

Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Intan Fitri Pritami¹ , Syamsir²

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

e-mail: intanfitripritami@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com

Abstrak

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan inovasi-inovasi yang kreatif dalam rangka meningkatkan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Si Rancak (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan) adalah pelayanan adminduk yang dilakukan secara daring atau online. Indikator inovasi pelayanan publik terbagi menjadi lima kategori diantaranya keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan penganalisis data melalui program IBM SPSS versi 26.0. Hasil penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Kata kunci: *Keuntungan Relative, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba Kemudahan Diamati, Kepuasan Masyarakat*

Abstract

Community satisfaction can only be achieved by providing quality services to the community and creative innovations in order to increase satisfaction and foster public trust in the government. Si Rancak (Integrated Information System for Population Administration Recording) is an administrative service that is carried out online. Public service innovation indicators are divided into five categories including relative

advantage, suitability, complexity, trialability and observability. The purpose of this study was to determine the effect of public service innovation on the satisfaction of Si Rancak users at the Padang City Population and Civil Registry Service. The collection of data used is by using a questionnaire. The population in this study is the Si Rancak user community at the Padang City Population and Civil Registry Office. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the data analyzer through the IBM SPSS version 26.0 program. The results of this study prove that there is a significant positive effect between relative advantage, suitability, complexity, possibility of being tried and ease of being observed partially or simultaneously on the satisfaction of the Sirancak community at the Padang City Population and Civil Registration Service.

Keywords : *Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini masyarakat menjadi kritis dalam mengajukan suatu tuntutan dan aspirasinya kepada pemerintah dan melaksanakan kontrol terhadap apa yang dicoba oleh pemerintahan. Karena itu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat merupakan bentuk penilaian kepada pemerintah apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah berjalan dengan semestinya, sehingga mampu memenuhi keinginan dan menciptakan kepuasan masyarakat. Kepuasan adalah suatu yang dirasakan seseorang setelah mengalami suatu hasil yang telah memenuhi harapannya. Dan kepuasan muncul pada perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan inovasi-inovasi yang kreatif dalam rangka meningkatkan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja atau hasil produk dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai yang diharapkan, maka pelanggan tidak puas, begitupun sebaliknya, jika kinerja sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan (Putra, 2015). Kepuasan dapat diukur dari perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi yang merupakan fungsi dari kinerja dan harapan, selain itu kepuasan juga suatu sikap atau evaluasi yang dibentuk oleh masyarakat yang mempunyai ekspektasi dengan apa yang diberikan oleh suatu instansi, pada akhirnya, suatu instansi mendapatkan komentar dari masyarakat yang juga sangat dibutuhkan sebagai evaluasi suatu instansi tersebut.

Di sisi lain Inovasi menjadi hal penting yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat. Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah kerangka pemikiran yang memberikan manfaat bagi masyarakat, yang bersifat luas dan secara langsung dan tidak langsung dari inovasi sebelumnya (Pratiwi & Syukur, 2018). Dari

penjelasan diatas Indikator inovasi pelayanan publik, ialah : Relative advantage, Compability, Complexity, Triability, dan Observability. Oleh karena itu instansi pemerintahan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Padang memberikan sebuah inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Dalam hal ini, pelayanan publik secara online sangat dibutuhkan, oleh karena itu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memberikan 8 Pelayanan utama Diataranya Penerbitan kk, penerbitan E-ktp, Perubahan biodata, penerbitan SKPWNI, penerbitan SKDWNl, akta kelahiran, akta kematian dan pemanfaatan NIK. Layanan publik tersebut bisa di akses secara online melalui Si Rancak.

Si Rancak (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan) adalah pelayanan adminduk yang dilakukan secara daring atau online, dimana masyarakat dapat memperoleh layanan dimana saja dengan mengakses Si Rancak. Adapun tujuan inovasi Si Rancak (Sistem Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan) Disdukcapil kota padang diantaranya, adalah: pertama, layanan online yang menjadi alternatif layanan adminduk secara daring atau online bagi masyarakat di kota padang agar dapat mengakses layanan tersebut dimana saja dan kapan saja. Kedua, memberikan layanan yang memudahkan untuk masyarakat. Ketiga, langkah awal menuju lompatan besar Disdukcapil kota padang untuk mewujudkan Disdukcapil dalam genggaman.

Dasar hukum inovasi si Rancak ini dilihat dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring menyebutkan bahwa admnistrasi kependudukan secara online/daring (dalam jaringan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan sektor lain. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting peranannya karena telah terbukti bahwa dengan menggunakan teknologi informasi, efektifitas, efisiensi dalam melakukan suatu proses lebih cepat tercapai. Kesadaran akan pentingnya peningkatan pelayanan publik yang mendorong pemerintah di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota padang untuk melakukan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, masih terdapat masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terkait pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Tentunya jika masyarakat telah puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan berakibat bagus juga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Salah satu instansi yang akan menjadi objek untuk penelitian ini berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang yang bertindak sebagai Inovasi pelayanan publik yang salah satu programnya adalah Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Kependudukan (Si Rancak). Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya akan diangkat dengan judul “ Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang ”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Inovasi pelayanan publik diukur menggunakan indikator relative advantage (X1), compability (X2), complexity (X3), triability (X4) dan observability (X5). metode ini juga menggunakan alat bantu berupa software SPSS versi 26 atau disebut dengan Statistical Package for Social Sciences untuk mengolah data. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang 1071 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling menggunakan rumus slovin. Jadi pengambilan sampel akan diambil sebanyak 91 responden. Untuk pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner disusun berdasarkan skala likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI Normalitas

Uji normalitis ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Berikut ini adalah hasil uji normalitas:

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.15303393
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.061
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dapat ditemukan model regresi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Mode	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.823	3.137		5.362	.000		
Kentungan Relative	.343	.283	.133	1.212	.229	.812	1.232
Kesesuaian	.381	.256	.160	1.487	.141	.843	1.186
Kerumitan	.043	.263	.017	.164	.870	.858	1.165
Kemungkinan Dicoba	-.101	.295	-.043	-.343	.732	.624	1.602
Kemudahan Diamati	.820	.334	.292	2.454	.016	.689	1.451

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance 0,812 dan VIF 1,232. Jadi nilai yang terkait dengan nilai tersebut lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Sehingga dapat diketahui pada penelitian ini bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas, sehingga pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pengguna si rancak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang tidak adanya gejala multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Salah satu asumsi yang harus dipenuhi persamaan model regresi ialah bebas autokorelasi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi pada penelitian ini digunakan uji durbin-watson (DW-Test). Model regresi dinyatakan bebas autokorelasi jika mempunyai angka D-W diantara -2 dan +2. Berikut adalah hasil uji autokorelasi :

Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.415 ^a	.172	.123	2.215	1.916

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Diamati, Kerumitan, Kentungan Relative, Kesesuaian, Kemungkinan Dicoba

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 3 di atas, nilai Durbin-Watson sebesar 1,916. Dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terdapat masalah autokorelasi karena secara umum diambil patokan bahwa jika angka Durbin-Watson dibawah -2 maka terdapat autokorelasi. Jika Durbin-Watson diantara -2 sampai +2 berarti tidak autokorelasi, jika Durbin-Watson diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

Uji Heterokedastisitas

Tujuan dilakukannya Uji Heteroskedastisitas ialah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Berikut hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.857	1.945		.955	.342
Ketungangan Relative	-.214	.176	-.140	-1.219	.226
Kesesuaian	-.272	.159	-.193	-1.711	.091
Kerumitan	.265	.163	.182	1.626	.108
Kemungkinan Dicoba	-.105	.183	-.076	-.577	.566
Kemudahan Diamati	.297	.207	.179	1.432	.156

a. Dependent Variable: Abs_RES

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mencari persamaan variabel bebas (X), dilakukan uji linearitas terhadap variabel terikat (Y). berikut hasil uji linearitas sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Inovasi Pelayanan Publik	Between Groups	(Combined) Linearity	134.287	16	8.393	1.438	.148
		Linearity	60.401	1	60.401	10.347	.002
		Deviation from Linearity	73.886	15	4.926	8.444	.627
	Within Groups		431.998	74	5.838		
	Total		566.286	90			

Berdasarkan tabel 5 di atas bahwa nilai signifikansi pada linearitas variabel Inovasi pelayanan publik sebesar 0,002 karena signifikansi linearity kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki Linearitas.

Uji F Simultan

Menurut Pardede dan Manurung (2014:28), uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat (Y), jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y), uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama, dengan melihat nilai $F_{tabel} = f(k ; n-k)$, $F = 5; 91-5)$, $F_{tabel} = (5, 86) = 2,321$ dengan tingkat kesalahan 5% Uji F yang dapat dilakukan pada Tabel di bawah ini :

Tabel 6. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	86.756	5	17.351	3.535	.006 ^b
Residual	417.200	85	4.908		
Total	503.956	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Diamati, Kerumitan, Keuntungan Relative, Kesesuaian, Kemungkinan Dicoba

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 3,535 dengan nilai F_{tabel} adalah 2,321 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $3,535 > 2,321$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi Pelayanan Publik (X), secara bersamaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Uji T Parsial

Pengujian secara parsial ini dimaksudkan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable indenpenden secara individual dalam menerangkan variasi variable dependent (Ghozali, 2011).

Berikut hasil uji t keuntungan relative (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y):

Tabel 7. Hasil Uji T Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.841	2.224		10.720	.000
	Kuntungan Relative	.618	.266	.239	2.324	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis pengaruh variabel keuntungan relative (X_1) terhadap variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai $t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1 = t (0,05/2 ; 91-2-1) = (0,025 ; 89) = 1,662$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,324 > 1,662$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel keuntungan relative terhadap kepuasan masyarakat.

Berikut hasil uji t kesesuaian (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y):

Tabel 8. Hasil Uji T ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.999	1	32.999	6.236	.014 ^b
	Residual	470.957	89	5.292		
	Total	503.956	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kesesuaian

Hasil analisis pengaruh variabel kesesuaian (X_2) terhadap variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 91-2-1) = (0,025; 89) = 1,662$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,497 > 1,662$). Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kesesuaian terhadap kepuasan masyarakat.

Berikut hasil uji t kerumitan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y);

Tabel 9. Hasil Uji T ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.956	1	11.956	2.163	.015 ^b
	Residual	492.000	89	5.528		
	Total	503.956	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kerumitan

Hasil analisis pengaruh variabel kerumitan (X_3) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) diperoleh nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 91-2-1) = (0,025; 89) = 1,662$. Berarti nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,471 < 1,662$). Maka H_3 diterima dan H_0 ditolak sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kerumitan terhadap kepuasan masyarakat.

Berikut Hasil uji t kemungkinan dicoba (X4) terhadap kepuasan masyarakat (Y):

Tabel 10. Hasil Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.682	2.015		12.250	.000
Kemungkinan Dicoba	.524	.244	.222	2.148	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis pengaruh variabel kemungkinan Dicoba (X_4) terhadap variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai $t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1 = t (0,05/2 ; 91-2-1) = (0,025 ; 89) = 1,662$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,148 > 1,662$). Maka H_0 ditolak dan H_4 diterima sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kemungkinan dicoba terhadap kepuasan masyarakat.

Berikut hasil t kemudahan diamati (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y):

**Tabel 11. Hasil uji T
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.592	2.283		9.022	.000
Kemudahan Diamati	1.024	.277	.365	3.693	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis pengaruh variabel kemudahan Diamati (X_5) terhadap variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai $t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1 = t (0,05/2 ; 91-2-1) = (0,025 ; 89) = 1,662$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,693 > 1,662$). Maka H_0 ditolak dan H_5 diterima sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kemudahan diamati terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Adapun hasil uji Koefisien Determinasi (R²) sebagai berikut:

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415 ^a	.172	.123	2.215

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Diamati, Kerumitan, Kentungan Relative, Kesesuaian, Kemungkinan Dicoba

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,123. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 12,3 % sisanya 87,7 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada di dalam model regresi linear ini.

Hasil analisis Linear Berganda

Analisis linear berganda merupakan hubungan libier antara dua variabel atau lebih variabel terikat dan satu variabel bebas. Tujuan dari analisis ini ialah untuk menentukan arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent yang berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai variabel

dependent Ketika variabel independent meningkat atau menurun. Hasil perhitungan nilai adalah sebagai berikut:

**Tabel 13. Hasil uji regresi linier berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.823	3.137		5.362	.000
Kuntungan Relative	.343	.283	.133	1.212	.229
Kesesuaian	.381	.256	.160	1.487	.141
Kerumitan	.043	.263	.017	.164	.870
Kemungkinan Dicoba	-.101	.295	-.043	-.343	.732
Kemudahan Diamati	.820	.334	.292	2.454	.016

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

$\alpha = 16,823$; artinya jika tidak adanya pengaruh keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati (nilai X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 adalah 0) maka kepuasan masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Padang sebesar 16,823

$b_1 = 0,343$; artinya bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel keuntungan relative (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

$b_2 = 0,381$; artinya terdapat pengaruh positif antara variabel kesesuaian (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

$b_3 = 0,43$; artinya bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kerumitan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

$b_4 = 0,101$; artinya bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kemungkinan dicoba (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

$b_5 = 0,820$; artinya bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kemudahan diamati (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik pada variabel Keuntungan Relative terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis statistik menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa pengaruh keuntungan relative terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t_{hitung} 2,324 > t_{tabel} 1,662. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel keuntungan relative (Relative Advantage) terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik pada variabel Kesesuaian terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis statistik menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa pengaruh kesesuaian terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t_{hitung} 2,497 > t_{tabel} 1,662. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_2 diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kesesuaian terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik pada variabel Kerumitan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis statistik menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa pengaruh kerumitan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t_{hitung} 1,471 < t_{tabel} 1,662. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_4 diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kerumitan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik pada variabel Kemungkinan Dicoba terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis statistik menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa pengaruh kemungkinan dicoba terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t_{hitung} 2,148 > t_{tabel} 1,662. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_2 diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kemungkinan dicoba terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik pada variabel Kemudahan Diamati terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis statistik menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan diamati terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t_{hitung} 3,693 > t_{tabel} 1,662. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_2 diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kemudahan diamati terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti, dapat diperoleh kesimpulan bahwa : Hasil penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dompok, T. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru: Indonesia. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(1), 9-15.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Hs, J., & Muchlisa, D. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 4(2), 76-85.
- Julianty, N. M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan One Day Service terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Eko., S. (2020). *Manajemen Kreativitas dan inovasi*. Yayasan Kita Menulis. Kota Cimahi (Doctoral disertation, UIN Sunan Gunung Bandung).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai Penyempurnaan Keputusan Men PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kntor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29-39.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sudarmanto, Eko dkk., (2022). *Manajemen Kreativitas dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis