan keahlian administrasi publik.
- d. Sebagai sumber sekunder untuk mengembangkan atau menyusun penelitian lain yang serupa.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi instansi terkait, khususnya DPMPTSP Kabupaten Klaten diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Klaten, khususnya dalam hal pengoptimalan inovasi pelayanan dan peningkatan kinerja pegawai.
- b. Bagi instansi pelayanan publik di MPP Kabupaten Klaten, diharapkan temuan penelitian ini mampu menghasilkan *insights* dan rekomendasi

yang berguna bagi peningkatan efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan masing-masing instansi di MPP.

- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan bisa memperdalam wawasan serta kemampuan analisis terutama terkait pengaruh inovasi pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Klaten.

1.5.Kajian Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu (*State of The Art*)

Peneliti menyajikan sejumlah hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian, yakni kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, dan kinerja pegawai. Dalam bagian ini dipaparkan kontribusi penelitian-penelitian terdahulu terhadap penelitian yang dilakukan peneliti, Hasil telaah tersebut ditampilkan dalam bentuk tabel dan dianalisis untuk menemukan celah (*gap*) penelitian serta menunjukkan kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini. Ringkasan hasil penelitian terdahulu (*state of the art*) disajikan pada Tabel 1.7 berikut:

Tabel 1. 7 *State of The Art*

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
1.	(Kurti & Kina, 2024) <i>Public Policy and Administration.</i> “Citizen Satisfaction’s Determinants with the Integrated Public Services Quality Provided by One-Stop-Shop. A Case from a Western Balkan Country”	Mengevaluasi tingkat kepuasan warga negara terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh <i>One-Stop-Shop</i> (OSS), dan menilai hubungan antara kepuasan warga dengan beberapa dimensi penentu.	Menurut Hood (1991), inisiatif <i>New Public Management</i> telah berupaya memperbaiki beberapa masalah inefisiensi dan penghargaan birokrasi konvensional. Menurut Heeks (2008), <i>e-government</i> bertujuan meningkatkan layanan publik dengan mengurangi biaya, mengawasi kinerja, membangun koneksi strategis, dan memberdayakan warga.	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui survei sebagai instrument penelitian.	Kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh semua faktor yang diteliti, seperti penghematan, staf, dukungan, prosedur, dan kepercayaan. Analisis regresi menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut menjelaskan 85,8% variasi dalam kepuasan warga terhadap kualitas layanan OSS.
2.	(Ibrahim et al., 2022) <i>International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology</i> “Linking Service Innovation to Organisational Performance: Mediating Role of Employee Productivity and Job Satisfaction”	Dalam industri perbankan Ghana, studi ini mengkaji bagaimana produktivitas dan kepuasan kerja karyawan memediasi hubungan antara inovasi layanan dan kinerja organisasi.	Sunbo dan Gallouj (2000) memandang inovasi pelayanan sebagai kombinasi antara adopsi ulang inovasi yang sudah ada dengan penyesuaian kecil yang dirancang untuk menyelesaikan kebutuhan spesifik pelanggan. Toivonen dan Tuominen (2006) menekankan bahwa inovasi layanan dapat berupa penciptaan layanan baru maupun modifikasi dari layanan yang sudah tersedia, asalkan penerapannya memberikan nilai manfaat bagi organisasi.	Kuesioner terstruktur diberikan kepada 250 karyawan bank di Ghana sebagai bagian dari pendekatan kuantitatif.	Temuan menunjukkan hubungan positif yang kuat antara inovasi layanan dan produktivitas karyawan, kebahagiaan kerja, dan kinerja organisasi. Namun, tidak ada hubungan langsung yang jelas antara produktivitas karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi secara langsung. Selain itu, terdapat kemungkinan mediasi untuk kepuasan kerja dan produktivitas karyawan dalam hubungan antara inovasi layanan dan kinerja organisasi.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
3.	(Jenhaug, 2020) <i>Australian Journal of Public Administration</i> “Employees’ resistance to users’ ideas in public service innovation”	Meneliti ketahanan pegawai terhadap ide- ide yang diusulkan oleh pengguna dalam inovasi layanan publik, serta menganalisis mekanisme resistensi yang muncul dari perspektif kekuasaan.	Inovasi pelayanan publik yang melibatkan pengguna dipandang sebagai proses ko- kreasi yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Menurut Sørensen (2012), partisipasi pengguna diperlukan untuk menciptakan layanan yang lebih efektif dan berkualitas. Namun, penelitian ini mengkritik pandangan positif terhadap partisipasi pengguna dengan menunjukkan bagaimana resistensi pegawai terhadap perubahan dapat terjadi akibat regulasi identitas dan hubungan kekuasaan yang ada di dalam organisasi, berdasarkan teori Foucault (1982) tentang kekuasaan dan diskursus	Penelitian ini menggabungkan metode kualitatif dan metodologi metode campuran, yang meliputi wawancara individu, wawancara kelompok fokus, observasi, dan analisis dokumen terkait implementasi ide inovatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai seringkali melihat pengguna sebagai "rumit" dan "bertanggung jawab," yang mencerminkan resistensi terhadap pengakuan pengguna sebagai mitra sejajar dalam inovasi. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan kolaborasi dengan pengguna, pegawai tetap mempertahankan identitas profesional mereka sebagai ahli, yang menghambat penerimaan ide-ide inovatif dari pengguna dan mengubah cara kerja mereka.
4.	(Muksin & Avianto, 2021) <i>Theoretical and Empirical Research in Urban Management</i> “Governance Innovation: One-Stop Integrated Service to Enhance Quality Service and Public Satisfaction”	Menganalisis inovasi layanan pemerintahan melalui <i>One-Stop Integrated Services</i> yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan publik di Jakarta Barat, khususnya dalam mempercepat proses perizinan dan	Hansen & Wakonen (1997), memandang inovasi sebagai “melakukan sesuatu dengan cara yang berbeda”. Mulgan & Albury (2003), mendefinisikan inovasi publik sebagai penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, dan metode baru dalam penyediaan layanan publik. Albrecht & Zemke (1990) menekankan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh	Dalam kerangka metode kualitatif, observasi non- partisipan, wawancara semi- terstruktur, dan analisis dokumen diterapkan guna mengumpulkan data.	Penerapan layanan satu atap berhasil meningkatkan kualitas layanan dan memfasilitasi proses perizinan melalui model <i>Online Single Submission</i> (OSS), yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan dengan mempermudah akses dan mempercepat waktu pemrosesan. Selain itu, faktor eksternal dan internal seperti fleksibilitas, budaya organisasi, dan sistem penghargaan berperan penting

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
		meningkatkan layanan publik.	implementasi, sumber daya manusia, strategi, dan pelanggan		dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan publik.
5.	(Chen et al., 2015) <i>Technology in Society</i> . “Services innovation impact to customer satisfaction and customer value enhancement in airport”	Untuk memastikan kepuasan pelanggan akibat efek inovasi layanan dan nilai yang dirasakan di <i>airport</i> , serta untuk menyelidiki hubungan antara kepuasan dan nilai yang dirasakan, sebuah model evaluasi dibuat.	Setiap fitur baru yang menguntungkan kelompok target dan menambah nilai bagi pelanggan saat ini maupun calon pelanggan disebut sebagai inovasi layanan (Grant, 1991; Flint <i>et al.</i> , 2005; Moller <i>et al.</i> , 2008). Teori <i>means-end</i> digunakan untuk mengkaji elemen-elemen yang memengaruhi inovasi layanan dan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan nilai yang dipersepsikan di <i>airport</i> (Zeithaml, 1988; Khalifa, 2004; Gutman, 1997).	Penelitian ini memakai metodologi kuantitatif, mengumpulkan data dari 300 wisatawan di berbagai bandara menggunakan kuesioner.	Aksesibilitas bandara dan pemeriksaan keamanan ditemukan memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan konsumen, sementara fasilitas terminal tidak memiliki dampak yang nyata. Selain itu, ditemukan keterkaitan positif yang kuat persepsi nilai dan tingkat kepuasan pelanggan, di mana peningkatan kepuasan berkontribusi terhadap meningkatnya persepsi nilai yang dirasakan.
6.	(Robbi et al., 2020) <i>DINAMIKA GOVERNANCE: Jurnal Ilmu Administrasi Negara</i> . “Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar”	Studi ini mengkaji pengaruh parsial dan simultan kinerja staf terhadap kualitas layanan di BPJS Kesehatan cabang Makassar.	Menurut Prabu (2005: 67), seberapa banyak dan seberapa baik hasil pekerjaan yang mereka selesaikan dalam menjalankan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Kualitas layanan, kecepatan, inisiatif, komunikasi, dan kompetensi, merupakan tolok ukur kinerja pegawai (Michel dalam Rizky, 2001: 15).	Penelitian ini menerapkan metode survei asosiatif yang dipadukan dengan metodologi kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari lima puluh staf dan lima puluh peserta BPJS Kesehatan cabang Makassar.	Dengan koefisien determinasi (R^2) masing-masing sebesar 42,5%, 28,6%, 42,2%, 22,8%, dan 45%, komunikasi, inisiatif, kompetensi, kualitas kerja, dan kecepatan pegawai memberikan dampak signifikan terhadap mutu layanan publik. Secara keseluruhan, kontribusi kinerja pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan publik tercatat mencapai 60,6%.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			Penyediaan layanan yang memuaskan publik atau masyarakat disebut sebagai kualitas layanan publik (Hendriadi <i>et al.</i> , 2018). Zeithaml et al. (1990) menyebutkan komponen-komponen daya tanggap, <i>tangibles</i> , keandalan, empati, dan kepercayaan sebagai tolok ukur kualitas layanan publik.		
7.	(Zinsky et al., 2024) <i>PERSPEKTIF</i> “Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik”	Penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan oleh Pemerintah Kota Bekasi menggunakan strategi Mal Pelayanan Publik dan menguraikan elemen-elemen yang mendukung dan menghambat proses ini.	Menurut Ancok (2012), inovasi adalah pengenalan dan penggunaan konsep, praktik, dan barang baru secara sengaja di dalam bisnis dengan tujuan meningkatkan penerimaan dan menghasilkan keuntungan yang signifikan untuk masyarakat. Kesesuaian, kemungkinan dicoba, keunggulan relatif, observabilitas, dan kompleksitas merupakan beberapa atribut inovasi menurut Rogers dalam Nurdin (2019).	Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif berdasarkan teori Rogers. Pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen digunakan untuk mengumpulkan data.	Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi ialah cara yang substansial dan kreatif untuk menyediakan layanan publik di Indonesia, khususnya di Bekasi. Dengan memusatkan akses ke berbagai layanan publik, gagasan ini memberikan pendekatan yang terintegrasi, lebih responsif, dan efektif terhadap kebutuhan masyarakat.
8.	(Aldina & Hidayat, 2023) <i>Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum.</i>	Tujuan studi ini ialah guna mengevaluasi kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi inovasi yang sudah	Untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan, dianalisis dari perspektif pembenahan, harga diri, pemberdayaan, perbaikan, memenuhi harapan, <i>vision</i> dan perhatian (De Vreye dalam Hardiyansyah, 2018:69).	Pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dianalisis dan dievaluasi menggunakan	Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Pelayanan Publik Kota Yogyakarta telah berhasil ditingkatkan. Dengan memenuhi tujuan penelitian pada lima dari tujuh aspek kualitas pelayanan, peningkatan

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta”	diterapkan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta untuk meningkatkan standar pelayanan publik.		metode penelitian deskriptif.	pelayanan telah tercapai secara signifikan.
9.	(Rasdiana & Ramadani, 2021) <i>Jurnal Administrasi Publik.</i> “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”	Studi ini mengkaji tingkat respons layanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Bone, dengan perhatian khusus pada ketepatan, kecepatan, keakuratan, dan ketepatan waktu dalam merespons warga dan mengelola pengaduan.	Zeithaml et al. (2015), mengungkapkan bahwa responsivitas ialah dimensi kualitas layanan publik yang mencakup enam indikator: 1) Ketepatan layanan; 2) Kompetensi untuk menanggapi warga; 3) Kapasitas untuk menangani keluhan; 4) Keakuratan layanan; 5) Kecepatan layanan; dan 6) Ketepatan waktu layanan.	Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan. Pengamatan, wawancara, dan pemeriksaan dokumen digunakan untuk mengumpulkan data.	Layanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bone dinilai responsif. Nomor telepon seluler Kepala Dinas digunakan sebagai titik kontak, yang menunjukkan kemampuan untuk merespons warga. Namun, gangguan jaringan yang sering terjadi masih menghambat kecepatan layanan. Ketepatan dan kecermatan pelayanan sudah baik, sementara kemampuan menanggapi keluhan juga dinilai positif, meskipun masih ada kendala terkait jaringan.
10.	(Mahpudin, 2022) <i>Matra Pembaruan.</i> “Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia”	Menganalisis hambatan yang menyebabkan inovasi sektor publik di Kota Cilegon, Indonesia tidak berjalan secara optimal, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang	Meningkatkan efisiensi dan efektivitas, mengatasi permasalahan sosial, meningkatkan kepuasan publik, menggandeng sektor swasta dalam penyediaan layanan publik, dan menumbuhkan partisipasi warga negara merupakan tujuan inovasi (De Vries et al., 2016).	Studi ini menerapkan metodologi kualitatif deskriptif studi kasus. Informasi didapat melalui diskusi kelompok fokus dan wawancara dengan informan dari	Inovasi sektor publik di Cilegon menghadapi sejumlah tantangan signifikan, seperti kurangnya kemauan politik dan komitmen dari para pemimpin daerah, sistem penghargaan yang ambigu, dan minimnya pendanaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi tidak efektif dalam meningkatkan standar

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
		mempengaruhi efektivitas inovasi tersebut.	Menurut Lopes dan Farias (2020), dukungan pimpinan dan komitmen politik merupakan faktor penting dalam keberhasilan inovasi, sedangkan Trivellato et al. (2021) menekankan pentingnya kapasitas birokrasi dan sumber daya manusia dalam mendukung inovasi yang efektif.	beberapa instansi pemerintah Cilegon.	pelayanan publik karena seringkali dianggap sebagai formalitas dan tidak sepenuhnya melibatkan publik.
11.	(Saguni et al., 2023) <i>Jurnal Administrasi Publik</i> . “Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas”	Mengingat pandemi pasca-COVID-19, riset ini diarahkan guna menganalisis sejauh mana performa staf memengaruhi kualitas layanan yang diberikan di Puskesmas Biru di Kecamatan Tanete Riattang, Kabupaten Bone.	Sejumlah komponen membentuk indikator kinerja, menurut Mangkunegara (2009): pelaksanaan tugas, akuntabilitas, kuantitas, dan kualitas. Lima karakteristik utama kualitas layanan adalah responsivitas, <i>tangibles</i> , <i>emphaty</i> , reliabel, dan <i>assurance</i> , menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Hardiansyah, 2018).	Penelitian ini menerapkan metodologi kuantitatif, dengan desain eksplanatori. Populasi penelitian terdiri dari pasien Puskesmas Biru, dengan sampel sebanyak 96 orang yang diambil menggunakan rumus Taro Yamane.	Sebanyak 92,3% data menunjukkan bahwa kualitas layanan publik dipengaruhi secara signifikan oleh kinerja pegawai. Kualitas kerja merupakan metrik kinerja yang paling penting, karena berdampak positif pada metrik kualitas layanan publik, termasuk jaminan, keandalan, dan bukti fisik. Meskipun demikian, masih adanya kekurangan dalam pemahaman teknologi di kalangan pegawai.
12.	(Mulasari & Suratman, 2021) <i>Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)</i> .	Untuk untuk menelaah kinerja serta dorongan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo memengaruhi	Mangkunegara (2010) mendefinisikan kinerja sebagai kapasitas pegawai untuk menyelesaikan tugas dan bertanggung jawab atas hasilnya. Aspek-aspek yang dijadikan ukuran dalam menilai kinerja,	Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam studi ini.	Temuan memperlihatkan bahwa performa dan motivasi staf berkontribusi secara signifikan dalam menentukan mutu pemberian layanan publik ($F = 98,062$). Dampaknya berkontribusi sebesar 39,8% terhadap

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	“Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”	mutu pelayanan publik.	yakni penyelesaian tugas, kuantitas, tanggung jawab, dan kualitas. Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas sebagai keadaan dinamis yang melibatkan manusia, produk, lingkungan, dan jasa dengan tujuan memenuhi harapan.		kualitas layanan, sementara faktor lain yang tidak teridentifikasi berkontribusi sebesar 60,2% sisanya.
13.	(Salma & Nawangsari, 2022) <i>Jurnal Kebijakan Publik.</i> “Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik”	Mengevaluasi mutu layanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk.	Menurut Hardiyansyah (2018: 69), teori De Vreya menyoroti tujuh dimensi yang krusial untuk meningkatkan layanan, yakni pengembangan berkelanjutan, harga diri, perhatian, visi, melampaui harapan, pemulihan, dan pemberdayaan.	Metode penelitian yang diterapkan yakni deskriptif kualitatif. Pemilihan sampel dilaksanakan melalui <i>snowball sampling</i> serta <i>purposive sampling</i> .	Meskipun MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk dianggap memberikan layanan publik yang baik, masih terdapat sejumlah masalah, termasuk kekurangan staf dan keterlambatan layanan. Indikator yang paling baik adalah <i>recovery</i> dan <i>care</i> , sementara <i>self-esteem</i> dan <i>exceed expectation</i> membutuhkan perbaikan lebih lanjut.
14.	(Pramulaso, 2020) <i>Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika.</i> “Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu	Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan publik terhadap Unit Layanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.	Pasuraman et al. (Tjiptono, 2008) menyatakan bahwa sejumlah faktor penting, seperti jaminan, keandalan, empati, daya tanggap, dan komponen berwujud, merupakan fondasi kualitas layanan. Kinerja sumber daya manusia menurut Mangkunegara (2009) adalah keluaran atau pencapaian baik kuantitas maupun kualitas yang sanggup digapai dalam	Metode penelitian deskriptif dan kuantitatif diterapkan di sini. Populasi penelitian ialah masyarakat yang menggunakan layanan yang disediakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kementerian	Kinerja pegawai dan mutu pelayanan keduanya mempunyai pengaruh yang signifikan dan parsial terhadap kepuasan warga di loket terpadu Kementerian Ketenagakerjaan, dengan nilai F sebanyak 19,042 dan tingkat signifikansi 0,000.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan”		kurun waktu tertentu ketika menjalankan kewajibannya.	Ketenagakerjaan. Sampel yang dipilih sebanyak 300 responden menggunakan metode pengambilan sampel secara <i>accidental</i> .	
15.	(Hidayat & Rusli, 2021) <i>DIMENSI.</i> “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima”	Untuk memahami bagaimana kinerja staf di cabang Tente PT. Pegadaian di Kabupaten Bima memengaruhi mutu layanan pelanggan.	Setiawan (Bismawati, 2016) menyebutkan kehadiran, ketepatan dalam pelaksanaan tugas, tingkat kepuasan dalam bekerja kepatuhan terhadap jadwal kerja, dan kerja sama karyawan sebagai macam indikator kinerja karyawan. Menurut Lovelock (dalam Tjiptono, 2014), kualitas layanan ialah standar keistimewaan yang diekspektasikan dan pengelolaan standar ini guna memenuhi tuntutan klien. Indikator seperti jaminan, keandalan, bukti konkret, daya tanggap, dan empati digunakan untuk mengukur sifat ini.	Metode penelitian asosiatif kuantitatif digunakan. Sampel penelitian yakni 52 pekerja dari cabang Tente PT. Pegadaian, dan metode yang digunakan adalah pengambilan sampel secara menyeluruh. Kuesioner diberikan kepada responden untuk mengumpulkan data.	Temuan menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan pelanggan. Diperbandingkan dengan nilai t tabulasi sebesar 2,008, nilai t hitung untuk kinerja karyawan adalah 9,731. Pengaruh yang signifikan ditunjukkan oleh tingkat sig. 0,000. Koefisien determinasi (R ²) sebanyak 0,654 memperlihatkan bahwa kinerja karyawan menyumbang 65,4% dari variasi kualitas layanan, sedangkan faktor lain yang tidak teridentifikasi memengaruhi 34,6% sisanya.

Sumber: Formulasi Peneliti (2025)

Studi ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya mengkaji inovasi pelayanan publik, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan dalam berbagai sektor administrasi publik. Sebagian besar penelitian sebelumnya menelaah inovasi atau kinerja pegawai secara terpisah, bahkan lebih banyak menitikberatkan pada kepuasan pengguna layanan atau faktor internal organisasi, tanpa mengaitkan keduanya secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, beberapa penelitian lebih menyoroti hambatan implementasi inovasi maupun resistensi pegawai, sehingga menegaskan bahwa kesiapan staf yang bertanggung jawab sebagai pelaksana memiliki peran yang sama pentingnya dengan faktor teknis dalam keberhasilan inovasi.

Metodologi survei kuantitatif dalam studi ini mempunyai kemiripan dengan sejumlah studi sebelumnya, sehingga menawarkan landasan metodologis yang kuat untuk perbandingan. Akan tetapi, penelitian ini diarahkan pada fokus yang berbeda, di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten, dengan menguji secara bersamaan peran inovasi pelayanan dan kinerja pegawai dalam konteks kualitas layanan publik. Dengan cara ini, penelitian tidak hanya mereplikasi pendekatan yang ada, tetapi juga menghadirkan sudut pandang baru dalam kajian pelayanan publik, khususnya pada model layanan terintegrasi di tingkat daerah.

Perbedaan lain terletak pada lokasi penelitian, sampel, dan objek penelitian. Penelitian ini secara khusus meneliti MPP Kabupaten Klaten, yang belum pernah menjadi objek kajian terkait inovasi pelayanan dan

kinerja pegawai. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas MPP di daerah lain, seperti Yogyakarta dan Bekasi, tetapi belum ada penelitian yang berfokus pada MPP Klaten. MPP Klaten menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam karena terdapat fenomena yang cukup kontras, yaitu tingginya jumlah pengguna layanan justru disertai dengan penurunan hasil skor evaluasi dari Kementerian PAN-RB dalam dua tahun terakhir, serta masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kondisi ini membuka ruang untuk mengkaji lebih jauh sejauh mana inovasi pelayanan dan kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap penyediaan kualitas pelayanan publik. Selain itu, sampel penelitian ini lebih spesifik, yakni masyarakat pengguna layanan MPP Klaten, berbeda dengan penelitian terdahulu yang juga melibatkan pegawai atau pemangku kebijakan.

Perbedaan lainnya muncul pada aspek indikator yang dijadikan tolok ukur dalam menilai masing-masing variabel. Studi terdahulu umumnya menggunakan indikator dari satu ahli untuk setiap variabel yang dikaji. Namun, dalam penelitian ini, masing-masing variabel menggabungkan dua teori ahli sehingga indikator yang digunakan lebih sesuai dengan permasalahan yang terjadi di MPP Klaten. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dalam menilai bagaimana inovasi pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, dengan mempertimbangkan kondisi nyata di lapangan.

1.5.2. Administrasi Publik

Ilmu yang menganalisis kehidupan bernegara, meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif, serta segala topik yang relevan dengan masyarakat, kebijakan publik, manajemen publik, pembangunan, dan pencapaian tujuan bernegara, merupakan pengertian Administrasi Publik (Panjaitan & Pardede, 2021). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rosenbloom (1986) dalam (Rodiyah et al., 2021), yang mengatakan bahwa agar dapat secara efektif menjalankan mandat-mandat yang dipercayakan oleh cabang pemerintahan eksekutif, legislatif, maupun yudikatif, administrasi publik menggunakan konsep dan pendekatan manajerial, politik, dan hukum, sehingga hal tersebut berkontribusi untuk memastikan pelayanan serta pengaturan terhadap masyarakat dapat berlangsung secara menyeluruh maupun pada kelompok tertentu secara berkesinambungan.

Administrasi publik mempunyai tugas yang sangat penting dalam mengelola sumber daya publik dan menyediakan layanan masyarakat yang efektif dan efisien. Selain itu, administrasi publik memiliki peran penting dalam mengalokasikan anggaran, membuat kebijakan, dan mengatur berbagai program pembangunan dalam hal pembangunan tingkat lokal (Lailin et al., 2024). Mengacu pada sejumlah definisi administrasi publik dari pendapat para ahli, bisa disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu pengelolaan dan kerja sama yang diiniasi oleh lembaga publik dengan tujuan untuk melayani masyarakat serta mencapai kepentingan publik dengan cara yang efisien dan efektif.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma, menurut Harmon (dalam Moleong, 2004: 49), merupakan metode esensial guna memandang, mempertimbangkan, menilai, serta merespons suatu realitas (Kasemin, 2016). Nicholas Henry awalnya mengidentifikasi empat paradigma dalam administrasi publik pada publikasi tahun 1975. Namun, dalam pembaruan artikelnya, termasuk pada tahun 2007, ia mengembangkan pandangannya menjadi enam paradigma administrasi publik (Ikeanyibe et al., 2017).

Paradigma pertama, Birokrasi Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926). Paradigma ini menekankan perbedaan politik dan administrasi demi efisiensi. Goodnow (1900) membedakan administrasi adalah pelaksana, dan politik berperan merumuskan keputusan. Meski dikritik karena sulit dipisahkan dalam praktik, paradigma ini tetap berpengaruh dalam profesionalisme dan efisiensi birokrasi. **Paradigma kedua: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937).** Paradigma ini mempunyai konsentrasi pada efisiensi dan penerapan ilmu manajemen. Gulick dan Urwick (1937) mengembangkan konsep POSDCORB untuk efektivitas organisasi. Simon (1948) serta Cyert dan March (1963) memperkenalkan pendekatan perilaku dalam pengambilan keputusan.

Paradigma ketiga: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970). Paradigma ketiga menyoroti keterkaitan administrasi dan politik. Henry (1975) mencatat dominasi ilmuwan politik dalam kajian administrasi publik, sementara Basheka (2012) menegaskan runtuhnya

dikotomi politik-administrasi. Paradigma ini mendukung pembangunan kelembagaan dalam negara kesejahteraan (Farazmand, 2002). **Paradigma keempat: Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956-1970).** Sebagai respons atas keterbatasan ilmu politik, paradigma ini menerapkan prinsip manajemen yang lebih efektif (Henry, 1975). Likert (1967) serta Katz & Kahn (1966) menekankan faktor sosial dan dinamika kelompok, dengan fokus pada transparansi, partisipasi, dan efisiensi.

Paradigma kelima: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang). Paradigma kelima menegaskan administrasi publik sebagai disiplin mandiri dengan birokrasi yang lebih fleksibel. Henry (1975) mencatat keterlibatan sektor swasta dalam pelayanan publik. Paradigma ini menekankan partisipasi masyarakat, transparansi, dan responsivitas administrasi publik. **Paradigma keenam: Governance (1990–Sekarang).** Paradigma ini menekankan tata kelola kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Ikeanyibe (2016) menyoroti partisipasi dalam kebijakan, Ewalt (2001) menekankan desentralisasi, dan Gibson (2011) melihat interaksi terbuka sebagai kunci kebijakan yang lebih demokratis dan responsif.

Penelitian ini mengacu pada Paradigma *Governance* atau Tata Kelola karena penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten mencerminkan kolaborasi antara pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, dan instansi vertikal. Sesuai konsep *governance*, menyatakan bahwa pelayanan publik melibatkan daerah melalui desentralisasi dan

tidak semata-mata bergantung pada otoritas pusat (Haryani, 2022). Dengan otonomi daerah, Kabupaten Klaten berwenang mengelola MPP sebagai layanan terpadu, mencerminkan koordinasi antar lembaga sebagaimana dikemukakan Gibson (2011) dalam (Ikeanyibe et al., 2017).

1.5.4. Manajemen Publik

Manajemen sumber daya manusia, perancangan program, manajemen keuangan, audit, evaluasi program, alokasi sumber daya, dan restrukturisasi organisasi, semuanya secara khusus dipelajari oleh bidang manajemen publik yang merupakan salah satu bagian dari disiplin administrasi publik (Ott, Hyde & Shafritz, 1990. h.ix; dalam Mustakim et al., 2023). Donovan & Jackson (2013: 11– 12) memahami manajemen publik sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dijalankan dengan menggunakan seperangkat kecakapan tertentu (Sanadi et al., 2024). Sementara itu, Nor Ghofur (2014) menafsirkan manajemen publik sebagai bentuk manajemen pemerintahan yang mencakup kegiatan pengorganisasian, pengawasan, dan perencanaan pada layanan publik yang diberikan untuk masyarakat (Widowati & Herawati, 2021).

Pada kenyataannya, bidang manajemen publik bersifat multidisiplin. Manajemen publik mencakup studi tentang karakteristik organisasi yang luas dan mengintegrasikan beberapa komponen seperti sumber daya manusia, politik, material, keuangan, dan informasi, dengan aktivitas manajemen, termasuk pengorganisasian, pengendalian, dan perencanaan (Satibi, 2023).

Dari beragam pengertian yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti memaknai bahwa manajemen publik ialah cabang ilmu administrasi publik yang berfokus pada pengorganisasian, pengelolaan, dan perencanaan sumber daya guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan mencapai tujuan pemerintahan.

1.5.5. Manajemen Pelayanan Publik

Dua prinsip utama manajemen pelayanan publik, yaitu “manajemen” dan “pelayanan publik” (Lestari & Santoso, 2023). Hasibuan (2006) menerangkan bahwa manajemen yakni suatu disiplin ilmu sekaligus keterampilan yang berfokus pada pemanfaatan serta pengelolaan SDM secara efisien serta efektif guna meraih tujuan yang telah ditetapkan (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Griffin menambahkan bahwa manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Sementara itu, Pangkey & Rantung (2023) menekankan peran perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam manajemen organisasi.

Pelayanan publik, menurut Hardyansyah (2011), adalah pemenuhan kebutuhan publik dengan tetap mematuhi ketentuan hukum untuk menjamin kepuasan penerima layanan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Hendrayady et al. (2022), menambahkan bahwa pelayanan publik meliputi semua tindakan pejabat pemerintah yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhan warga negaranya.

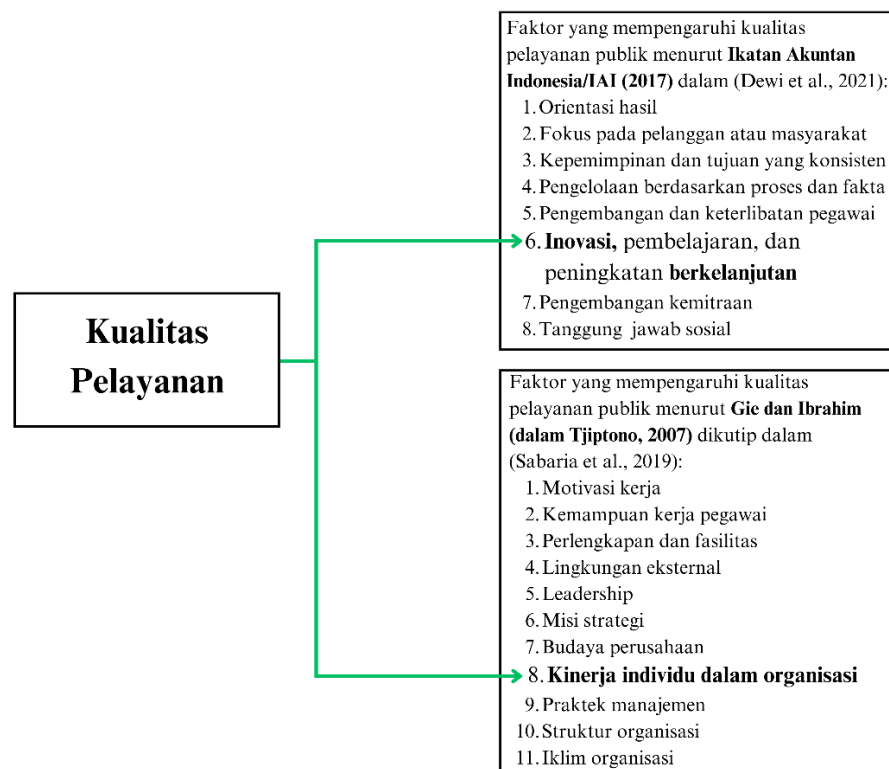
Winarsih & Ratminto (2013) menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik melibatkan pengelolaan berbagai aspek dalam penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat, termasuk perencanaan dan koordinasi kegiatan (Pangkey & Rantung, 2023). Moenir (2008) menekankan bahwa manajemen pelayanan publik bertujuan memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan memuaskan, baik bagi kepentingan umum maupun individu (Pangkey & Rantung, 2023).

Pengertian dan konsep manajemen pelayanan publik di atas, membawa pada kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik ialah proses pengawasan dan pengelolaan pelayanan publik untuk menjamin ketaatan dengan efisiensi, hukum dan regulasi yang diberlakukan, serta efektivitas.

1.5.6. Teori Kualitas Pelayanan

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2017) dalam (Dewi et al., 2021) mengidentifikasi delapan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu orientasi hasil, fokus pada pelanggan, kepemimpinan yang konsisten, pengelolaan berbasis data dan fakta, serta pengembangan dan keterlibatan pegawai. Selain itu, inovasi, pembelajaran, dan peningkatan berkelanjutan juga menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap relevan dengan perubahan zaman. Faktor lainnya mencakup pengembangan kemitraan strategis serta tanggung jawab sosial dalam menjaga keseimbangan antara pelayanan dan harapan masyarakat.

Sementara itu, Gie dan Ibrahim dalam Tjiptono (2007) menambahkan beberapa faktor lain yang turut menentukan kualitas pelayanan publik (Sabaria et al., 2019), seperti seperti motivasi kerja dan kemampuan pegawai, kepemimpinan, fasilitas yang memadai, serta lingkungan eksternal, budaya organisasi, praktik manajemen, dan struktur organisasi. Faktor lainnya adalah iklim organisasi yang kondusif, misi strategi yang matang, serta kinerja individu yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Untuk memperjelas hubungan antar faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, berikut disajikan bagan teori kualitas pelayanan yang menjadi dasar dalam penelitian ini.



Gambar 1. 8 Bagan Teori Kualitas Pelayanan

Sumber: Formulasi Peneliti (2025)

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada penelitian ini ialah inovasi pelayanan dan kinerja pegawai. Inovasi pelayanan merujuk pada teori IAI (2017), yang menekankan pentingnya pengembangan layanan baru agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, kinerja pegawai didasarkan pada teori Gie dan Ibrahim dalam Tjiptono (2007), yang menyatakan bahwa setiap pegawai memiliki peran dalam menentukan efektivitas pelayanan melalui kontribusi dan pencapaian kinerja mereka.

1.5.7. Kualitas Pelayanan (Y)

Lupiyoadi (2014) mendefinisikan kualitas sebagai serangkaian sifat dan atribut yang memastikan seberapa baik hasil mencapai harapan pelanggan, sehingga memungkinkan mereka untuk membandingkan dan menilai layanan (Mulasari & Suratman, 2021). Sinambela dalam (Pramulaso, 2020) menegaskan bahwa kualitas mencakup segala bentuk yang dapat mencukupi harapan pengguna. Morgan & Murgatroyd dalam (Mukarom & Laksana, 2015) menambahkan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan hasil terbaik dari suatu layanan yang dapat memuaskan masyarakat (Pramulaso, 2020).

Suwithi (dalam Anwar, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai mutu layanan berdasarkan standar prosedur, baik untuk pelanggan internal maupun eksternal (Hidayat & Rusli, 2021). Sementara itu, Moenir (2002:204) menekankan bahwa untuk memenuhi harapan pelanggan, pelayanan yang efektif harus menggembirakan, cepat, sesuai dengan

protokol yang ditetapkan, dan tanpa kesalahan. Dengan demikian, kualitas pelayanan harus berorientasi pada kepuasan masyarakat dan efektivitas proses administrasi (Siburian et al., 2021).

Berdasarkan berbagai pendefinisian tersebut, terlihat bahwa kualitas pelayanan terbentuk dari interaksi berbagai faktor yang saling berhubungan dalam menciptakan layanan yang efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas layanan dianggap dapat diterima dan memuaskan jika melampaui ekspektasi masyarakat. Di sisi lain, kualitas layanan dapat dianggap tidak memadai atau mengecewakan jika tidak memenuhi ekspektasi masyarakat.

Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik dijelaskan melalui beberapa pendapat ahli. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa ada lima aspek dalam pengukuran kualitas pelayanan, yakni daya tanggap (*responsiveness*), bukti langsung (*tangibles*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan keandalan (*reliability*) (Robbi et al., 2020). Selain itu, De Vreye dalam Sugiyanti (1999) menambahkan tujuh indikator lain yang dapat digunakan untuk mengunggulkan mutu pelayanan, meliputi *improve*, *self-esteem*, *exceed expectation*, *care*, *vision*, *empower*, dan *recovery* (Hardiansyah, 2018).

Berdasarkan pendapat Zeithaml et al. (1990) dan De Vreye, penelitian ini menggabungkan indikator dari keduanya yang dianggap

paling relevan serta menyesuaikannya dengan konteks pelayanan di MPP.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni:

1. *Reliability* (kehandalan), menggambarkan kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan layanan sesuai janji secara tepat sejak awal, tanpa kesalahan, dan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan (Parasuraman et al., 1990:26 dalam Sulistiyowati, 2018; Sudiantini, 2020). Zeithaml et al. (1990) juga menjelaskan bahwa keandalan tercermin melalui beberapa aspek, antara lain keahlian dan kemahiran petugas dalam menggunakan peralatan pendukung pelayanan, ketelitian petugas dalam melayani pelanggan, serta adanya pedoman atau standar pelayanan yang tegas (Hardiansyah, 2018).
2. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesediaan penyedia layanan guna menolong pengguna serta menawarkan respons yang tepat dan cepat terhadap tuntutan mereka (Parasuraman, et al., 1990:26 dalam Sulistiyowati, 2018; Robbi et al., 2020). Indikator ini tercermin dari kesediaan petugas dalam merespons pemohon, memberikan layanan secara akurat, cepat, dan teliti, menjaga ketepatan waktu, serta menanggapi semua keluhan pelanggan (Zeithaml et al., 1990 dalam Hardiansyah, 2018).
3. *Empathy* (empati), mencerminkan sikap perhatian dan rasa peduli yang ditunjukkan oleh penyedia layanan terhadap pengguna, yang ditunjukkan dengan mengutamakan kepentingan pelanggan, menawarkan layanan yang sopan dan ramah, memperlakukan

pengguna tanpa diskriminasi, serta menghargai setiap pelanggan (Zeithaml et al., 1990 dalam Hardiansyah, 2018). Empati juga mencakup kemudahan menjalin komunikasi serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik setiap pengguna (Tjiptono, 1997 dalam Hardiansyah, 2018).

4. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu unsur pelayanan yang bisa diamati secara langsung atau bersifat fisik, mencakup peralatan, fasilitas, sarana komunikasi, dan pegawai. Indikator ini mencakup sub indikator seperti penampilan petugas, kenyamanan ruang pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan petugas, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan (Zeithaml et al., 1990; Tjiptono, 1997 dalam Hardiansyah, 2018).
5. *Exceed expectation* (melebihi harapan), yaitu kondisi ketika pelayanan tidak sekadar memenuhi standar yang ada, melainkan juga mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, memahami keinginan pengguna, dan memberikan hasil layanan yang sesuai bahkan melampaui apa yang diharapkan (De Vreye dalam Hardiansyah, 2018; Salma & Nawangsari, 2022; Sajidah et al., 2024).

Berdasarkan berbagai definisi kualitas pelayanan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan ialah sejauh mana layanan yang diberikan bisa mencukupi atau melampaui ekspektasi pengguna melalui kesesuaian dengan standar, kesiapan dalam merespons kebutuhan, perhatian terhadap pengguna, serta dukungan sarana yang mendukung pengalaman pelayanan yang optimal.

1.5.8. Inovasi Pelayanan (X1)

Toivonen dan Tuominen (2006) mendefinisikan bahwa inovasi pelayanan mencakup penciptaan layanan baru maupun pembaruan dari layanan yang sudah ada, selama penerapannya memberikan manfaat nyata bagi organisasi (Ibrahim et al., 2022). David (2015) menekankan bahwa inovasi harus bermanfaat dan bukan hanya mencakup teknologi, melainkan juga pembaruan proses serta bentuk layanan yang mengubah tata kelola pemerintahan (F. J. Sari & Mardhiah, 2022). Mulgan & Albury (2003) dalam (Sakawati et al., 2024) mengartikan inovasi sebagai proses, produk, atau metode baru yang meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Inovasi proses memperbarui prosedur dan kebijakan, inovasi produk mencakup desain layanan baru, sedangkan inovasi metode mengubah interaksi pengguna. Selain itu, inovasi kebijakan berbasis visi dan strategi baru, serta inovasi sistem menciptakan pola kerja sama baru dalam tata kelola pemerintahan.

Lebih khusus, Eko (2021), mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai pembaruan strategi dan metode dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas layanan (F. J. Sari & Mardhiah, 2022). Mirnasari (2013) menambahkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas melalui metode, pendekatan, serta penggunaan alat baru dalam pelayanan masyarakat (Sakawati et al., 2024).

Inovasi dalam pelayanan publik diperlukan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk mewujudkan *good governance* yang meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat. Inovasi tetap dianggap sebagai pembaruan meskipun konsep atau ide dasarnya telah ada sebelumnya, selama memberikan nilai baru bagi masyarakat dan penyedia layanan. Sesuai dengan delapan faktor *excellent* menurut Ikatan Akuntan Indonesia/IAI (2017), salah satu faktor yang dapat membantu menciptakan layanan publik berkualitas tinggi adalah inovasi (Dewi et al., 2021).

Menurut Rogers (2003), keberhasilan suatu inovasi dapat dilihat melalui lima indikator utama, yakni kesesuaian (*compatibility*), kemudahan diamati (*observability*), kerumitan (*complexity*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan kemungkinan dicoba (*trialability*) (Rogers, 2003). Penelitian ini mengadopsi teori Rogers dengan menyesuaikan indikator yang dianggap paling sesuai dengan kondisi pelayanan di MPP, sehingga pengukuran inovasi pelayanan lebih kontekstual dan tepat sasaran. Indikator yang digunakan meliputi:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*), yaitu tingkat di mana sebuah inovasi dipandang lebih unggul dan memberikan keuntungan dibandingkan praktik atau layanan sebelumnya, baik dari segi manfaat ekonomi, kenyamanan, prestise sosial, maupun kepuasan pengguna. Tingkat keuntungan yang dirasakan penerima menentukan seberapa cepat inovasi tersebut diadopsi (Rogers, 2003; Rippetoe & Rogers, 1987 dalam Prabowo et al., 2022).

2. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu mengacu pada tingkat kecocokan sebuah inovasi dengan nilai-nilai, kebutuhan, serta pengalaman masa lampau pengguna. Inovasi yang kompatibel menimbulkan tingkat ketidakpastian yang lebih rendah, baik dari segi nilai sosiobudaya, kesesuaian dengan ide atau pengalaman yang sudah diperkenalkan sebelumnya, maupun kebutuhan pengguna terhadap inovasi tersebut (Rogers, 2003).
3. Kerumitan (*complexity*), yaitu berkaitan dengan tingkat suatu inovasi dianggap rumit untuk dipahami maupun dioperasikan. Inovasi yang bersifat praktis dan mudah diterapkan cenderung memperoleh penerimaan lebih cepat di kalangan masyarakat, sedangkan yang rumit cenderung menghambat proses adopsi (Rogers, 2003; Rippetoe & Rogers, 1987 dalam Prabowo et al., 2022; Zinsky et al., 2024).
4. Kemudahan diamati (*observability*), menggambarkan tingkat keterlihatan atau kejelasan hasil penerapan suatu inovasi yang bisa dipahami dan disaksikan secara jelas oleh masyarakat. Semakin mudah layanan atau hasil inovasi diamati, semakin besar kemungkinan masyarakat untuk menilai sekaligus menerima keberadaannya (Rogers, 2003; Amelia et al., 2023). Hasil tersebut dapat berupa manfaat langsung yang dirasakan maupun informasi yang mudah dikomunikasikan kepada orang lain (Rogers, 2003).

Berdasarkan pemahaman terkait inovasi pelayanan dari berbagai pendapat ahli sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa inovasi

pelayanan ialah penerapan proses, gagasan, atau metode baru dalam pelayanan yang memberikan manfaat nyata, sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah diterapkan, serta dapat diamati dampaknya dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan.

1.5.9. Kinerja Pegawai (X2)

Menurut Edison (2016), kinerja dapat dipahami sebagai pencapaian yang dihasilkan melalui suatu rangkaian aktivitas kerja yang diukur dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan (Hidayat & Rusli, 2021). Kinerja pegawai didefinisikan oleh Prabu (2005: 67) sebagai pencapaian secara kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan karyawan berdasarkan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya (Nurlaila, 2021; dalam Robbi et al., 2020). Sulaksono (2015) menekankan bahwa kinerja pegawai diukur agar pekerjaan dilakukan sistematis dan dapat dievaluasi.

Sementara itu, Sutrisno (2016) mengatakan bahwa kinerja pegawai ialah hasil yang dicapai seseorang, baik secara individu maupun kolektif, dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja, berdasarkan beban kerja mereka, serta menuntut pegawai harus berkomitmen pada kemampuan, waktu, dan karakter mereka untuk menyelesaikan tugas ini (Mulasari & Suratman, 2021). Menurut Fauzi & Hidayat (2020), kinerja pegawai ialah hasil akhir dari tindakan profesional pegawai di dalam suatu organisasi, yang ditunjukkan oleh *output* yang dihasilkan, baik secara kualitas maupun kuantitatifnya (Sarumaha, 2022).

Setiap pegawai harus senantiasa meningkatkan kemampuannya untuk memperoleh pengetahuan yang dibutuhkan dalam menjalankan tanggung jawabnya, terutama dalam rangka memberikan layanan publik berkualitas tinggi. Sejalan dengan pendapat Ifansyah (2017), memiliki pegawai dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik memberikan jaminan pemerintah menciptakan layanan berkualitas tinggi dan meningkatkan reputasi organisasi yang positif (Saguni et al., 2023).

Adapun indikator kinerja pegawai dapat dilihat dari beberapa pendapat ahli, salah satunya menurut Michel (Rizky, 2001:15) yang meliputi kecepatan, kualitas pelayanan, inisiatif, komunikasi, dan kemampuan (Robbi et al., 2020). Selain itu, Mathis & Jackson (2008) menetapkan empat indikator pengukuran kinerja pegawai, yakni ketepatan waktu, kuantitas hasil kerja, kehadiran di tempat kerja, dan kualitas hasil kerja (Mathis & Jackson, 2008). Berdasarkan pendapat Michel (Rizky, 2001:15) dan Mathis & Jackson (2008), penelitian ini menggabungkan indikator dari keduanya yang dianggap paling relevan dengan kondisi di MPP. Indikator yang dipakai sebagai tolok ukur dalam menilai variabel kinerja pegawai antara lain:

1. Komunikasi (*communication*), yakni kemampuan pegawai saat menyampaikan informasi secara baik kepada masyarakat (Michel dalam Robbi et al., 2020). Komunikasi yang dilakukan secara efektif akan membantu meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan (Alvonco, 2014). Selain itu, komunikasi mencakup hubungan internal

antarpegawai, komunikasi eksternal dengan pengguna layanan, serta kerja sama dalam pelaksanaan tugas (Siagian, 1995 dalam Lintjewas et al., 2016).

2. Kualitas hasil kerja, merupakan standar mutu dari hasil pekerjaan pegawai yang tercermin dari sejauh mana produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi spesifikasi dan harapan organisasi, serta bebas dari kesalahan atau cacat. Kualitas kerja yang baik bukan hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, melainkan juga menjaga reputasi organisasi (Mathis & Jackson, 2008). Kualitas hasil kerja juga dilihat dari efektivitas dan efisiensi pegawai dalam menyelesaikan tugas inti sesuai tanggung jawab formal, yang dapat diukur dari keluaran kerja yang akurat dan bernilai bagi pengguna (Robbins & Judge, 2013).
3. Ketepatan waktu, menggambarkan tingkat kemampuan seorang pegawai dalam menuntaskan tanggung jawab kerjanya tanpa melampaui jadwal atau waktu penyelesaian yang telah dijadwalkan sebelumnya. Ketepatan waktu penting untuk menjaga kelancaran alur kerja dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan (Mathis & Jackson, 2008). Selain itu, ketepatan waktu juga mencakup efektivitas penyelesaian aktivitas pada waktu yang diharapkan serta pemanfaatan waktu kerja agar tetap efisien (Robbins & Judge, 2015 dalam Nurfitriani, 2022).
4. Kehadiran di tempat kerja, adalah frekuensi kehadiran pegawai sesuai jadwal kerja yang telah ditetapkan. Tingkat kehadiran yang baik

diperlukan untuk menjaga kontinuitas pelayanan dan kelancaran kolaborasi kerja (Mathis & Jackson, 2008). Kehadiran juga mencakup keterlibatan fisik dan mental pegawai dalam aktivitas kerja, yang ditunjukkan melalui kedisiplinan hadir setiap hari dan sesuai jam kerja yang berlaku (Lisan et al., 2024).

Berdasarkan berbagai pandangan dan konsep mengenai kinerja pegawai yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti mengartikan bahwa kinerja pegawai ialah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya secara maksimal, dengan menunjukkan hasil kerja yang berkualitas, tepat waktu, komunikasi yang efektif, dan kehadiran yang sesuai dengan ketentuan organisasi

1.5.10. Hubungan Inovasi Pelayanan (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Inovasi pelayanan publik dapat mempercepat peningkatan kualitas pelayanan, sebagaimana diatur dalam PermenPan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pengembangan inovasi di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Inovasi di sektor publik juga menjadi keharusan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan, kemajuan ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat, yang diwujudkan melalui berbagai terobosan baru dalam layanan publik (Suwarno, 2008 dan Setijaningrum, 2009 dalam Umar, 2023). Peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah merupakan tujuan akhir dari inovasi dan reformasi birokrasi (Sihombing, 2016 dalam Muksin & Avianto, 2021).

Selain itu, Wijayanti (2008:42) menegaskan bahwa upaya perbaikan yang berfokus pada peningkatan efektivitas, efisiensi, keterjangkauan, serta kualitas pelayanan, menjadi penekanan pada inovasi dalam sektor publik (Saharuddin & Suryani, 2020). Hal senada dikemukakan oleh Mulgan dan Albury yang menilai bahwa keberhasilan suatu inovasi ditentukan oleh kemampuannya dalam tahap perencanaan maupun pelaksanaan untuk meningkatkan kualitas layanan (Muluk, 2020 dalam Nurmalah et al., 2024). Sejalan dengan itu, Ismoyo (2018) juga menyatakan bahwa adanya inovasi dalam sektor publik dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan ke arah lebih baik (Khasanah et al., 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu membuktikan bahwa inovasi pelayanan memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan. Penerapan inovasi dalam layanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan kualitas layanan, menurut Khasanah et al. (2023). Rahayu (2024) turut menguatkan temuan tersebut dengan menunjukkan korelasi kuat antara inovasi dan peningkatan kualitas layanan. Senada dengan itu, Zinsky et al. (2024) mengungkapkan bahwa inovasi dalam sistem pelayanan publik mampu meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan. Berdasarkan berbagai argumen di atas, peneliti menilai adanya hubungan antara inovasi pelayanan dengan kualitas pelayanan.

1.5.11. Hubungan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk meningkatkan kapasitas dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada publik,

seluruh pegawai harus senantiasa meningkatkan kemampuannya (Mulasari & Suratman, 2012 dalam Robbi et al., 2020). Menurut Siburian et al. (2021), komponen kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat adalah kinerja pegawai. Pandangan tersebut konsisten dengan yang dikemukakan Djati dan Ferrinadewi (2004), menunjukkan bahwa mutu layanan yang diterima pengguna merupakan cerminan dari kinerja pegawai itu sendiri (Yani et al., 2023). Sejalan dengan itu, Soekarno (2002:131) menegaskan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan dalam merealisasikan langkah strategis, rencana kerja, serta kegiatan operasional yang dirancang untuk mewujudkan arah, cita-cita, dan target institusi secara menyeluruh. Dalam hal ini, pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat menjadi elemen kunci dalam memastikan pelayanan yang berkualitas (Mananeke et al., 2019).

Studi-studi sebelumnya mengungkapkan bahwa peran kinerja pegawai sangat menentukan dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Robbi et al. (2020) membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Saguni et al. (2023) turut menguatkan temuan tersebut dengan menekankan bahwa kualitas kerja pegawai berkontribusi pada aspek keandalan dan jaminan pelayanan. (Hidayat & Rusli, 2021) juga menegaskan bahwa disiplin kerja, kecepatan, dan kesesuaian prosedur menjadi elemen kunci dalam menentukan kualitas layanan publik. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti berpandangan terdapat hubungan antara kinerja pegawai terhadap kualitas

pelayanan. Untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, kinerja pegawai yang optimal dapat membangun pelayanan publik yang lebih efektif, lebih cepat, dan lebih baik secara prosedural. Sebaliknya, kinerja yang kurang baik dapat menyebabkan keterlambatan, ketidaktepatan, dan penurunan kualitas pelayanan.

1.5.12. Hubungan Inovasi Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Pengalaman, keterampilan, dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab di lingkungan kerjanya masing-masing sangat penting bagi keberhasilan inovasi layanan (Hamid et al., 2021). Selain itu, inovasi pelayanan mencakup berbagai tindakan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik, didukung dengan infrastruktur dan peralatan yang memadai (Baribin et al., 2022). Inovasi yang tepat tidak hanya meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai, tetapi juga berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pegawai dengan motivasi serta kinerja yang tinggi cenderung kompeten memberikan layanan yang lebih optimal, yang akhirnya menumbuhkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Laia et al., 2025).

Penelitian mengenai hubungan antara inovasi pelayanan, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik masih terbatas, terutama di Indonesia. Salah satu temuan oleh Kristanti et al. (2023) menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan inovasi pelayanan (Kristanti et al., 2023). Namun, kombinasi keduanya

memberikan dampak lebih signifikan terhadap kualitas layanan. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menilai bahwa inovasi pelayanan dan kinerja pegawai mempunyai keterkaitan yang saling mendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana manfaat inovasi yang diterapkan serta didukung oleh kinerja pegawai dalam menjalankannya.

1.5.13. Mal Pelayanan Publik

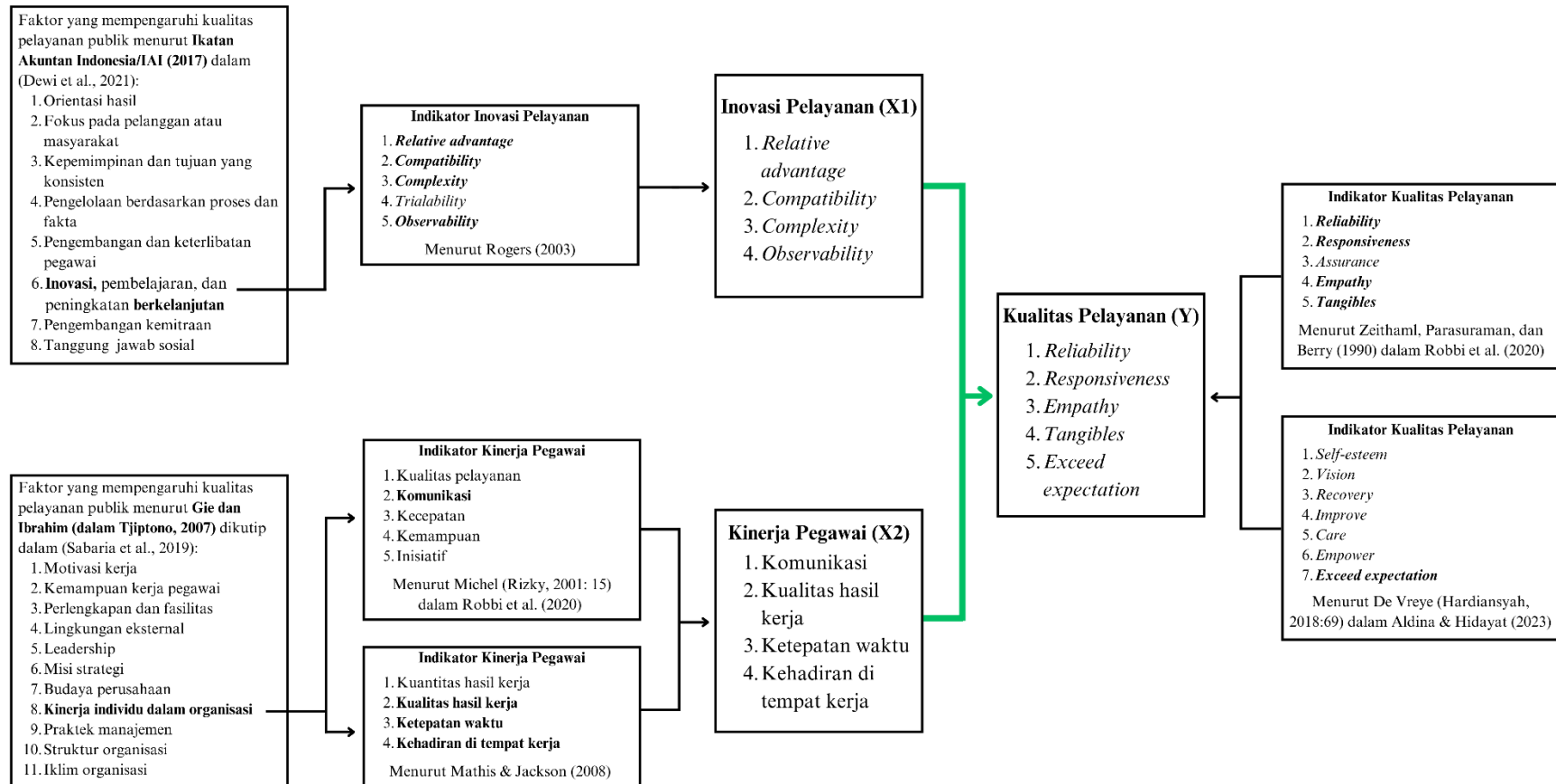
Sebuah inovasi pemerintah bernama Mal Pelayanan Publik (MPP) dibentuk untuk menggabungkan berbagai layanan dari sektor swasta, badan usaha milik negara/daerah (BUMN/BUMD), pemerintah daerah, lembaga, dan kementerian ke dalam satu lokasi terpadu. Tujuan utama MPP ialah mewujudkan aksesibilitas, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan layanan publik yang lebih maksimal. Dasar hukum pelaksanaan MPP tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa MPP merupakan wujud integrasi berbagai jenis pelayanan publik ke dalam satu wadah guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mendukung implementasi Perpres tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Permenpan ini memberikan pedoman teknis mengenai penyelenggaraan

MPP, mencakup tata kelola dan mekanisme penilaian MPP, penyediaan fasilitas pendukung, serta aspek integrasi layanan publik.

Penyelenggaraan MPP dikoordinasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di tingkat kabupaten/kota. Di dalam satu gedung yang terintegrasi, MPP menghadirkan beragam layanan, baik yang bersifat perizinan maupun non-perizinan, dari instansi pemerintah pusat dan daerah hingga sektor swasta (Ombudsman RI, 2023b). Salah satu prinsip penting dalam pelaksanaan MPP adalah budaya pelayanan prima dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Di beberapa daerah, MPP juga menjadi ruang inkubasi kolaborasi antar instansi dalam merancang inovasi pelayanan baru yang lebih adaptif dan berbasis teknologi (Ombudsman RI, 2023b).

1.6. Kerangka Pemikiran Teoritis



Gambar 1. 9 Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber: Formulasi Peneliti (2025)

1.7.Hipotesis

Hipotesis ialah asumsi awal tentang masalah penelitian yang sebelumnya dikembangkan terlebih dahulu sebagai pertanyaan penelitian. Karena masih didasarkan pada teori-teori yang berkaitan dan belum dikonfirmasi oleh fakta-fakta konkret, hipotesis tersebut dianggap sebagai dugaan awal (Sugiyono, 2013:64). Hipotesis kuantitatif merupakan prediksi mengenai hubungan antarvariabel yang diharapkan, biasanya dalam bentuk estimasi numerik terhadap populasi berdasarkan hasil pengolahan data dari sampel penelitian (Creswell, 2016:191). Berikut ialah Hipotesis penelitian:

- a. H_01 : Inovasi Pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.
 H_a1 : Inovasi Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten.
- b. H_02 : Kinerja Pegawai tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Klaten.
 H_a2 : Kinerja Pegawai memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Klaten.
- c. H_03 : Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Klaten.
 H_a3 : Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Klaten.

1.8. Definisi Konsep

1.8.1. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan ialah sejauh mana layanan yang diberikan di MPP bisa memenuhi bahkan melampaui ekspektasi masyarakat pengguna melalui kesesuaian dengan standar pelayanan, kesiapan dalam merespons kebutuhan, perhatian dari petugas MPP, serta dukungan sarana prasarana yang mendukung pengalaman pelayanan yang optimal.

1.8.2. Inovasi Pelayanan (X1)

Inovasi pelayanan adalah penerapan proses, gagasan, atau metode baru dalam pelayanan berupa MPP yang memberikan manfaat nyata, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah diterapkan, serta dapat diamati dampaknya dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan.

1.8.3. Kinerja Pegawai (X2)

Kinerja pegawai yakni kemampuan pegawai yang bertugas di MPP dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya secara maksimal dengan menghasilkan kualitas kerja yang baik, tepat waktu, komunikasi yang efektif, dan kehadiran yang sesuai dengan ketentuan organisasi.

1.9. Definisi Operasional

Tabel 1. 8 Definisi Operasional

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (Y)	1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Petugas MPP mampu melayani masyarakat dengan cermat tanpa kesalahan sejak awal. b. Petugas MPP mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional yang ada. c. Petugas MPP mampu memanfaatkan alat bantu pelayanan secara tepat.
		2. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Petugas MPP bersedia merespons setiap pemohon yang membutuhkan pelayanan. b. Petugas MPP bersedia menangani pelayanan dengan cepat dan tepat. c. Petugas MPP bersedia menanggapi seluruh keluhan masyarakat dengan baik
		3. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Pengguna MPP merasa dipedulikan dan tidak diabaikan saat mengurus layanan. b. Petugas MPP melayani dengan ramah, sopan, dan adil. c. Petugas MPP mampu menghargai kebutuhan setiap pelanggan sebagai hal yang penting.
		4. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. Petugas MPP berpenampilan rapi. b. Ruang pelayanan di MPP nyaman digunakan. c. Fasilitas pendukung MPP seperti sistem antrean dan saluran komunikasi berfungsi baik.
		5. <i>Exceed expectation</i> (Melebihi harapan)	a. Pengguna MPP merasa layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. b. Pengguna MPP bersedia merekomendasikan layanan MPP kepada orang lain. c. Pengguna MPP bersedia kembali menggunakan layanan MPP.
2.	Inovasi Pelayanan (X1)	1. Keuntungan relatif (<i>Relative advantage</i>)	a. Pengguna MPP merasakan layanan lebih hemat waktu maupun biaya. b. Pengguna MPP memperoleh kenyamanan tambahan dari pelayanan yang terintegrasi. c. Pengguna MPP merasa lebih puas dibandingkan layanan di instansi terpisah.
		2. Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	a. Layanan di MPP mencakup kebutuhan administratif utama masyarakat. b. Jumlah instansi layanan di MPP konsisten sejak awal peluncuran. c. Jam operasional MPP sesuai kebutuhan waktu masyarakat.

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
		3. Kerumitan (<i>Complexity</i>)	a. Layanan di MPP mudah dipahami alurnya dan diakses tanpa kesulitan oleh pengguna. b. Petugas MPP memberikan pelayanan dengan jelas tanpa istilah teknis yang rumit.
		4. Kemudahan diamati (<i>Observability</i>)	a. Manfaat layanan MPP terlihat nyata dari dokumen atau hasil pelayanan yang diterima. b. Informasi layanan, jam operasional, dan denah gerai di MPP mudah diakses. c. Keberadaan dan manfaat MPP mudah diketahui oleh masyarakat luas.
3.	Kinerja Pegawai (X2)	1. Komunikasi	a. Petugas MPP mampu menjelaskan setiap layanan secara rinci dan jelas. b. Petugas MPP mampu menjawab secara konsisten untuk menghindari kebingungan. c. Petugas MPP mampu menjaga koordinasi dengan rekan kerja.
		2. Kualitas hasil kerja	a. Hasil layanan tiap gerai MPP sesuai standar mutu dan ketentuan yang berlaku. b. Petugas MPP mampu menghasilkan dokumen layanan yang akurat tanpa kesalahan. c. Pengguna MPP menilai hasil layanan yang diterima bermanfaat bagi kebutuhan mereka.
		3. Ketepatan waktu	a. Petugas MPP mampu membuka pelayanan tepat waktu sesuai jadwal kerja. b. Petugas MPP tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan. c. Petugas MPP mampu memanfaatkan waktu kerja secara efisien
		4. Kehadiran di tempat kerja	a. Petugas MPP hadir sesuai jadwal kerja dan memberikan pelayanan penuh hingga jam kerja berakhir. b. Petugas MPP disiplin memberikan layanan tanpa sering meninggalkan gerai pelayanan.

Sumber: Formulasi Peneliti (2025)

1.10. Metode Penelitian

Andi (2017) mendefinisikan metode penelitian sebagai cara yang digunakan dalam penemuan, pengembangan, dan pengujian validitas pengetahuan melalui langkah-langkah ilmiah (Sahir, 2021). Dengan mempertimbangkan fokus masalah serta sasaran penelitian yang hendak dicapai, studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell, pendekatan ini memungkinkan pengujian teori dengan melihat korelasi antar variabel, yang diukur menggunakan instrumen penelitian, dan dianalisis secara statistik. Penelitian ini berlandaskan asumsi-asumsi post-positivis, di mana kebenaran lebih sering disematkan pada penelitian kuantitatif (Creswell, 2016:5-7). Kualitas pelayanan merupakan variabel dependen pada penelitian ini, sedangkan inovasi pelayanan dan kinerja pegawai merupakan variabel independen.

1.10.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory research* (penelitian eksplanatori) dengan mengacu pada penjelasan latar belakang serta hipotesis yang telah disebutkan sebelumnya. Penelitian eksplanatori, menurut Engel dan Schutt, Jackson, Marlow, Pierson, dan Thomas, berfokus pada pengidentifikasian penyebab, pembuktian hubungan kausal antar faktor, serta memprediksi bagaimana perubahan satu fenomena dalam kaitannya dengan variabel lain (Sari et al., 2023).

Tipe penelitian eksplanatori digunakan oleh peneliti untuk mendeskripsikan posisi variabel serta hubungan dan pengaruh antarvariabel yang digunakan. Alasan peneliti menerapkan pendekatan eksplanatori ialah

guna menguji hipotesis dan menggambarkan korelasi serta pengaruh antara variabel independen (inovasi layanan dan kinerja karyawan) dan variabel dependen (kualitas layanan).

1.10.2. Populasi dan Sampel

1.10.2.1. Populasi

Dalam melakukan penelitian, penetapan populasi penting untuk memperoleh data yang sesuai dan diharapkan. Menurut Shukla (2020), populasi adalah keseluruhan unit yang memiliki karakteristik variabel penelitian dan menjadi tempat penerapan temuan penelitian. Populasi bukan hanya terdiri dari orang-orang, melainkan juga dapat terdiri dari objek atau fenomena dengan sifat dan ciri khas tertentu, sehingga tidak semata-mata diartikan sebagai jumlah dari fenomena atau objek tersebut (Sugiyono, 2013).

Seluruh pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten merupakan populasi yang diteliti dalam studi ini. Sepanjang tahun 2024, total pengguna layanan di MPP Klaten tercatat sebanyak 69.666 orang, menurut data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Klaten (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2025). Rincian jumlah pengguna layanan per bulan selama tahun 2024 disajikan pada Tabel 1.9. Berdasarkan data tersebut, didapat rata-rata jumlah pengguna layanan per bulan, yaitu sebesar 5.806 orang. Dengan demikian, jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5.806 orang.

Tabel 1. 9 Jumlah Pengguna Layanan MPP Klaten Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Pengguna Layanan
1.	Januari	5.483
2.	Februari	4.992
3.	Maret	4.874
4.	April	4.976
5.	Mei	6.810
6.	Juni	6.185
7.	Juli	6.904
8.	Agustus	5.585
9.	September	5.574
10.	Oktober	7.008
11.	November	5.304
12.	Desember	5.971
Total		69.666

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Klaten (2025)

1.10.2.2. Sampel

Sugiyono (2013) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi dengan ciri-ciri tertentu. Apabila jumlah populasi terlalu besar untuk diteliti secara menyeluruh, sampel inilah yang digunakan. Sampel harus representatif supaya temuan penelitian bisa digeneralisasikan ke seluruh populasi, mengingat keterbatasan waktu, sumber daya keuangan, dan tenaga yang tersedia. Temuan yang diperoleh dari sampel dapat dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan untuk keseluruhan populasi (Sugiyono, 2013).

Rumus Slovin digunakan sebagai pendekatan pengambilan sampel dalam penelitian ini karena jumlah pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten yang cukup banyak. Rumus ini menetapkan ukuran sampel yang dianggap representatif terhadap keseluruhan populasi (Nalendra et al., 2021). Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidak

telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diterima, yang biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase seperti 1%, 5%, atau 10%. Rumus Slovin yang diterapkan peneliti:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Total populasi

e = Tingkat eror (Toleransi kesalahan) dari sampel sebesar 10%

Jumlah rata-rata pengguna layanan MPP Kabupaten Klaten setiap bulan pada tahun 2024 adalah 5.806 orang. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dan margin kesalahan 10%, maka diperoleh:

$$n = \frac{5.806}{1 + 5.806 \cdot (10\%)^2} = 98,306$$

Dengan demikian, 98 orang (dibulatkan dari 98,306) akan ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini. Sampel akan diberikan kuisisioner untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka dapatkan saat menggunakan inovasi pelayanan berupa Mal Pelayanan Publik Klaten serta dari aspek kinerja pegawainya.

1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengampilan sampel biasa disebut dengan teknik *sampling*. Menurut (Sugiyono, 2013), teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan

Nonprobability Sampling. *Probability sampling* ialah metode yang diaplikasikan peneliti pada penelitian ini. Setiap anggota atau elemen populasi mempunyai peluang yang sepadan untuk dipilih sebagai sampel penelitian ketika menerapkan pengambilan sampel *probability* (Sahir, 2021).

Penelitian ini menerapkan teknik *probability sampling* jenis *Simple Random Sampling*, di mana pemilihan responden dilakukan dengan cara *random* dari populasi tanpa memperhitungkan perbedaan atau pengelompokan tertentu di dalamnya, dan dengan asumsi bahwa semua anggota populasi memiliki karakteristik yang homogen, maka metode ini disebut *simple* (Sugiyono, 2013). Sahir (2021) menegaskan bahwa dengan pengambilan sampel acak sederhana, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sepadan untuk dipilih berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden.

Pada penelitian ini, penentuan sampel dilakukan secara acak terhadap semua pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten. Pengambilan sampel dilakukan selama periode pengumpulan data, dan setiap pengguna layanan memiliki peluang yang setara untuk dipilih berpartisipasi sebagai responden, sehingga menghasilkan sampel yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

1.10.4. Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1. Jenis Data

Sugiyono (2019: 6) mengelompokkan data ke dalam dua jenis, yakni data kualitatif serta kuantitatif (Cahyadi, 2022). Data kuantitatif lebih dominan dan menjadi fokus utama penelitian ini.

a. Data Kuantitatif

Informasi atau data yang dikumpulkan dalam bentuk numerik disebut sebagai data kuantitatif. Data kuantitatif dapat dianalisis secara matematis atau statistik (Mukhid, 2021). Hasil kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan MPP Kabupaten Klaten yang menjadi sampel merupakan bentuk data kuantitatif pada penelitian ini.

b. Data Kualitatif

Kata-kata atau data verbal, bagan, foto, dan gambar adalah contoh data kualitatif (Cahyadi, 2022). Hasil wawancara tidak terstruktur dengan sejumlah pengguna layanan MPP Kabupaten Klaten serta dokumentasi gambar atau foto, merupakan bentuk data kualitatif pada penelitian ini.

1.10.4.2. Sumber Data

Arikunto (2013:172) menerangkan bahwa sumber data merupakan objek dari mana sebuah data didapatkan (Ersan, 2019). Kesalahan dalam menentukan sumber data dapat menghasilkan data yang tidak relevan.

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya (Cahyadi, 2022). Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan

berupa hasil kuesioner dan wawancara tidak terstruktur dengan pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Klaten.

b. Data sekunder

Data yang didapat secara implisit dari sumber lain, termasuk dokumen atau informasi dari individu lain, disebut sebagai data sekunder (Cahyadi, 2022). Pada penelitian ini, data sekunder meliputi artikel ilmiah, jurnal, buku, rencana kerja, dokumen statistik, *website* resmi, dan dokumen-dokumen dari instansi terkait penyelenggaraan MPP Kabupaten Klaten dan variabel-variabel yang digunakan.

1.10.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran, menurut Sugiyono (2013), yakni suatu konvensi yang dijadikan sebagai pedoman guna menentukan besar atau kecilnya jarak antarinterval dalam suatu alat ukur, sehingga data yang dihasilkan secara kuantitatif lebih akurat, efektif, serta informatif. Macam-macam skala pengukuran sendiri dapat dikelompokkan menjadi empat, yakni:

- a. Skala Nominal, yaitu skala paling sederhana yang hanya berfungsi sebagai simbol atau kategori tanpa nilai numerik.
- b. Skala Ordinal, yaitu skala yang menunjukkan peringkat atau tingkatan dalam suatu kategori, tetapi tanpa jarak yang sama antar tingkatannya.
- c. Skala Interval, yaitu skala yang mempunyai jarak sama antar nilai atau data dengan berat yang sama, tetapi tidak memiliki nol mutlak.
- d. Skala Rasio, yaitu skala dengan jarak yang sama dan nilai nol mutlak, sehingga dapat digunakan dalam berbagai analisis statistik.

Dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal dimana kelompok data akan dibedakan tingkatannya dengan memanfaatkan skala likert. Sugiyono (2013) menerangkan bahwa skala ini mengukur keyakinan, persepsi, dan sikap seseorang terkait peristiwa sosial. Penelitian ini menerapkan skala Likert dengan rentang 1 sampai 4.

Tabel 1. 10 Tabel Kesesuaian Skala Likert

No.	Opsi Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013)

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013), tahapan terpenting dalam proses penelitian guna memperoleh data yang kredibel dan mencukupi standar yang telah ditentukan adalah metodologi pengumpulan data. Kuesioner, wawancara, observasi, analisis dokumen, atau gabungan dari keempat pendekatan ini dapat digunakan untuk menerapkan strategi-strategi tersebut.

1) Kuesioner

Kuesioner ialah metode pengumpulan data yang melibatkan pengajuan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, responden yang merupakan pengguna layanan MPP Klaten diminta mengisi lembar pernyataan yang telah disusun guna mengukur persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

2) Wawancara

Esterberg (2002) mendefinisikan wawancara sebagai pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab guna membangun pemahaman bersama tentang topik tertentu (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, wawancara yang dilaksanakan bersifat tidak terstruktur, sehingga dilakukan secara fleksibel terhadap beberapa pengguna layanan MPP Kabupaten Klaten yang juga menjadi responden kuesioner. Tujuannya adalah untuk memperdalam pemahaman mengenai pengalaman mereka dalam menerima pelayanan.

3) Observasi

Marshall (1995) menyatakan bahwa observasi memungkinkan peneliti memahami perilaku dan maknanya (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipan pasif dengan mengamati dan mencatat aktivitas pelayanan yang berlangsung di MPP Kabupaten Klaten tanpa terlibat secara langsung dalam proses pelayanan.

4) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik tambahan untuk mendapatkan informasi yang tidak bias dan mendukung temuan penelitian. Dokumen seperti laporan keluhan masyarakat, data operasional pelayanan, dan evaluasi kinerja MPP digunakan untuk mengonfirmasi temuan dari observasi, wawancara, dan kuesioner, sehingga memperkuat analisis kualitas pelayanan di MPP Klaten.

1.10.7. Teknik Analisis

Teknik analisis data ialah metode pemrosesan data dalam penelitian kuantitatif guna menguji hipotesis serta memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Karena data bersifat numerik, teknik statistik digunakan untuk analisis data ini (Sugiyono, 2013). Proses ini mencakup pengujian terhadap data hasil instrumen penelitian agar data lebih mudah dipahami dan dapat digunakan untuk menarik kesimpulan secara objektif. Tahapan yang ditempuh peneliti dalam proses analisis data diuraikan di bawah ini:

1) Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Ghozali (2009) menjelaskan bahwa uji validitas diperlukan untuk menilai apakah kuesioner yang digunakan adalah alat yang valid untuk penelitian (Maulana, 2022). Untuk menghitung validitas dilakukan dengan rumus *Spearman Rank Order Correlation*. Rumus ini diterapkan apabila jumlah responden tidak terlalu besar dan data berbentuk ordinal (Yusuf, 2014). Rumus *Spearman Rank Order Correlation* adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi variabel x dengan variabel y

$\sum d^2$ = Jumlah kuadrat antar ranking

n = Jumlah subjek penelitian

Kriteria keputusan uji validitas adalah (D. Yulianti, 2020):

a) Butir-butir pernyataan dalam kuesioner diakui valid jika

$$r_s \geq 0,30.$$

b) Butir-butir pernyataan dalam kuesioner diakui tidak valid jika

$$r_s < 0,30.$$

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi jawaban responden dan dinyatakan melalui nilai koefisien. Nilai koefisien yang semakin tinggi membuktikan bahwa tingkat konsistensi atau keandalan jawaban responden juga semakin kuat (Sahir, 2021). Penting bagi peneliti untuk memastikan reliabilitas pengukuran setelah persyaratan validitas terpenuhi. Koefisien *Cronbach Alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk menilai reliabilitas data uji (Sahir, 2021). Jika koefisien *Cronbach Alpha* suatu variabel lebih tinggi dari 0,6, variabel tersebut dianggap reliabel (Malhotra, 2014; dalam Violin et al., 2022).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{k \sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument/koefisien alfa

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varian total

2) Analisis Tabulasi

a. Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi ialah teknik statistik deskriptif yang digunakan untuk melihat bagaimana data dalam suatu variabel tersebar. Data penelitian pada awalnya masih berupa data mentah yang acak dan sulit dipahami, sehingga perlu diolah terlebih dahulu. Salah satu caranya adalah dengan mengelompokkan data ke dalam beberapa kelas, di mana tiap kelas menampung sejumlah data observasi. Hasil pengelompokan ini selanjutnya ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi agar pola dan karakteristik data lebih mudah dibaca serta diinterpretasikan (Nuryadi et al., 2017). Distribusi frekuensi pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai penyajian data yang tersusun berdasarkan interval kelas tertentu atau kategori tertentu dalam bentuk tabel (A. Fitri et al., 2023).

b. Tabulasi Silang (*Crosstab*)

Dengan menggabungkan dua variabel atau lebih ke dalam satu tabel, tabulasi silang merupakan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan hubungan di antara variabel-variabel tersebut. (Malhotra et al., 2017 dalam Billa et al., 2021). Analisis ini menghitung jumlah kemunculan serta persentase dari setiap variabel yang disilangkan, sehingga pola keterhubungan antarvariabel dapat lebih mudah dipahami secara deskriptif (Santoso, 2001 dalam Ashari et al., 2017). Tabulasi silang digunakan untuk melihat hubungan atau

keterkaitan antar variabel. Sarwono (2009) menerangkan bahwa untuk menghasilkan distribusi yang dapat diinterpretasikan secara deskriptif, teknik ini biasanya memanfaatkan data nominal maupun ordinal (Ashari et al., 2017).

3) Koefisiensi Korelasi Kendall's Tau

Korelasi Kendall Tau (τ) atau disebut juga Korelasi Rank Kendall Tau (Roflin et al., 2022), digunakan untuk data yang berbentuk ordinal atau rangking. Koefisien ini dipakai guna mencari korelasi dan menguji hipotesis di antara dua variabel atau lebih. Keuntungan dari metode ini yakni bisa diperluas untuk mencari koefisien korelasi parsial dan mampu untuk menganalisis sampel dengan lebih dari 10 anggota (Sugiyono, 2007:253) dalam (Hanifah et al., 2024). Uji Koefisien Korelasi Rank Kendall (τ) dapat dilakukan melalui rumus:

$$\tau = \frac{\sum A - \sum B}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Keterangan:

τ = Koefisien korelasi Kendall Tau yang besarnya $-1 < \tau \leq 1$

$\sum A$ = Jumlah rangking atas

$\sum B$ = Jumlah rangking bawah

N = Jumlah anggota sampel

Berikut ini pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap hasil hitung koefisien korelasi:

Tabel 1. 11 Interpretasi Koefisien Korelasi Kendall Tau

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,25	Sangat lemah
2.	0,26 – 0,50	Cukup
3.	0,51 – 0,75	Kuat
4.	0,76 – 0,99	Sangat Kuat
5.	1,00	Sempurna

Sumber: Sarwono (2015) dalam (Suryaningrum, 2023)

Selanjutnya, hitung nilai Z untuk menguji signifikansi nilai koefisien Kendall Tau yang diperoleh dengan rumus:

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Keterangan:

Z = Uji signifikansi

r = Koefisien Korelasi Kendall Tau

N = Banyaknya responden yang diurutkan pada x dan y

Nilai hasil uji Z kemudian dibandingkan dengan kriteria pengujian yang sudah ditentukan berikut ini:

- a Hipotesis alternatif H_a diterima dan hipotesis nol H_0 ditolak apabila nilai Z kurang dari 0,05 ($Z < 0.05$), yang membuktikan adanya hubungan yang nyata (signifikan).
- b Hipotesis alternatif H_a ditolak dan hipotesis nol H_0 diterima apabila nilai Z lebih besar daripada 0,05 ($Z \geq 0.05$), yang membuktikan tidak adanya hubungan yang nyata (signifikan).

4) Koefisiensi Konkordansi Kendall W

Koefisien Konkordansi Kendall W adalah uji nonparametrik yang mengevaluasi konsistensi penilaian sekelompok responden terhadap 73 ciri-ciri yang signifikan. Khususnya ketika pengukuran dilakukan dengan skala ordinal, Koefisien Konkordansi Kendall membantu dalam menentukan derajat tingkat keselarasan atau konsistensi hubungan antara variabel yang diukur (Santoso, 2010:131) dalam (Tara et al., 2022). Hipotesis penelitian diuji dalam dua tahap dengan menggunakan uji kecocokan Kendall W. Untuk memulainya, menggunakan metode di bawah ini untuk menghitung kecocokan Kendall W dan menentukan seberapa erat hubungan ketiga variabel yang diteliti.

$$W = \frac{S}{\frac{1}{12}k^2(N^3 - N)} \quad S = \sum \left[R_j - \frac{\sum R_j}{N} \right]^2$$

Keterangan:

W = Koefisien asosiasi konkordansi Kendall W

k = Banyaknya Variabel

N = Banyaknya sampel

R_j = Jumlah rangking variabel per obyek

S = Jumlah kuadrat deviasi

Menurut Sujarweni (2014:127), kerapatan korelasi bisa dikelompokkan sebagai berikut berikut (Tara et al., 2022):

- a. 0.00 - 0.20, korelasi memiliki kerapatan sangat lemah
- b. 0.21 - 0.40, korelasi memiliki kerapatan lemah
- c. 0.41 - 0.70, korelasi memiliki kerapatan kuat

- d. 0.71 - 0.90, korelasi memiliki kerapatan sangat kuat
- e. 0.91 - 0.99, korelasi memiliki kerapatan kuat sekali
- f. 1, korelasi sempurna

Langkah selanjutnya, yakni menggunakan rumus *Chi-Square* untuk melakukan uji x^2 guna memastikan tingkat signifikansi hipotesis:

$$x^2 = k (N - 1)W$$

Keterangan:

x^2 = Uji Signifikansi W / Test *Chi Square*

k = Banyaknya variabel

N = Banyaknya sampel atau responden

W = Koefisien asosiasi konkordansi Kendall W

Tabel distribusi x^2 kemudian digunakan untuk merujuk hasil x^2 berdasarkan kriteria berikut:

- a. Hubungan sangat signifikan jika x^2 hitung $\geq x^2$ tabel, signifikansi 0,01
- b. Hubungan signifikan jika x^2 hitung $\geq x^2$ tabel, signifikansi 0,05
- c. Hubungan signifikan jika x^2 hitung $< x^2$ tabel, signifikansi 0,01

5) Koefisien Determinasi

Sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen ditunjukkan oleh koefisien determinasi (Ghozali, 2016 dalam Karlina et al., 2023). Koefisien determinasi dipergunakan untuk

menggambarkan persentase perubahan pada variabel terikat (Y) yang diakibatkan oleh variabel bebas (X). Rumus berikut dapat digunakan untuk menentukan nilainya:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat korelasi

Apabila nilai koefisien determinasi mendekati nol, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat relatif kecil. Sebaliknya, apabila nilainya mendekati 100%, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat (Sahir, 2021).