

**PENGARUH INOVASI TERHADAP KINERJA PEMERINTAH DAERAH  
DAN IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**Zulkifli**

Email: zulkifli053499@gmail.com

***Abstract***

*This research aims to describes and analyze the influence of innovation to local government performance and its implications to public service quality. This reasearch also uses quantitative approach in positivist paradigm with using LISREL version 8.8 to managing the data. All informants are gathered from slovin formula and analyzed with several secondary data. Reseach result shows that innovation variable significantly influenced local government performance, and local government performance significantly influenced public service quality. Some recommendations are suggested namely innovation policy from local government should be socialized to citizens in order to increasing public awareness.*

*Keywords: Local Government Performance; Local Government Innovations; Public Service Quality.*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan pada semua negara di dunia. Salah satu fungsi kehadiran negara (yang direpresentasikan oleh pemerintah) adalah menjalankan fungsi pelayanan, yakni pelayanan publik. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan warga atau masyarakat luas dan lembaga-lembaga non-pemerintah. Sebagai representasi negara, pemerintah menjadi satu-satunya lembaga atau organisasi yang memiliki legitimasi yang kuat atas setiap warga negaranya. Miriam Budiardjo (2008) menyatakan Negara adalah merupakan alat (*agency*) dari masyarakat yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur hubungan-hubungan manusia dalam masyarakat dan menertibkan gejala-gejala kekuasaan dalam masyarakat.

Sementara itu, Rasyid (2007: 11) pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Mulyadi (2016) menduga



kelambanan pelayanan birokrasi tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat pelaksana, ada faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni prinsip dari organisasi pemerintah yang berorientasi kepada pelaksanaan dan pertanggungjawaban formal saja, tanpa mempertimbangkan aspek kualitas. Maka dapat dipahami bila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur negara masih berada dalam peringkat *present and accounted*, yakni organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun belum serius berupaya melaksanakannya (Ulbert Silalahi dalam Zulkarnaen, 1996: 55).

Pemerintah (termasuk pemerintah daerah) dalam menjalankan fungsi pelayanan publik yang amat luas dan kompleks dilakukan melalui suatu jenjang hirarki yang dikenal dengan birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah inilah yang bertindak sebagai mesin penggerak keberlangsungan pelayanan publik di semua lini dan sisi kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Sebaliknya, dari sisi warga atau masyarakat sesungguhnya setiap warga Negara membutuhkan pelayanan publik. Mulai dari dalam kandungan, lahir, bayi, anak-anak, remaja, dewasa, tua dan sampai meninggal dunia semuanya membutuhkan pelayanan atau berhubungan dengan pelayanan publik. Tidak ada satu fase dalam kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat yang tidak membutuhkan pelayanan dari Negara (atau pemerintah).

Namun, birokrasi pemerintah seringkali mendapat sorotan tajam dari warga atau masyarakat luas. Karena fungsi pelayanan publik yang menjadi tanggungjawabnya, yang semestinya dijalankan dengan penuh tanggung jawab moral dan sikap profesional yang tinggi. Justeru menjadi salah satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan publik itu sendiri. Interaksi yang berlangsung antara Negara (pemerintah) dengan warga atau masyarakat luas selama ini penuh dinamika, namun masih lebih banyak dirasakan pelayanan yang tidak optimal oleh masyarakat. Pelayanan publik mencakup segala bidang kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat. Kewenangan pemerintah yang sangat luas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menempatkan birokrasi pemerintah pada posisi yang amat kuat atas semua warga masyarakat. Setiap orang harus tunduk pada ketentuan-ketentuan yang ditentukan oleh pemerintah, termasuk intervensi birokrasi atas pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik yang begitu luas melekat pada pemerintah dan dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Semestinya hal ini diikuti dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, akuntabel, disertai dengan tanggung jawab moral yang tinggi.

Kultur birokrasi pemerintahan yang seharusnya lebih menekankan pada pelayanan publik ternyata tidak dapat dilakukan secara efektif oleh birokrasi pemerintah di Indonesia. Kondisi tersebut merupakan implikasi dari sistem politik yang



menempatkan birokrasi lebih sebagai instrumen politik kekuasaan daripada sebagai agen pelayanan publik. Di sisi lain, secara kultural kondisi tersebut lebih disebabkan akar sejarah kultural feodalistik birokrasi, seperti masih diadopsinya budaya priyayi yang sangat bersifat paternalistik. Aktualisasi dari sistem nilai priyayi (*borjuis*) yang membawa efek psikologis pada aparat birokrasi. Birokrasi beserta aparatnya cenderung mengasumsikan diri sebagai pihak yang harus dihormati oleh masyarakat. Birokrasi tidak merasa berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena birokrasi bukan sebagai pelayan. Akan tetapi, justru sebaliknya, masyarakatlah yang harus melayani dan mengerti keinginan birokrasi ([Diesa Callista](#), 2014).

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengatur bahwa peran Negara tidak hanya terbatas penjaga ketertiban semata, akan tetapi Negara juga dimungkinkan untuk ikut serta dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah (Negara) merasuk kedalam setiap sendi kehidupan masyarakat guna memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya, hal ini yang salah satunya dimaknai sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan dalam arti yang luas yang dapat saja sebagai produk-produk yang kasat mata maupun tidak kasat mata. Pelayanan publik dalam konteks pemenuhan kebutuhan masyarakat, di sini perlu diingat bahwa kebutuhan masyarakat bukannya tidak berkembang. Sejalan dengan perkembangan waktu, kebutuhan masyarakatpun mengalami berbagai perkembangan baik jenis, kuantitas maupun kualitasnya. Perkembangan kebutuhan masyarakat ini tentunya diiringi dengan tuntutan pemenuhan secara baik serta perbaikan-perbaikan terkait kualitas yang diinginkan oleh pihak-pihak yang menjadi *stakeholders* pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik secara tepat dan berkualitas. Kemampuan memberikan pelayanan secara baik, efisien, akuntabel, dan berkualitas sesuai standar yang ditentukan saat ini sudah merupakan suatu keniscayaan. Siapapun juga, lembaga apapun juga (dari birokrasi pemerintah) tidak bisa menghindari dari tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, maka dalam beberapa dekade terakhir berkembang berbagai model standar pelayanan minimal dalam sektor pelayanan publik. Jika dikaji secara mendalam, di sini tersirat suatu pesan yang kuat bahwa pelayanan publik tidak hanya sekedar penyelenggaraan fungsi pelayanan yang melekat pada birokrasi pemerintah. Akan tetapi, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dipandang sebagai suatu proses kinerja pemerintah (atau birokrasi pemerintah). Artinya, baik buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah akan mencerminkan baik buruknya kinerja pemerintah. Tidak dipungkiri bahwa masih terjadi berbagai penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, birokrasi pemerintah juga dihadapkan



pada berbagai kendala dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebenarnya konsep pelayanan publik masa kini telah mencapai tahapan dimana dalam prosesnya selalu berusaha untuk menghindarkan kebohongan publik (rekayasa birokrasi) serta monopoli yang kerap dilakukan oleh Negara. Namun dalam kenyataan pengimplementasiannya selalu ada penyimpangan di sana-sini. Misalnya, birokrasi sering mengambil kesempatan dalam pemberian hak pelayanan terhadap konsumen sebagai ladang subur untuk memperoleh pendapatan tambahan dengan mempersulit prosedur administrasi disetiap rantai birokrasi. Salah satu dampak yang ditimbulkan adalah fenomena *high cost economy* yang disebabkan oleh merajalelanya kartel, monopoli, favoritisme, praktik standard ganda dan pungutan (liar) yang bernuansa resmi hingga setengah resmi. Hal ini tentu sangat bertentangan dengan hakikat pelayanan publik yang diartikan sebagai pemberian pelayanan prima (kemampuan terbaik) dari aparaturnya atau instansi pemerintahan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat luas (Rahmawati, 2011).

Buruknya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi di Indonesia menjadi perhatian serius Presiden Jokowi, sebagaimana ditulis dalam koran kompas, minggu 12 Juni 2016. Presiden Jokowi menyatakan bahwa sejumlah pelayanan publik seperti imigrasi, pengurusan paspor, pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), akte kelahiran, akta nikah, sertifikat tanah, pada umumnya masih buruk. Banyak pihak telah menyoroti berbagai virus penyakit atau patologi dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan publik. Fenomena buruk yang seringkali dirasakan adalah masih tumbuh subur aktivitas percaloan. Fenomena percaloan ini telah memberikan gambaran bahwa seolah hampir tidak ada lembaga birokrasi yang bebas dari praktek percaloan. Praktek percaloan di Indonesia terutama di lembaga-lembaga pemerintah yang melakukan aktivitas pelayanan publik yang langsung kepada masyarakat. Sebagai contoh pada pengurusan SIM, KTP, Sertifikat Tanah, Makelar Kasus, dan bahkan sampai pada percaloan pelayanan untuk memperoleh keadilan. Di sini terdapat virus patologi yang bernuansa korupsi yaitu pungutan liar, penyuapan dan lain-lain. Pengurusan sesuatu kebutuhan dengan melalui percaloan akan memungkinkan melahirkan suatu kesepakatan yang bertentangan dengan nilai etika, moralitas, rasionalitas, keimanan dan bahkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wujud kesepakatan itu mungkin bisa berbentuk penyuapan dan pungutan liar. Penyuapan adalah suatu bentuk sogokan untuk mempermudah, pembebasan, keringanan dan lain sebagainya. Sedangkan pungutan liar adalah suatu bentuk penerimaan yang tidak ada landasan aturan yang jelas dan untuk kepentingan dirinya sendiri (Noer, Y.A., 2016).



## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang dilakukan untuk menguji teori serta menjelaskan hubungan sebab akibat pada variabel. Adapun data penelitian diperoleh melalui kuesioner penelitian terhadap responden penelitian dan melalui wawancara yang berfungsi sebagai *control information* serta melalui observasi, sehingga data yang diperoleh dari hasil penelitian semakin lengkap. Sebelum penelitian lapangan terlebih dahulu dilakukan *pilot survey* untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian, dengan tujuan untuk menjamin bahwa kuesioner penelitian yang akan digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid dan reliabel. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang kemudian diperoleh hasil bahwa kuesioner penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Maka selanjutnya dilakukan penelitian lapangan dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden penelitian. Data yang diperoleh dari kuesioner penelitian masih dalam bentuk data ordinal, maka data ordinal tersebut harus diubah menjadi data interval dengan menggunakan *successive interval*, kemudian dianalisis secara statistik dalam bentuk *Structural Equation Modeling (SEM)*, yang nantinya untuk menguji variabel dan hipotesis penelitian. Data yang digunakan merupakan hasil dari skala pengukuran jawaban responden pada kuesioner penelitian. Kemudian pembahasan hasil penelitian dengan penambahan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang juga dilakukan dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai data pendukung dari data kuesioner yang telah diperoleh.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

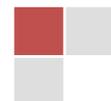
### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif disini dilakukan berdasarkan demografi responden yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pangkat/golongan, jabatan dan unit kerja Pada penelitian ini akan melihat komposisi responden yang digunakan yaitu pegawai perangkat daerah di Kabupaten Labuhanbatu. Salah satu responden yang disertakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin seperti pada Tabel berikut:

Tabel 1. Responden menurut jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki - laki	275	71,24%
2	Perempuan	111	28,76%
	<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: diolah oleh peneliti, 2020.



Berdasarkan hasil diatas didapat informasi bahwa terdapat sebanyak 275 (71,24%) responden dengan jenis kelamin laki-laki dan terdapat sebanyak 111 (28,76%) responden dengan jenis kelamin perempuan. Selanjutnya untuk menghitung responden usia dilakukan dengan pengelompokan distribusi frekuensi. Interval usianya ditentukan dengan menggunakan dasar rumus distribusi frekuensi, sebagaimana dijelaskan pada bagian sebelumnya. Analisis responden menurut usia dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Responden Menurut Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	28-30	7	1,81%
2.	31-33	9	2,33%
3.	34-36	45	11,66%
4.	37-39	20	5,18%
5.	40-42	58	15,03%
6.	43-45	69	17,88%
7.	46-48	33	8,55%
8.	49-51	69	17,88%
9.	52-54	48	12,44%
10.	55-57	28	7,25%
	Jumlah	<b>320</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: diolah oleh peneliti, 2020.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa kategori usia paling tinggi terdapat pada usia “43-45 tahun” dan “49-51 tahun” dengan jumlah responden sebanyak 69 (17,88%) lalu diikuti oleh usia “40-42 tahun” sebanyak 58 (15,03%) terus terurut sesuai tabel diatas hingga ketegori usia “28-30 tahun” mempunyai responden paling sedikit yaitu sebanyak 7 (1,81%).

### ***Analisis Inferensial***

Analisis yang digunakan dalam inferensial yaitu dilakukan dengan menggunakan metode *Struktural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan software LISREL 8.80. Analisis ini untuk menguji data agar didapat kesimpulan apakah faktor yang diajukan dalam penelitian ini yaitu faktor inovasi dan akuntabilitas kinerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

#### 1. Normalitas



Pada analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), persebaran data yang digunakan harus memenuhi asumsi yang disyaratkan dalam analisis. Syarat data yang dapat diolah dengan metode ini salah satunya adalah normalitas. Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Menurut Ghazali dan Fuad (2008: 37), normalitas dibagi menjadi dua yaitu:

- (1) *Univariate normality* (normalitas univariat),
- (2) *Multivariate normality* (normalitas multivariat).

Asumsi normalitas dapat diuji dengan nilai statistik z untuk skewness dan kurtosis. Apabila nilai z, baik dan/atau signifikan ( $p\text{-value} < 0,05$  pada tingkat 5%) maka dapat dikatakan bahwa distribusi data tidak normal. Sebaliknya, jika nilai z, baik dan/atau tidak signifikan ( $p\text{-value} > 0,05$  pada tingkat 5 %) maka dapat dikatakan bahwa distribusi data normal. Sehingga disimpulkan uji normalitas diharapkan hasilnya tidak signifikan (Ghozali dan Fuad, 2008: 37).

Pada uji normalitas di atas, data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila  $P\text{-Value} > 0.05$ . Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat bahwa data tidak berdistribusi normal karena masih ada nilai p-value seluruhnya  $< 0.05$ . Selanjutnya akan dilakukan pengujian normalitas secara multivariat.

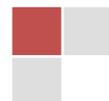
Tabel 3. Uji Normalitas Multivariat

No.	Test	Statistic	p-value	Result
1.	Mardia Skewness	114343.253366146	0	NO
2.	Mardia Kurtosis	37.2513464076468	0	NO
3.	MVN	<NA>	<NA>	NO

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2020.

Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat bahwa normalitas multivariat tidak berdistribusi normal karena  $P\text{-Value}$  untuk skewness dan kurtosis  $0 < 0,05$ . Untuk mengatasi ketidaknormalan tersebut, peneliti menggunakan fitur *Normal Scores* pada program LISREL untuk mentransformasi data menjadi normal. Setelah dilakukan transformasi, ternyata masih banyak yang belum memenuhi normalitas, dimana  $P\text{-Value}$  untuk skewness dan kurtosis  $> 0,05$ . Sedangkan untuk normalitas multivariat dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4. Uji Normalitas Multivariat yang Telah Ditransformasi



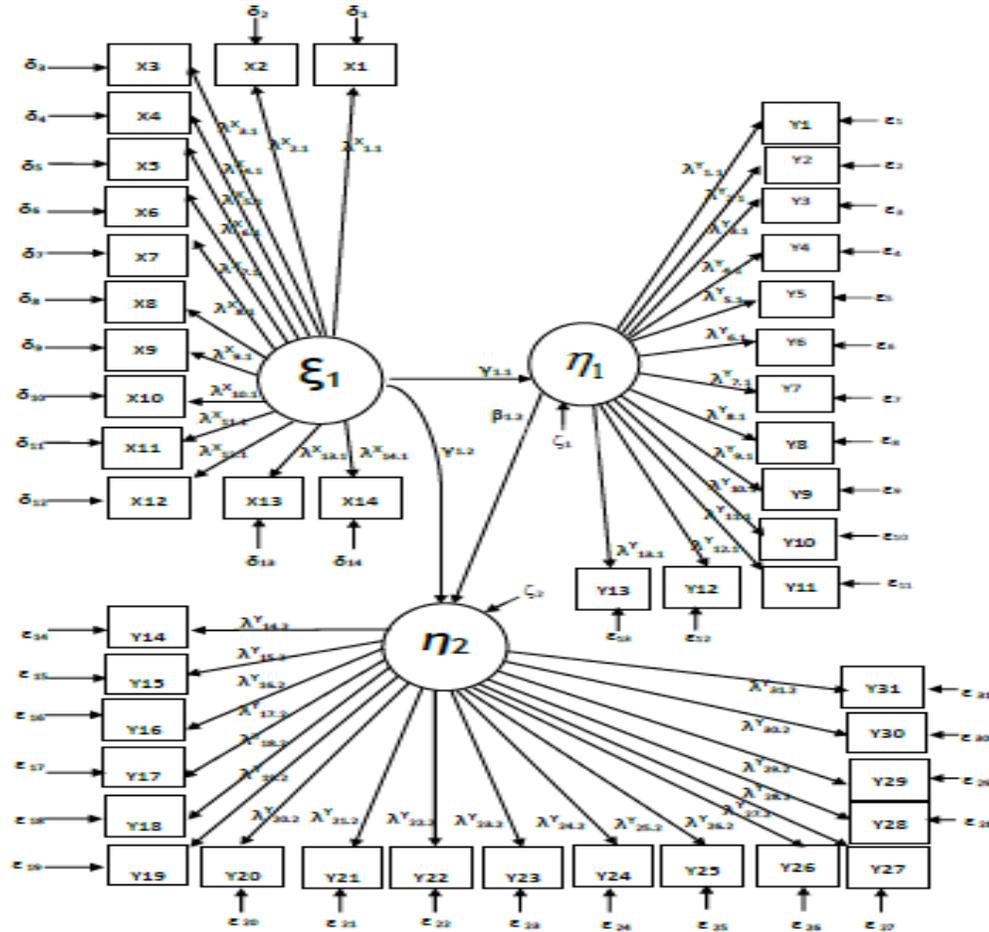
No.	Skewness			Kurtosis			Skewness dan Kurtosis	
	Value	Z-score	P-value	Value	Z-score	P-value	Chi-Square	P-Value
1.	1700.326	200.312	0.000	3376.129	17.959	0.000	40447.360	0.000

Sumber: diolah oleh peneliti, 2020.

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat begitu juga normalitas multivariat, data dapat dikatakan tetap tidak normal diimana *P-Value* untuk skewness dan kurtosis <0,05. Hal ini dapat diatasi dengan melakukan koreksi *goodness of fit indices* akibat ketidaknormalan distribusi data. Pada tahap spesifikasi model terkait pembentukan model yang merupakan pembentukan hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten lainnya dan pembentukan hubungan variabel laten dengan variabel manifest yang didasarkan pada teori berlaku. Penggabungan seluruh komponen SEM menjadi suatu model lengkap dari model pengukuran dan model struktural, biasa disebut *Full* dan *Hybrid Model*, Penggabungan seluruh komponen SEM digambarkan dalam diagram alur (Path Diagram) untuk mempermudah melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji dapat dilihat pada gambar berikut:

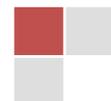


Gambar 1. Diagram Lintasan Hybrid Model dengan Notasi LISREL

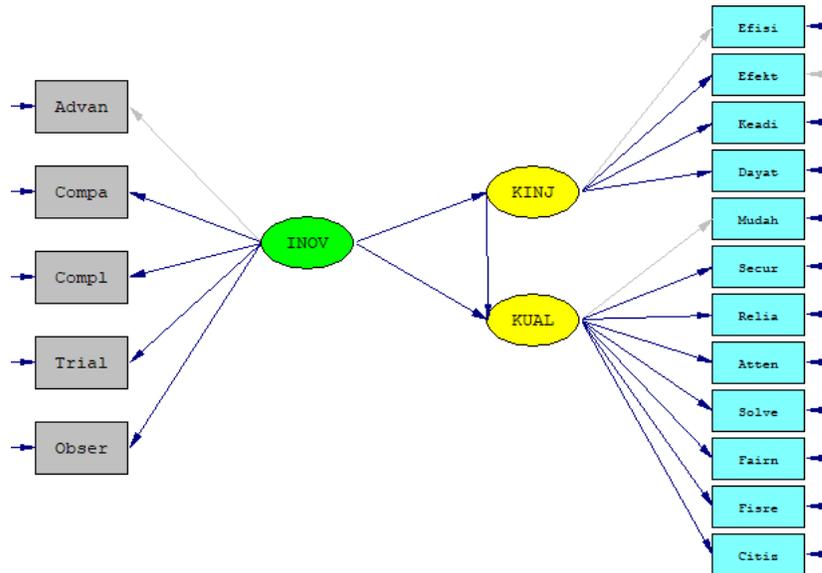


Sumber: Diolah oleh peneliti, 2020.

Berdasarkan model yang dibangun dengan mengacu kepada beberapa teori yang dikonstruksi secara simultan, maka model penelitian yang akan diuji dengan analisis SEM disederhanakan dengan metode Laten Variabel Score (LVS) dengan alat bantu Lisrel 8.80. Penyederhanaan model dilakukan mengingat ukuran sampel yang terlalu besar sehingga tidak memungkinkan menjalankan model aslinya. Penyederhanaan model dengan metode 2<sup>nd</sup> CFA berdasarkan model teoretis yang diajukan seperti gambar berikut:



Gambar 2. Penyederhanaan Model Penelitian dengan Metode LVS

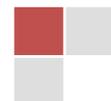


Sumber: data diolah dengan Lisrel, 2020.

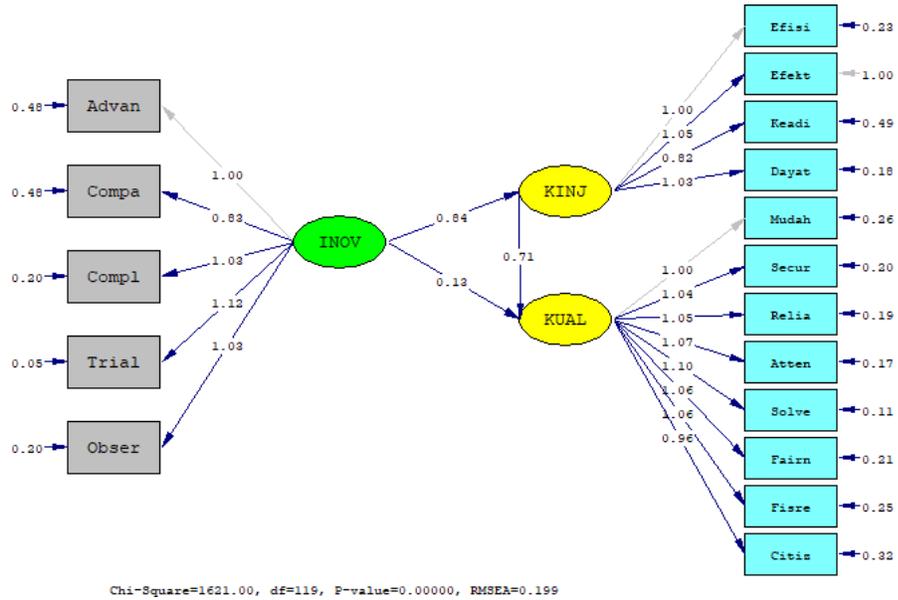
Berdasarkan output analisis data diperoleh hasil bahwa model dalam penelitian ini adalah over indentified. Dengan total jumlah data kovarian  $(45(45+1)/2 = 1035$ , sedangkan jumlah parameter yang diestimasi adalah 93. Dari hasil tersebut, maka degree of freedom yang dihasilkan adalah 942. Jadi degree of freedom adalah  $942 > 0$  sehingga model tersebut *over indentified*, maka model yang diajukan telah memenuhi syarat untuk dilakukan analisis SEM.

### ***Estimasi Model***

Model penelitian yang telah memenuhi tahap spesifikasi dan identifikasi model selanjutnya dapat dilakukan estimasi model. Dalam penelitian ini data tidak mengikuti distribusi normal multivariat sehingga berdasarkan asumsi ketidaknormalan data maka model yang diestimasi akan dilakukan koreksi *standard error* dan beberapa *goodness of fit indices* akibat ketidaknormalan distribusi data. Berdasarkan penelitian ini, maka hasil estimasi dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3. Diagram Hasil Estimasi Model

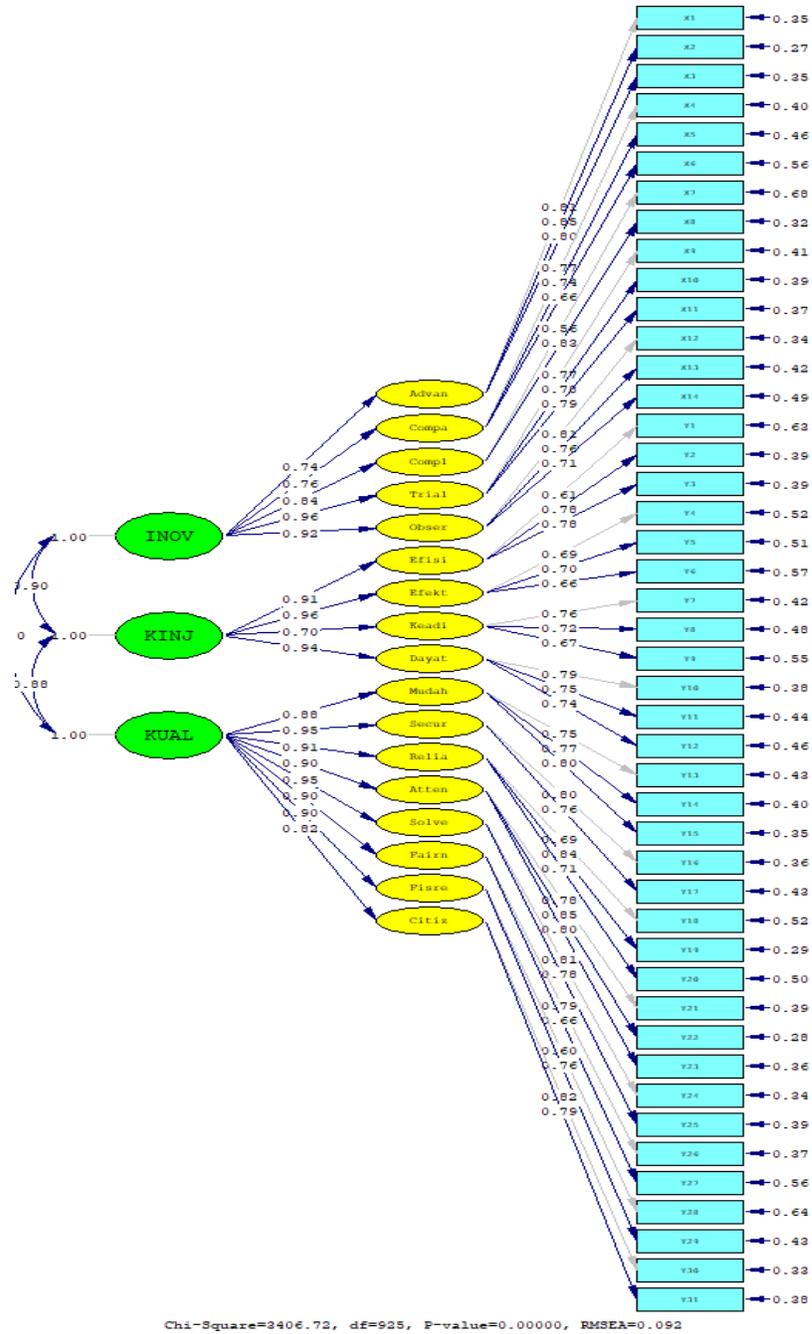


Sumber: diolah oleh Lisrel, 2020.

Hasil estimasi model di atas diperoleh dari metode 2<sup>nd</sup> CFA berdasarkan model konseptual sesuai teori yang diacu, sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 4. Diagram Lintasan Model Pengukuran Dua Tingkat





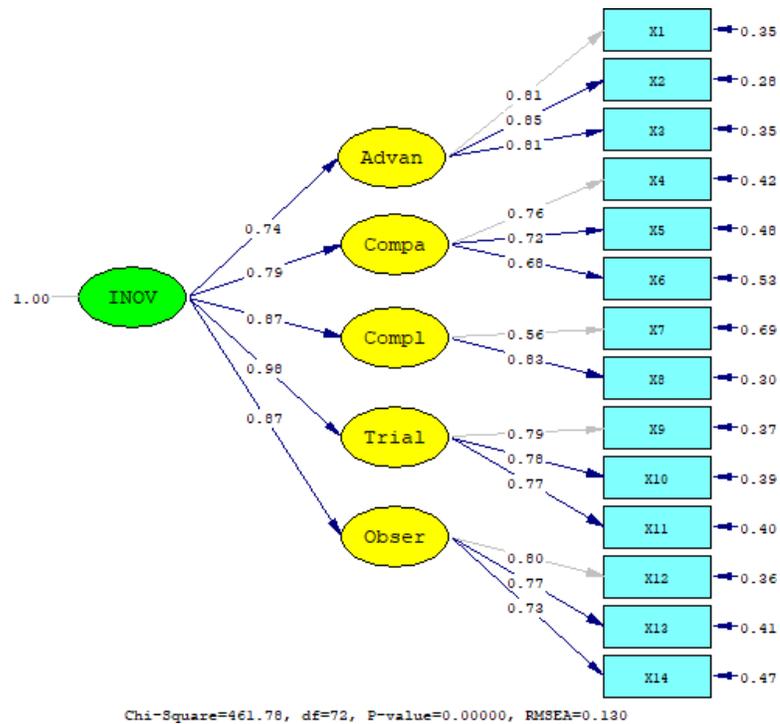
Sumber: Diolah oleh peneliti, 2020.



**Uji Kecocokan dan Respisifikasi Model Pengukuran**

Tahap ini melakukan validasi untuk mengetahui apakah faktor-faktor variabel yang digunakan untuk setiap laten sudah sesuai dengan apa yang ingin diukur. Pada model pengukuran, uji kecocokan model dapat dilihat validitas dan reliabilitas dari model pengukuran. Pertama melakukan uji validitas terhadap model pengukuran yaitu *muatan loading factors*  $\geq 0,50$ .

Gambar 5. Diagram Hasil Estimasi Model Variabel Laten Inovasi Pelayanan Publik

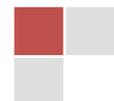


Sumber: diolah oleh peneliti, 2020.

Dari gambar dan tabel di atas terlihat bahwa berdasarkan nilai loading factor keseluruhan indikator maupun dimensi dengan metode 2<sup>nd</sup>CFA menunjukkan  $LSF \geq 0,50$  yang berarti bahwa model pengukuran untuk variabel Inovasi Pelayanan Publik keseluruhan variabel teramatinya memiliki validitas yang baik.

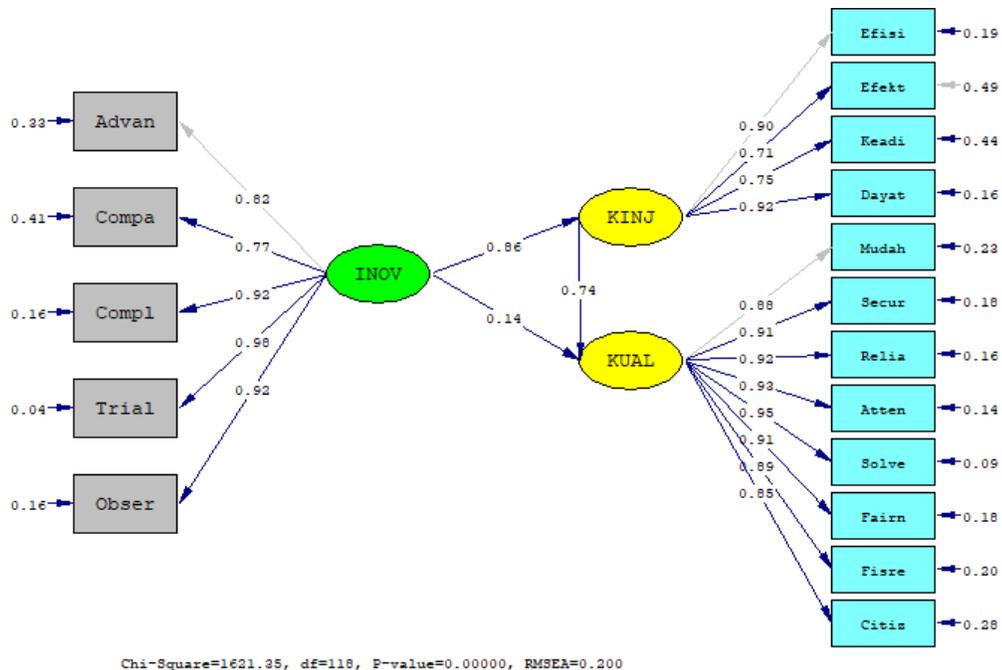
**Validitas dan Reliabilitas Model**

Setelah kecocokan model dan data secara keseluruhan adalah baik, maka langkah selanjutnya adalah uji kecocokan model pengukuran. Evaluasi ini akan dilakukan antara sebuah variabel laten dengan beberapa indikator. Gambar 4.7 adalah



*path diagram standartized solution* dan gambar 4.8 adalah *path diagram t- value*. Pada hasil estimasi t-value terdapat variabel yang tidak memiliki lintasan yaitu hubungan dimensi Advan ke Inovasi, dimensi Efisi ke Kinerja Pemerintah Daerah dan dimensi Mudah ke variable Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dikarenakan variabel tersebut telah ditetapkan menjadi *variance reference* yaitu berarti variabel manifes tersebut secara nyata berhubungan dengan variabel latennya.

Gambar 6. Hasil Pengukuran Standardized Solution Model

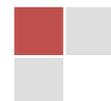


Sumber: diolah oleh peneliti, 2020.

Suatu variabel dikatakan mempunyai validitas yang baik terhadap konstruk atau variabel latennya jika nilai t muatan faktornya (*loading factors*) lebih besar dari nilai kritis (atau  $\geq 1,96$  atau praktisnya  $\geq 2$ ) dan muatan faktor standarnya (standardized loading factor)  $\geq 0,50$ . Dan dikatakan reliabel jika  $CR \geq 0,70$  dan  $VE \geq 0,50$ . Tabel 4.12 menunjukkan hasil evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas masing-masing variabel laten ataupun indikator.

### Analisis

#### *Implikasi Teoritis terhadap Inovasi Pelayanan Publik*



Berdasarkan hasil output yang didapat dengan menggunakan bantuan software LISREL 8.80 didapat hasil bahwa dimensi triablity (Trial) memperoleh nilai pengaruh sebesar 32,87; dimensi kompleksitas (Compl) memperoleh nilai pengaruh sebesar 26,68; dimensi obsevabilitas (Obser) memperoleh nilai pengaruh sebesar 26,64; dimensi kompabilitas (Compa) memperoleh nilai pengaruh sebesar 18,13; serta dimensi keuntungan relatif (Advan) memperoleh terkecil nilai pengaruh sebesar 11,98. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan mempunyai nilai  $> 1,96$  dimana dapat dikatakan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian memiliki kontribusi yang dignifikan dalam membangun variabel inovasi pelayanan publik yang berasal dari teori Rogers (1985), hasil pengujian ini mendukung teori tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan di atas nampak bahwa dimensi triabilitas (Trial) memberikan nilai yang paling tinggi dengan nilai 32,87. Hal ini dapat dijelaskan bahwa aplikasi sistem informasi layanan yang diterapkan dapat diujicobakan sebelum diterapkan. Adapun nilai dimensi keuntungan relatif (Advan) yang berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan nilai yang paling rendah sebesar sebesar 11,98 dapat dijelaskan bahwa sesuai dengan hasil observasi menunjukkan bahwa masih rendahnya kesadaran dari masyarakat tentang keuntungan yang dapat diperoleh dari sistem informasi aplikasi layanan yang diterapkan.

#### ***Implikasi Teoritis terhadap Kinerja Pemerintah Daerah***

Berdasarkan hasil *output* perhitungan model pengukuran variabel Kinerja Pemerintah daerah yang didapat dengan menggunakan bantuan software LISREL 8.80 didapat hasil bahwa dimensi dayat tanggap (Dayat) memperoleh nilai pengaruh sebesar 25,69; dimensi keadilan (Kead) memperoleh nilai pengaruh sebesar 17,07; dimensi efektivitas (Efekt) memperoleh nilai pengaruh sebesar 15,72; serta dimensi efisiensi (Efisi) memperoleh nilai pengarus sebesar 9,59 . Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi yang digunakan mempunyai nilai  $t$ -hitung  $> 1,96$  dimana dapat dikatakan bahwa dimensi yang digunakan dalam penelitian memiliki kontribusi yang signifikan dalam membangun variabel kinerja pemerinntah daerah yang berasal dari teori Kumorotomo (1985), hasil pengujian ini mendukung teori tersebut. Dimensi daya tanggap (Dayat) yang memiliki pengaruh paling besar dengan nilai sebesar 25,69 menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam pemanfaatan inovasi. Adapun dimensi efisiensi (Efisi) yang memiliki nilai  $t$ -hitung sebesar 9,59 memberikan kontribusi paling kecil terhadap kinerja pemerintah daerah.

#### ***Implikasi Teoritis terhadap Kualitas Pelayanan Publik***



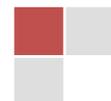
Terakhir berdasarkan hasil output perhitungan model pengukuran variabel kualitas pelayanan publik yang didapat dengan menggunakan bantuan software LISREL 8.80 didapat hasil bahwa dimensi pemecahan masalah (Solve) memperoleh nilai pengaruh tertinggi yakni sebesar 27,70, kemudian disusul nilai pengaruh dari dimensi perhatian aparat (Atten) dengan nilai pengaruh sebesar 25,77; dimensi reliabilitas (Relia) yang memperoleh nilai pengaruh sebesar 25,07; dimensi keamanan (Secur) yang memperoleh nilai pengaruh sebesar 24,61; dimensi kesetaraan (Fairn) yang memperoleh nilai pengaruh sebesar 24,60; dimensi sarana prasarana pelayanan (Fisre) yang memperoleh nilai pengaruh sebesar 23,78; dimensi pengaruh masyarakat (Citiz) yang memperoleh nilai pengaruh sebesar 21,14; dan terakhir dimensi kemudahan (Mudah) yang memperoleh nilai pengaruh sebesar 11,63. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan mempunyai nilai  $> 1,96$  dimana dapat dikatakan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian memiliki kontribusi yang signifikan dalam membangun variabel kualitas pelayanan publik yang berasal dari teori Carlson and Schwarz (dalam Denhardt dan Denhardt, 2003:61), hasil pengujian hipotesis mendukung teori tersebut.

#### ***Implikasi Teoritis Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah***

Variabel eksogen inovasi pelayanan publik berkontribusi terhadap penelitian yang dilakukan karena memiliki nilai koefisien pengaruh sebesar 0,84 dimana nilai ini signifikan karena mempunyai *p-value* sebesar 0,0000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel inovasi pelayanan publik memberikan pengaruh terhadap kinerja Pemerintah Daerah, hal ini mendukung teori yang telah dikemukakan sebelumnya. Sebagaimana dikemukakan oleh Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk 2008:46) bahwa “inovasi diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan”.

#### ***Implikasi Teoritis Pengaruh Kinerja Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Publik***

Berdasarkan hasil output yang didapat dengan menggunakan bantuan software LISREL 8.80 didapat informasi bahwa variabel kinerja pemerintah daerah berkontribusi terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian yang dilakukan karena memiliki nilai sebesar pengaruh sebesar 0,71 dimana nilai ini signifikan karena mempunyai *p-value* sebesar 0,0000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompensasi telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pemerintah Daerah, dan mendukung teori yang dikemukakan Kumorotomo (2005:189-194) bahwa birokrasi publik harus senantiasa mengupayakan agar layanan



yang diberikan cukup masuk akal dari segi biaya, memiliki kualitas yang memadai, dan disediakan dengan cara-cara yang adil.

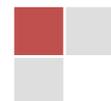
### ***Implikasi Teoritis Pengaruh Inovasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik***

Berdasarkan hasil output yang didapat dengan menggunakan bantuan software LISREL 8.80 didapat informasi bahwa variabel inovasi pelayanan publik kurang berkontribusi terhadap penelitian yang dilakukan karena memiliki nilai pengaruh sebesar 1,85 dimana nilai ini tidak signifikan karena mempunyai nilai t- hitung yang lebih kecil dari 1,96. Maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini tidak mendukung teori yang dikemukakan oleh Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk 2008:45), keberhasilan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil layanan.

### ***Implikasi Teoritis Pengaruh Inovasi dan Kinerja Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Publik***

Hasil uji model struktural menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pemerintah daerah dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 0,71, dan berpengaruh langsung terhadap variabel kualitas pelayanan publik dengan koefisien sebesar 0,13, sedangkan variabel kinerja pemerintah daerah berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien sebesar 0,84. Dengan demikian terdapat juga pengaruh tidak langsung dari variabel inovasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui variabel sebesar  $0,71 \times 0,84 = 0,78$ , maka persamaan strukturalnya menjadi  $KUAL = 0,71 * INOV + 0,84 * KINJ + (0,71 * 0,84)$ . Hal ini menyatakan bahwa besar pengaruh seluruh variabel eksogen yaitu inovasi dan kinerja pemerintah daerah jika ditingkatkan sebanyak 1 satuan akan mengakibatkan jumlah peningkatan nilai kinerja Pemerintah Daerah sebanyak 2,52 satuan. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan publik ditentukan oleh besarnya pengaruh dari inovasi dan kinerja pemerintah daerah. Hal ini mendukung teori Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk 2008:45) mengemukakan bahwa inovasi berentang mulai dari incremental, radikal, sampai transformatif.

Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan



perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan local dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*). Sedangkan inovasi transformatif atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menstranformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Sementara itu berkaitan dengan kinerja birokrasi pelayanan publik, Kumorotomo (1996:83) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan. Efektivitas berhubungan dengan apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai?. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan. Adapun keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh organisasi swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagan dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria kinerja organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap. Variabel inovasi dan kinerja pemerintah daerah berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik, sebagaimana menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt dan Denhardt, 2003:61) yang mengemukakan bahwa kinerja Pemerintah Daerah ditentukan oleh: (1) Kemudahan (*Convenience*), (2) Keamanan (*Security*), (3) Reliabilitas (*Reliability*), (4) Perhatian aparat (*personnel attendance*); (5) Pemecahan masalah (*Problem Solving*); (6) Kesetaraan (*Fairness*); pertanggungjawaban keuangan (*Fiscal responsibility*) dan (8) pengaruh dari masyarakat (*Citizen influence*).

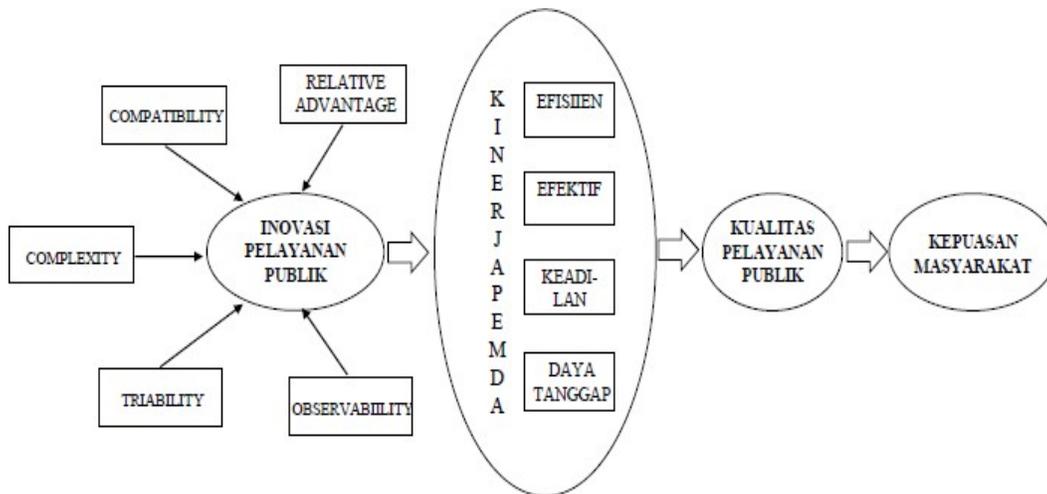
### **Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**



Model adalah representasi sederhana mengenai aspek-aspek yang terpilih dari suatu kondisi masalah yang disusun untuk tujuan tertentu (Dunn, 1994:33). Selanjutnya O’Sullivan and Rassel (1989:2) menjelaskan bahwa *a model is a statement, an equation or other abstraction that takes selected elements and links them to each other. The elements included in any model depend on its purposes. A model simplifies reality by eliminating irrelevant details.* Model bermanfaat untuk menjelaskan persoalan yang kompleks melalui penyederhanaan dalam bentuk skematik, model matematika, model fisik, model simbolik, dan lain-lain. Model juga bermanfaat mempermudah deskripsi persoalan secara struktural, membantu dalam melakukan prediksi akibat-akibat yang timbul dari ada atau tidaknya perubahan-perubahan dalam faktor penyebab. Ada dua tipe model, yaitu *schematic models* dan *symbolic model*. *Schematic model* menunjuk pada model yang menggunakan gambar, garis, dan titik untuk menunjuk elemen-elemen dan ilustrasi hubungannya dengan yang lain. Sedangkan *symbolic model* menunjuk pada model yang menggunakan kata-kata, persamaan atau program komputer untuk menyajikan elemen-elemen dan gambaran hubungan-hubungannya.

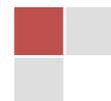
Untuk menjelaskan strategi yang tepat untuk digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, disusun skematik yang disusun berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh inovasi dan kinerja pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan publik. Model skematik tersebut digambarkan sebagai berikut:

Gambar 7. Model Skematik Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat



Sumber: diolah oleh peneliti, 2020.

## PENUTUP

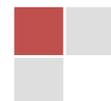


Variabel Inovasi Pelayanan Publik berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pemerintah Daerah ( $t$ -value  $18,97 > 1,96$ ) dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 0,85 hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat inovasi maka akan semakin baik kinerja pemerintah daerah yang dicapai. Pengaruh variabel inovasi pelayanan publik ditentukan oleh kontribusi terbesar dari dimensi Triability sebesar 0,96. Variabel Kinerja Pemerintah Daerah berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik ( $t$ -value  $9,02 > 1,96$ ) dengan nilai besar pengaruh koefisien sebesar 0,83 hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat Kinerja Pemerintah Daerah maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pengaruh variabel Kinerja Pemerintah Daerah ditentukan oleh kontribusi terbesar dari dimensi Daya Tanggap sebesar 0,94. Variabel inovasi pelayanan publik berdasarkan hasil penelitian memiliki nilai koefisien sebesar 0,13 dan nilai  $t$ -hitung sebesar 1,85 atau lebih kecil dari 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa variabel inovasi pelayanan publik tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Dari aspek inovasi pelayanan publik, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Compatibility (kesesuaian) memiliki nilai koefisien paling rendah dengan nilai 0,77. Untuk itu bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan perlunya memberikan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan inovasi pelayanan publik yang akan diberikan agar berdampak positif bagi masyarakat. Dari aspek kinerja pemerintah daerah, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Efektivitas memiliki nilai koefisien pengaruh yang paling kecil yaitu sebesar 0,71. Untuk itu kiranya masing-masing perangkat daerah di Kabupaten Labuhanbatu Selatan lebih berorientasi pada capaian kinerja yang optimal dan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dari aspek kualitas pelayanan publik, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pengaruh dari warga Negara (Citizen influence) memiliki nilai yang paling rendah sebesar 0,85. Untuk itu perlu pelibatan masyarakat yang lebih maksimal dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya dalam penyusunan standar pelayanan publik didukung oleh kegiatan Forum Konsultasi Publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, H. dkk, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan Nasional dan Balai Pustaka. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. Bogdan, Roberth C, & Biklen Sari Knopp. 1982. *Qualitative Research for*



- Education: an Introduction to Theory and Method.* Sidney: Allyn and Bacon, Inc.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- . 2009. *Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT Fajar Interpratama Offset.
- Cheema, G. Shabbir and Rondinelli, Dennis A. 1983. *Decentralization and Development: Policy Implementation in Developing Countries.* Beverly Hills/London/New Delhi: Sage Publications, Inc.
- Dressler, G., 2006. *Human Resource Management.* Alih Bahasa oleh Paramita Rahayu. PT Indeks. Jakarta.
- Dwiyanto, A., 2005. *Mengapa Pelayanan Publik: Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Editor Agus Dwiyanto. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Fullan, M.G. and Stiegelbauer, S., 1991. *The New Meaning Of Educational Change.* Teacher College Press. New York.
- Guntur, M.S.W. dan Setiaji, B., *tt.* Analisis *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- John W. Cresswell, 2010, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed,* Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kerlinger, Fred N. 2000. *Asas-asas Penelitian Behavioral* (terjemahan oleh Landung R. Simatupang). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lukman,S., dan Sutopo, 2001. *Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.* Jakarta.
- Mansur, A. dan Wahyu, I., 2005. Analisis Kualitatif Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual sebagai Dasar Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PT Sumber Bahtera Motor Yogyakarta). Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I. Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.
- Miriam Budiardjo, 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-metode Baru.* Terjemahan Tjetjep Rohendi. Jakarta: UI Press.
- Nasution, S. 1996. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif.* Jakarta: Tarsito. Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.



- Osborne, D. dan Gaebler, T., 2000. *Reinventing Government: How the Enterpreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Alih Bahasa oleh Abdul Rosyid. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Patilima, Hamid. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Purwanto, E.A., 2005. Pelayanan Publik Partisipatif. Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Editor Agus Dwiyanto. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Razik, T.A., dan Swanson, A.D., 1995. *Fundamental Concepts of Educational Leadership and Management*. Prentice-Hall Inc. New Jersey.
- Schuler, R.S. dan Harris, D.L., 1992. *Managing Quality*. Addison-Wesley Publishing Company, Inc. Massachusetts.
- Sofa, Francesco, 2003. Human Resource Development: *Perspective, Roles and Practice Choice*. Diterjemah oleh Jusuf Irianto. Airlangga University Press. Surabaya.

