

PENGARUH INOVASI SAHABAT LAPOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN GOWA

Jefri Julien Antonio^{1*}, Lukman Hakim², Muhammad Yusuf³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the effect of Sahabat Report's innovation on the quality of public services at the regional secretariat of Gowa Regency, innovation is an idea or idea that was born due to a lack of something that already exists. The research method used is quantitative with descriptive type. The data collection technique used a questionnaire/questionnaire distributed to 50 respondents. Analysis using simple linear regression using the SPSS 25 application. The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of service innovation on service quality, namely the regression coefficient value for the variable is 1.130 with a significance value of 0.000. The significant value of 0.000 is smaller than 0.05, indicating that innovation has a significant influence on the quality of public services with a positive regression coefficient direction, so there is an influence of the Service Innovation variable (X) on the Service Quality variable (Y).

Keywords: *innovation, quality, service, public*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi sahabat lapor terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa, inovasi merupakan suatu ide atau gagasan yang lahir karena adanya kekurangan dari sesuatu yang sudah ada. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan tipe deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner/angket yang dibagikan kepada 50 responden. Analisis dengan menggunakan regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan, yaitu diperoleh nilai koefisien regresi untuk Variabel 1.130 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa inovasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan arah koefisien regresi positif, maka terdapat pengaruh variabel inovasi pelayanan (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Kata kunci: inovasi, kualitas, pelayanan, publik

* jefrijulien@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pemenuhan kebutuhan yang diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adanya pelayanan publik juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tentu ini menjadi hal penting dan juga menjadi kewajiban bagi pemerintah dalam membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, efentifitas dari pelayanan publik itu sendiri diukur dari seberapa jauh pencapaian organisasi publik yang sudah direncanakan dari awal tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam mendukung aktifitas masyarakat sehari-hari. Keikutsertaan masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik (berkualitas) dalam upaya meningkatkan kesejteraan masyrakat dan pembangunan Menciptakan inovasi serta pengembangannya untuk pelayanan publik memang bukan hal yang mudah bagi pemerintah akan ada kendala yang akan dhidapai oleh pemerintah ketika ingin melakukan pembaharuan terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat salah

satunya partisipasi dari masyarakat serta perubahan perilaku masyarakat (*agent*) dan pemerintan (*principal*) akan saling mempengaruhi sehingga inovasi dan perubahan yang dilakukan pada akan berjalan sebagai mana mestinya.

Perkembangan teknologi menjanjikan kemudahan, kemudahan ini yang diinginkan setiap masyarakat/kelompok dalam memenuhi kebutuhannya, transformasi digital mengacu pada proses dan strategi yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengubah cara dalam beroperasi dan melayani kebutuhan masyarakat. Perkembangan ini juga harus diiringi dengan perubahan perilaku dan dukungan baik dari masyarakat ataupun organisasi publik sesuai arah tranformasi dan teknologi yang digunakan, dukungan yang berupa perubahan perilaku masyarakat yang biasanya dalam memenuhi kebutuhannya dilakukan dengan cara yang manual dapat beradaptasi menggunakan sistem online. Terkait dengan inovasi pelayanan publik dalam penelitian ini lebih spesifik membahas tentang bagaimana pengaruh dari inovasi sahabat lapor terhadap kualitas pelayanan. Layanan pengaduan yang sangat diperlukan oleh pemerintah daerah untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih

baik lagi, telah diterbitkan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang peneglolaan pengaduan pelayanan publik yang mengisyaratkan sistem penglolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik syarat pelayanan, batas waktu, prosedur dan juga tarif pelayanan yang bersifat transparansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan publik, tantangan bagi pemerintah sendiri ketika memberikan fasilitas pelayanan kepada masyarakat adalah pemanfaatan dari fasilitas itu sendiri inovasi Sahabat Lapor ini merupakan inovasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan publik dikantor instansi pemerintah beguna juga untuk mempermudah pemerintah dalam mengelola setiap kebutuhan pelayanan masyarakat, dengan adanya inovasi ini pemerintah dapat mengetahui kebutuhan dan juga keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik, penyimpangan dalam pelayanan publik masih banyak terjadi mulai dari jangka waktu pelayanan. Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Gowa sendiri

telah memberikan fasilitas pelayanan publik seperti Sahabat Lapor sesuai dengan Peraturan Bupati Gowa No. 4 tahun 2019 tentang pedoman pengelolaan online rakyat dilingkungan pemerintah daerah, inovasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media untuk beraspirasi, melakukan pengaduan, terkait dengan pelayanan publik namun keterbatasan informasi dan kurangnya minat dari masyarakat sehingga inovasi Sahabat Lapor ini belum terlalu maksimal dari segi pemanfaatannya oleh masyarakat.

Sahabat Lapor inovasi ini digagas untuk membantu masyarakat di Kabupaten Gowa dalam menyampaikan laporan terkait pelayanan publik di Kabupaten Gowa, hadirnya Sahabat Lapor ini juga menjadi strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), melalui pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Widodo, (2017), berpendapat bahwa Inovasi merupakan suatu perubahan yang terencana dengan matang. dengan memanfaatkan teknologi untuk membantu meningkatkan, dengan kata lain inovasi

ini bisa dikatakan sebagai pembaharuan/peningkatan, inovasi dapat berupa barang maupun jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, akan tetapi inovasi pada sektor publik tidak seelusage seperti yang ada pada sektor swasta yang lebih leluasa mengadopsi inovasi dalam meningkatkan produktivitasnya.

Pada dasarnya inovasi menawarkan kemudahan dan kemudahan ini yang diinginkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan adanya inovasi juga dapat menjadi daya tarik masyarakat untuk merasakan mendapat pelayanan publik secara modern, Yogi Suwarno (2008:8), mengemukakan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya.

Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) dalam (Aras Solong, 2017) Menjelaskan ada lima indikator inovasi, sebagai berikut: 1) *Relative Advantage* Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya. Yakni sejauh mana inovasi menghadirkan ide yang lebih baik dibandingkan ide yang sebelumnya.

Pada akhirnya, inovasi tidak hanya dilihat dalam kerangka keuntungan objektif, namun persepsi individu yang merasakan inovasi adalah sebuah nilai keuntungan lebih. Jika keuntungan relative sebuah inovasi dirasakan lebih besar maka adopsi akan berkorelasi positif dengan kecepatan adopsi inovasi, 2) *Compatibility* (Kesesuaian) adalah konteks dimana sebuah inovasi konsisten dengan nilai-nilai kesesuaian disini tidak semerta merta membuang inovasi sebelumnya begitu saja, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial masyarakat pengadopsi inovasi. Inovasi yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai di dalam masyarakat akan lambat diadopsi. 3) *Complexity* (Kompleksitas) adalah sejauh mana sebuah inovasi dirasakan tingkat kerumitan untuk dimengerti dan diterapkan. Sebuah inovasi menawarkan kemudahan dipahami oleh sebagian anggota masyarakat dan akan mudah diadopsi. Sedangkan yang lebih sulit dipahami akan lambat diadopsi dan ini akan menjadi faktor penghambat bagi inovasi itu sendiri. 4) *Trialability* (uji coba) adalah sejauh mana sebuah inovasi harus dapat teruji dan terbukti. Eksperimen dapat dilakukan secara terbatas. Ide-ide baru harus dilakukan uji coba terlebih dahulu sehingga dapat dibandingkan dengan inovasi

sebelumnya. Oleh karena itu setiap produk inovasi harus melewati tahap uji coba terlebih dahulu untuk menguji kualitas dari suatu inovasi. 5) *Observability* inovasi menuntut kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan secara kreatif menyelesaikan sebuah tantangan maupun masalah dengan menemukan cara, ide, dan produk (barang/jasa) baru untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada *customer*/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh *customer*/masyarakat (Kurniati et al., 2015). Kualitas pelayanan menurut saparna adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan (Hardiansyah dalam (Riris Retno Wulan, 2016).

Zeithaml mengemukakan ada lima indikator yang disebut dengan SERVQUAL (Kualitas Pelayanan), sebagai berikut (Hardiansyah dalam

(Kurniati, Setiawan, dan Rohmani, 2015): 1) *Reliability* (bukti langsung), Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari sarana dan prasarana, penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan proses dan akses layanan, dan Pemanfaatan alat bantu dalam pelayanan. 2) *Tangibles* (kehandalan), Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan meliputi, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, mempunyai standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 3) *Responsiveness* (ketanggapan), Memampukan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap meliputi, merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. 4) *Assurance* (jaminan), Mencakup kemampuan pegawai, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan meliputi, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya

dalam pelayanan. 5) *Empathy*, Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan meliputi, mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan, melayani dan menghargai setiap pelanggan, menunjukkan sikap yang ramah kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan tipe penelitian ini adalah deskriptif. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat dan tim sahabat lapor sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner (angket).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian tentang pengaruh inovasi Sahabat Lapor terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilakukan dari Tanggal 24 Juni 2022 s/d

24 Agustus 2022, adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah masyarakat dan Tim Sahabat Lapor sebanyak 50 orang responden. Variabel pada penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yakni inovasi pelayanan (Sahabat Lapor) dan kualitas pelayanan.

Inovasi Pelayanan

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada variabel X berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun untuk indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel X yaitu menggunakan lima indikator yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut.

Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Relatif Advantage (Keuntungan relatif) sebuah inovasi jika dalam pemanfaatannya inovasi memiliki nilai keuntungan yang lebih dibandingkan inovasi sebelumnya dimana inovasi mampu menghadirkan suatu ide.

Tabel 1.
Indikator *Relative Advantage*

No.	Item	Tanggapan Responden				Total
		SS-4	S-3	KS-2	TS-1	
1	Inovasi sahabat lapor cara baru dalam menangani masalah masyarakat	6	41	-	3	50
		12%	82%	-	6%	100%
2	Inovasi sahabat lapor menghemat waktu ketika ingin melakukan pengaduan	3	43	3	1	50
		6%	86%	6%	2%	100%

3	Kenyamanan dalam menggunakan inovasi	8	39	1	2	50
		16%	78%	2%	4%	100%
4	Kepuasan dalam menggunakan inovasi sahabat lapor	9	35	4	2	50
		18%	70%	8%	4%	100%
5	Inovasi sahabat lapor memiliki nilai keuntungan bagi pengguna	10	36	2	1	50
		20%	72%	4%	2%	100%
Skor Jawaban Responden		756				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 756 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *relative advintage* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{756}{1000} \times 100\% = 75\%$$

Compatibility (Kesesuaian)

Pada indikator ini menjelaskan bahwa inovasi harus memiliki kesesuaian dalam artian sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dapat diadopsi oleh masyarakat.

Tabel 2.
Indikator Compability

No.	Item	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Kesesuaian inovasi sahabat lapor dengan kebutuhan masyarakat	9	37	2	2	50
		18%	74%	4%	4%	100%
2	Inovasi menjadi wadah mendapatkan informasi pelayanan	9	37	2	2	50
		18%	74%	4%	4%	100%
3	inovasi sahabat lapor sebagai wadah menyampaikan aspirasi terkait pelayanan	9	35	4	2	50
		18%	70%	8%	4%	100%
4	inovasi sahabat lapor sebagai wadah menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik	13	35	1	1	50
		26%	70%	2%	2%	100%
5	Kesesuaian prosedur pelayanan pada Inovasi inovasi sahabat lapor	8	37	2	3	50
		16%	74%	4%	6%	100%
Skor Jawaban Respdnen		767				
Skor Nilai Maksimum		1250				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 767 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *compability* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{767}{1000} \times 100\% = 76\%$$

Complexity (Kerumitan)

Sejauh mana inovasi dirasakan tingkat kerumitan untuk dimengerti, sebuah inovasi menawarkan kemudahan

dipahami oleh masyarakat, inovasi yang dengan mudah akan cepat diadopsi oleh memiliki tingkat kerumitan yang rendah masyarakat.

Tabel 3.
Indikator Complexity

No.	Item Indikator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Tingkat kerumitan yang rendah pada inovasi sahabat lapor	3	33	8	6	50
		6%	66%	16%	12%	100%
2	Inovasi sahabat lapor memberikan cara baru dalam melakukan pengaduan terkait pelayanan	10	32	6	2	50
		20%	64%	12%	4%	100%
3	Inovasi sahabat lapor memberikan kemudahan dalam proses pengaduan	7	37	5	1	50
		14%	74%	10%	2%	100%
4	Inovasi memberikan kemudahan ketika ingin melakukan aspirasi terkait pelayanan	7	39	2	2	50
		14%	78%	4%	4%	100%
5	Memberi kemudahan dalam mendapat informasi terkait pelayanan	8	39	2	1	50
		16%	78%	4%	2%	100%
Skor Jawaban Respdnen		738				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 985 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *complexity* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{738}{1000} \times 100\% = 73\%$$

Triability (Dapat Diuji)

Sejauh mana inovasi harus dapat teruji dan terbukti, ide-ide ini harus dapat diuji atau dibuktikan kebenarannya terlebih dahulu untuk menguji kualitas dari inovasi itu sendiri.

Tabel 4.
Indikator Triability

No.	Item Indikator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Mekanisme pada inovasi sahabat lapor yang mudah dipahami oleh masyarakat	9	39	2	-	50
		18%	78%	4%	-	100%
2	Inovasi sahabat lapor terlebih dahulu melalui tahap uji coba	5	40	3	2	50
		10%	80%	6%	4%	100%
3	inovasi sahabat lapor terlebih dahulu melalui tahap uji coba	11	37	2	-	50
		22%	74%	4%	-	100%
4	Tahap uji coba untuk melihat kualitas inovasi	9	36	3	2	50
		18%	72%	6%	4%	100%
5	Mencoba inovasi sahabat lapor sebagai wadah untuk kualitas daya saing SDM	10	36	2	2	50
		20%	72%	4%	4%	100%
Skor Jawaban Respdnen		771				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 985 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *triability* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{771}{1000} \times 100\% = 77\%$$

Observability (Dapat Diamati)

Pada indikator ini menjelaskan bahwa inovasi harus dapat diamati dari segi mana iya menghasilkan dan dari segi mana iya bekerja untuk bisa bermanfaat bagi masyarakat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 5.
Indikator Observability

No.	Item Indiator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Inovasi membantu masyarakat dalam memantau perkembangan pengaduan terkait pelayan publik	11	37	1	1	50
		22%	74%	2%	2%	100%
2	Inovasi sahabat lapor sebagai instrumen meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan	9	34	4	3	50
		18%	68%	8%	6%	100%
3	Memantau kesesuaian laporan pada masyarakat	8	39	1	2	50
		16%	78%	2%	4%	100%
4	Responsif dalam mengelola pengaduan yang masyarakat	9	37	3	1	50
		18%	74%	6%	2%	100%
5	Menggunakan inovasi sahabat lapor untuk kepentingan pelayanan publik	8	37	3	2	50
		16%	74%	6%	4%	100%
Skor Jawaban Responden		765				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Dan pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 765 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *observability* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{765}{1000} \times 100\% = 76\%$$

Kualitas Pelayanan

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada variabel Y berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun untuk lima indikator yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut.

Tangible (Bukti Langsung)

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari segi *Tangible* (bukti langsung) seperti sarana dan prasarana,

penampilan, dan kedisiplinan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 6.
Indikator Reliability

No.	Item Indiator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Kelengkapan fasilitas pelayanan publik	13	33	3	1	50
		26%	68%	6%	2%	100%
2	Ketepatan waktu buka/tutup pelayanan	10	34	5	1	50
		20%	68%	10%	2%	100%
3	Standar pelayanan yang jelas	11	31	6	2	50
		22%	62%	12%	4%	100%
4	Kemudahan proses dan akses pelayanan	11	35	3	1	50
		22%	70%	6%	2%	100%
5	Ketersediaan alat bantu dalam pelayanan	14	31	4	1	50
		28%	62%	8%	2%	100%
Skor Jawaban Responden		776				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Dan pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 1025 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *tangible* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{776}{1000} \times 100\% = 77\%$$

Reliability (Kehandalan)

Kehandalan (*Reliability*) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari segi kehandalan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan seperti ketepatan waktu dalam pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan, serta kehandalan petugas/aparatur dalam memanfaatkan alat bantu dalam proses pelayanan.

Tabel 7.
Indikator Reliability

No.	Item Indiator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif	15	29	3	3	50
		30%	58%	6%	6%	100%
2	Proses pelayanan yang cepat dan tepat	15	30	3	2	50
		28%	62%	6%	4%	100%

3	Kemampuan pegawai dalam memanfaatkan alat bantu dalam proses pelayanan	12	34	3	1	50
		24%	68%	6%	2%	100%
4	Memberi pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat	10	34	3	3	50
		20%	68%	6%	6%	100%
5	Kesetaraan dalam memberikan pelayanan	10	35	3	2	50
		20%	70%	6%	4%	100%
Skor Jawaban Responden		775				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Dan pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 775 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *reliability* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{775}{1000} \times 100\% = 77\%$$

Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan merupakan kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan yang tanggap meliputi semua keluhan masyarakat di respon dengan baik oleh petugas/aparatur.

Tabel 8.
Indikator Responsiveness

No.	Item Indiator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Penyampaian informasi yang mudah dipahami	13	33	3	1	50
		26%	66%	6%	2%	100%
2	Komunikasi yang efektif kepada masyarakat	13	32	3	2	50
		26%	64%	6%	4%	100%
3	Penyampaian informasi yang terarah dan bersifat membujuk	10	32	6	2	50
		20%	64%	12%	4%	100%
4	Pengarahan akan segala bentuk prosedur dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat	11	34	2	3	50
		22%	68%	4%	6%	100%
5	Mer respon dengan segera permintaan dari masyarakat	14	31	3	2	50
		28%	62%	6%	4%	100%
Skor Jawaban Responden		774				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Dan pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 774 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *responsiveness* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{774}{1000} \times 100\% = 77\%$$

Assurance (Jaminan)

Jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan publik juga dapat diukur dari segi jaminan petugas/aparatur kepada

masyarakat selaku penerima layanan jaminan legalitas dan kepastian biaya seperti ketepatan waktu dalam dalam pelayanan. menyelesaikan keluhan dari masyarakat,

Tabel 9.
Indikator Assurance

No.	Item Indiator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat	10	37	3	-	50
		20%	74%	6%	-	100%
2	Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	10	36	2	2	50
		20%	72%	4%	4%	100%
3	Memberikan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan	12	33	4	1	50
		24%	66%	8%	2%	100%
4	Jaminan ketepatan waktu penyelesaian keluhan dari masyarakat	10	37	-	3	50
		20%	74%	-	6%	100%
5	Kemampuan menimbulkan rasa kepercayaan kepada masyarakat	13	32	4	1	50
		26%	64%	8%	2%	100%
Skor Jawaban Responden		775				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Dan pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 775 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *assurance* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{775}{1000} \times 100\% = 77\%$$

Empathy (empati)

Empati (*empathy*) memberikan pelayanan yang bersifat perhatian serta kemampuan pegawai/aparatur dalam membangun komunikasi yang baik dengan penerima pelayanan, menunjukkan sikap yang ramah, bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan dan kemampuan dalam memahami kebutuhan penerima pelayanan.

Tabel 10.
Indikator Empathy

No.	Item Indiator	Tanggapan Responden				Total
		SS	S	KS	TS	
1	Kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat	11	36	2	1	50
		22%	72%	4%	2%	100%
2	Perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan	10	37	1	2	50
		20%	74%	2%	4%	100%
3	Keseriusan dalam memberikan pelayanan	12	35	-	3	50
		24%	70%	-	6%	100%

4	Kemampuan pegawai dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat	12	35	1	2	50
		24%	70%	2%	4%	100%
5	Memberikan pelayanan yang bersifat akuntabilitas	11	36	2	1	50
		22%	72%	4%	2%	100%
Skor Jawaban Responden		782				
Skor Nilai Maksimum		1000				

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Dan pada tabel diatas menunjukkan skor jawaban responden sebanyak 782 dan skor maximum sebanyak 1250. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator *empathy* maka tanggapan dari 50 responden pada indikator ini yaitu:

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{782}{1000} \times 100\% = 78\%$$

Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat besar pengaruh inovasi Sahabat Lapor terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. Adapun hasil analisis regresi linear sederhana dapat diperoleh seperti tabel berikut:

Tabel 11.
Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.648	.641	8.495

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Berdasarkan analisis data *model summary* diatas dapat di peroleh informasi besarnya kontribusi variabel X yang memengaruhi variabel Y, pengaruh tersebut.

disimbolkan dengan R (regresi). Seperti pada tabel di atas yang menjelaskan bahwa besarnya nilai

regresi atau pengaruh (R) sebesar 0,805 Dari besar pengaruh variabel independen atau mutasi kerja (X) terhadap variabel dependen atau kinerja aparat (Y) yang juga diperkuat dengan nilai koefisien determinasi (R Square) atau koefisien penentunya sebesar 0,648 artinya 64,8%.

Tabel 12.
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6376.176	1	6376.176	88.353	.000 ^b
	Residual	3464.004	48	72.167		
	Total	9840.180	49			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa nilai F hitung=88.353 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka model regresi dapat

dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dapat di ketahui bahwa ada pengaruh variabel mutasi kerja (X) terhadap variabel kinerja aparat (Y).

Tabel 13.
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana secara parsial

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.398	9.209		-1.803	.426
	Inovasi Pelayanan	1.130	.120	.805	9.400	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Untuk menentukan besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel coefficients dimana nilai Constant (a) sebesar -7.398, sedangkan nilai Kinerja Aparat (koefisien regresi) sebesar 1.130. Sehingga rumus model persamaan regresi sederhana yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -7.398 + 1.130X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut 1) Konstanta sebesar -7.390 mengandung arti sebagai nilai konsisten variabel kinerja aparat adalah sebesar -7.398. 2) Koefisien regresi X sebesar 1.130 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai mutasi kerja, maka nilai kinerja aparat bertambah sebesar 1.130. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa

arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Adapun pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana yaitu 1) Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients diperoleh nilai $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel mutasi kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja aparat (Y). 2). Berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar 9.400 > t_{tabel} 1.677, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel mutasi kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja aparat (Y).

Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah: a) Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. yang artinya variabel X

tidak berpengaruh terhadap variabel Y, maka hipotesis H_a di tolak b) Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, maka hipotesis H_a diterima.

Dari tabel Anova dapat dilihat bahwa F hitung = 88.353 dengan tingkat signifikan (P value) sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel Mutasi kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja aparat (Y) hal itu dapat diketahui bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak karena P value (sig) lebih kecil dari 0,05.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh mutasi kerja terhadap kinerja aparat kepolisian resor soppeng dapat disimpulkan bahwa

- 1) Inovasi pelayanan masuk dalam kategori cukup dengan persentase sebesar 60%.
- 2) Kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik dengan persentase 61%.
- 3) Hasil dari analisis regresi linear sederhana dapat dilihat bahwa pengaruh inovasi sahabat lapor terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,130 yang berarti mutasi kerja di Kepolisian Resor Soppeng akan meningkat sebesar 1,130.

REFERENSI

- Aras, S. M. (2017). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10, pp. 76–86.
- Daraba D. (2019). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah.
- Florence, S. (2018). Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang Surabaya *Intelligent Transport System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(2), pp. 1–8.
- Riza, S. M., dkk. (2015). *Buku Ajar: Ilmu Bedah*. Semarang: Unimus Press.
- Wulan, R. R., & Mustam, M. (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), p. 524.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press, p. 169.