

Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru

Timbul Dompok¹, Sahat, Sianturi², Naufal Alfian Supratama³

^{1,2,3}Universitas Putera Batam, Batu Aji, Batam, 29432, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 30 Juni 2018

Revisi Akhir: 28 Juli 2018

Diterbitkan Online: 21 Agustus 2018

KATA KUNCI

Innovation, Service Quality, Satisfaction, Samsat Drive Thru

KORESPONDENSI

No HP: 081364625225

E-mail: dompaksibarani@gmail.com

A B S T R A C T

This study aims to determine the effect of Innovation (X1) and Service Quality (X2) to Satisfaction of Service Users of Samsat Drive Thru (Y). This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to people who are paying vehicle taxes using Samsat Drive Thru service. This research uses 100 accidental sampling technique. The data analysis used is multiple linear regression. The discussion of this research will be obtained from the data processing result from the questionnaire processed with SPSS Version 21. From the results of the data conducted shows the value of coefficient of determination (R²) of 0.617 which means the variable of Innovation and Service Quality able to explain 61.7% variable Satisfaction Users Samsat Drive Service Thru and the rest 38.3% are influenced by other variables not examined in this study. The conclusions from the results of this study indicate that: (1). Partially that Innovation Affects User Satisfaction (t count = 2.396 > t table = 1.984); (2). Partially that Service Quality Affects User Satisfaction (t count = 6.352 > t table = 1.984); (3). Simultaneously Innovation and Service Quality have a significant effect on User Satisfaction (Fcount = 78,148 > Ftabel = 3.09).

1. PENDAHULUAN

Saat ini, kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan mutlak pada bagi manusia. Kendaraan adalah alat transportasi yang dapat mempercepat pergerakan kehidupan manusia. Seiring kemajuan perekonomian masyarakat di kota-kota besar telah mendorong masyarakat dalam menggunakan kendaraan. Masalah laju pertumbuhan kendaraan yang sangat pesat juga terjadi di Kota Batam.

Pertumbuhan jumlah kendaraan di wilayah Kota Batam semakin pesat setiap tahunnya, secara keseluruhan didominasi oleh kendaraan roda dua. Kasi Penerimaan Pajak kantor SAMSAT Batam, Diky Wijaya menyampaikan bahwa setiap tahunnya selalu ada penambahan jumlah kendaraan sehingga bisa meningkatkan potensi Pendapatan Asli Daerah Kota Batam. Total jumlah kendaraan di Batam sampai akhir Mei 2016 tercatat sebanyak 704,266 unit, 587.241 unit merupakan kendaraan roda dua, sedangkan untuk kendaraan roda empat sejumlah 117.025.

Peningkatan jumlah kendaraan ini, akan berdampak pada potensi pendapatan daerah yang dapat digali. Dengan adanya

Otonomi Daerah, setiap pemerintah daerah akan dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya dan melaksanakan pembangunan memerlukan sumber penerimaan yang kontinu. Penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah salah satu penerimaan yang berasal dari masyarakat pemilik kendaraan di daerah daerah tersebut yang harus dikelola dengan baik.

Salah satu bentuk pengelolaan pelayanan publik di Indonesia adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Transparansi pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) merupakan salah satu program unggulan *quick wins* yang dicanangkan oleh POLRI

(Kepolisian Republik Indonesia) sebagai upaya dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik. (Rohemah, Kompyurini, & Rahmawati, 2013).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan, diperoleh data dari 10.158 laporan/pengaduan masyarakat Tahun 2016, sebanyak 40,53% laporan mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah dan sebanyak 18,04% laporan mengeluhkan pelayanan publik di instansi Kepolisian.

Melihat gambaran diatas, perlu kiranya pelayanan publik terus mengadakan terobosan dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanannya agar lebih optimal. Selama ini, masyarakat masih menilai perubahan administrasi yang dilakukan belum berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan inovasi untuk menyelamatkan kegiatan administrasi. Hanya saja, konsep tentang inovasi terasa belum cukup populer di dalam ranah administrasi publik dan reformasi administrasi di Indonesia, berbeda halnya dengan inovasi, berbeda halnya dengan inovasi administrasi yang dilakukan di banyak negara maju.

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Kurniawan, 2016).

Dalam memberikan pelayanan, SAMSAT telah melakukan inovasi dengan adalah layanan Drive Thru. Pelayanan Samsat Drive Thru di Kota Batam sendiri mulai beroperasi sejak tgl 31 Januari 2017. Untuk itu, peneliti menilai bahwasanya masalah inovasi pelayanan menjadi hal yang sangat krusial bagi kepuasan masyarakat. Untuk itu penulis ingin meneliti seberapa besar kehadiran inovasi drive thru dapat memberikan kepuasan masyarakat yang tentunya pada akhirnya akan memudahkan Pemerintah sendiri dalam meningkatkan hasil penerimaan dari pajak Daerah dalam menunjang pembangunan di daerah. Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah tentang **"Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru"**.

Rumusan Masalah

Dengan melihat pada latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalahnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh inovasi terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru?
3. Bagaimana pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru.
3. Untuk menganalisis pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas (Fitriana, 2014). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Sedangkan pengertian inovasi berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 dan 36 Tahun 2012 tentang penguatan sistem inovasi daerah, adalah kegiatan penelitian, pengembangan, perekayasaan, dan pengoperasian yang selanjutnya disebut kelitbangan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru

atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada.

Untuk melakukan inovasi perlu yakin bahwa inovasi tersebut akan memberi keuntungan dari berbagai segi. Menurut Rogers (Noor, 2013: 92), ada beberapa karakteristik intrinsik inovasi yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi atau menolak inovasi, yaitu:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)
2. Kompatibilitas (*compatibility*)
3. Kerumitan (*complexity*)
4. Kemampuan diujicobakan (*trialability*)
5. Kemampuan diamati (*observability*)

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2012), sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bias berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. (Tjiptono, 2014: 26)

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. (Djamrut, 2015).

Menurut Parasuraman, et.al. (Kotler & Keller, 2009: 52) ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Bukti Fisik, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, bahan komunikasi.

2.3. Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pemberli berkenaan dengan kesepadanan atau ketdaksepadanan Antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan Swan, et al. (Tjiptono, 2014: 353) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk tersebut cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakainannya.

Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara Engel, et al. menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Menurut Fornell, kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Tjiptono, 2014: 354).

Menurut Hunt, pada prinsipnya definisi kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan kedalam 5 kategori pokok, yaitu: perspektif *defisit normative*, ekuitas/keadilan, standar normatif, keadilan *procedural anatribusional*. (Tjiptono, 2014: 355). Pada umumnya program kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari 7 elemen utama, yaitu; barang dan jasa berkualitas, *relationship marketing*, program promosi loyalitas, fokus pada pelanggan terbaik, sistem penanganan komplain secara efektif, *unconditional guarantees* dan program *pay-for-performance*.

Menurut Fornell dalam (Tjiptono, 2014: 368), ada 3 aspek penting dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*)
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*)
3. Perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*)

3. METODOLOGI

Populasi dan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu masyarakat yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru di Kantor Samsat-Batam Center. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penghitungan jumlah sampel didasarkan pada

rumus formula Lemeshow sebanyak berjumlah 96 responden. Untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

Metode Pengolahan Data

Di dalam penelitian ini, analisis yang dilakukan menggunakan software SPSS. Setelah kuesioner disebar, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas. Pengujian uji pengaruh dilakukan adalah analisis regresi linier berganda, uji statistik t dan uji statistik F.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru. Untuk mendapatkan data atau informasi tersebut digunakan angket/kuesioner, kemudian setelah data terkumpul, diolah menggunakan program statistik yang dikenal dengan alat SPSS release 21. Selanjutnya untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel digunakan analisis deskriptif.

Demografi Profil Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kriteria	Jumlah	Persen
Jenis Kelamin	Pria	82	82.0
	Wanita	18	18.0
Jenis Kendaraan	Roda 2	19	19.0
	Roda 4	81	81.0

Sumber: Data primer diolah

Keterangan:

- Diketahui bahwa penelitian ini berjumlah 100 responden yang terdiri dari pengguna layanan berjenis kelamin pria sebanyak 82 responden (82%) dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 18 responden (18%).
- Dari 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini dibagi dalam 2 kelompok jenis kendaraan, responden kelompok pertama (kendaraan roda 2) berjumlah 19 responden (19,00%), responden kelompok kedua (kendaraan roda 4) berjumlah 81 orang (81,00%).

Uji Validitas Data

Keputusan untuk menentukan tingkat validitas adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan menggunakan tabel r product moment. Dengan ketentuan atau rumus $t_{tabel} n = N - K - 1$ ($df = N - 2$) dimana N adalah jumlah responden, K adalah *construct* atau jumlah variabel

independen dan 1 adalah uji 2 sisi (*two tail test*) dengan presisi 10% diperoleh r tabel = 0.1654. Hasil *output* SPSS versi 21, pengujian validitas dapat dilihat pada *Items Total Statistics* kolom r_{hitung} berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Corrected Item Total Corelation	Kesimpulan	
Inovasi	X1.1	.593	Valid
	X1.2	.577	Valid
	X1.3	.691	Valid
	X1.4	.586	Valid
	X1.5	.441	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	.574	Valid
	X2.2	.710	Valid
	X2.3	.565	Valid
	X2.4	.662	Valid
	X2.5	.346	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1.1	.470	Valid
	Y1.2	.460	Valid
	Y1.3	.511	Valid

Sumber: Data primer diolah

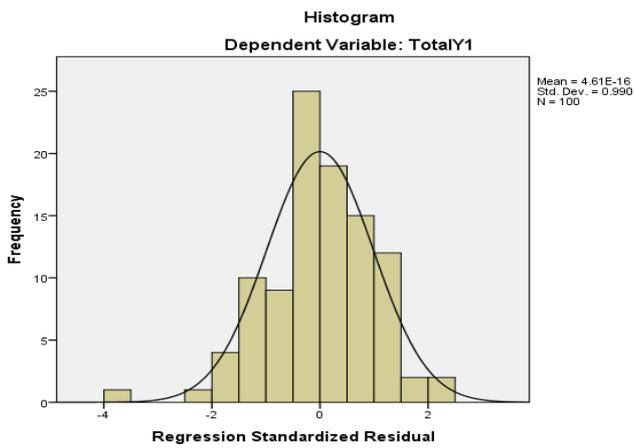
Keterangan:

- Data memperlihatkan nilai Corrected Item Total Correlation untuk variabel Inovasi berkisar antara 0.441 sampai dengan 0.691.
- Data memperlihatkan nilai Corrected Item Total Correlation untuk variabel Kualitas Pelayanan berkisar antara 0.346 sampai dengan 0.710.
- Data memperlihatkan nilai Corrected Item Total Correlation untuk variabel kepuasan masyarakat berkisar antara 0.460 sampai dengan 0.511.
- Hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan baik pada variabel inovasi, kualitas layanan dan kepuasan masyarakat adalah valid, karena memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel = 0.1654.

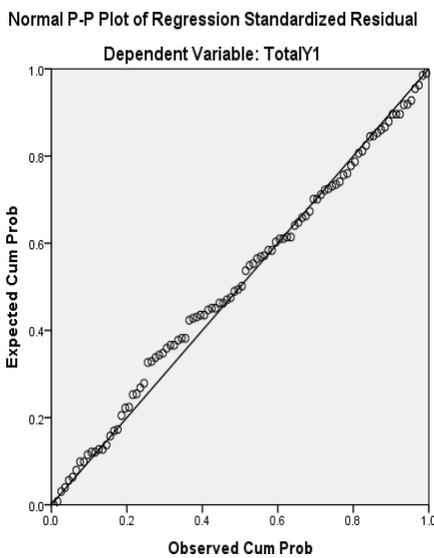
Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dalam penelitian ini diketahui dengan memperhatikan titik-titik pada *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Untuk memenuhi uji normalitas, grafik normal pola harus menunjukkan penyebaran titik-titik di sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal. Jika data menyebar jauh dan tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi uji normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas



Gambar 2. Scatterplot

Dari gambar hasil uji normalitas di atas, penyebaran titik-titik di sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi pada penelitian ini memenuhi uji normalitas.

Multikolinearitas

Untuk medeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
TX1	.441	2.270
TX2	.441	2.270

Sumber: Output SPSS

Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak

sama. Dasar pengambilan keputusan pada Uji heteroskedastisitas adalah :

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka disimpulkan tidak terjadi heterokesdasitas.
- b. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka disimpulkan terjadi heterokesdasitas.

Tabel 4. Uji Gleyser

Model	Unstandardized Coefficients	Standar dized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.534	.498		3.081 .003
1 TX1	-.040	.038	-.162	-1.068 .288
TX2	.007	.034	.031	.203 .839

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwasanya kedua variabel, baik variabel Inovasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heterokesdastisitas.

Hasil Uji Pengaruh

Hasil Regresi Linear Berganda

Digunakan untuk meramalkan variabel dependen (Y) berdasarkan variabel independen (X) dalam suatu persamaan linear sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients
	B	Std. Error
(Constant)	2.412	.776
1 TX1	.141	.059
TX2	.341	.054

Sumber : Output SPSS

Adapun bentuk persamaan dari hasil perhitungan diatas adalah berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.412 + 0.141X1 + 0.341X2 + e$$

Hasil Uji t

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen X (bebas) terhadap variabel dependen Y (variabel terikat). Hipotesis dalam pengujian ini, sebagai berikut:

H₀ = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

H₁ = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Tabel 6. Hasil Uji t

Model		Nilai t _{hitung}	Nilai t _{tabel}	Sig.
1	TX1	2.396	1.984	.018
	TX2	6.352	1.984	.000

Sumber: Output SPSS

Keterangan :

- Berdasarkan tabel diatas, bahwa nilai t_{hitung} (2.396) > t_{tabel} (1.984), artinya H₀ ditolak H₁ diterima. Jadi Inovasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Berdasarkan tabel diatas, bahwa nilai t_{hitung} (6.352) > t_{tabel} (1.984), artinya H₀ ditolak H₁ diterima. Jadi Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil Uji F (simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (X₁ dan X₂) yang dimasukkan kedalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 7. Hasil Uji F (simultan)

Model	ANOVA ^a				Sig.
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	
Regression	221.496	2	110.748	78.148	.000 ^b
Residual	137.464	97	1.417		
Total	358.960	99			

Sumber Data : Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F_{hitung} adalah 78,148 sedangkan nilai F_{tabel} untuk 100 responden dan presisi 10% = 3,09, didapat nilai F_{hitung} > F_{tabel}, dan nilai signifikan 0,000 < dari 0,00, maka **H₀ ditolak dan H₁ diterima**. Dengan demikian menunjukkan Variabel X₁ dan X₂ secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Hasil Uji R dan R Square

Disebut Koefisien Determinasi (R²), nilai ini digunakan untuk melihat sampai sejauh mana model yang terbentuk dapat menerangkan kondisi yang sebenarnya. Diartikan juga sebagai ukuran ketepatan / kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan terhadap data hasil observasi. Nilai ini juga merupakan besaran proporsi dari keragaman (Y) yang diterangkan oleh model regresi untuk mengukur besar sumbangan dari variabel bebas (X) terhadap keragaman variabel tidak bebas (Y).

Tabel 8. Hasil Uji R dan R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.617	.609	1.19044

Sumber: Output SPSS

Dari tabel diatas, nilai R adalah 0,786, nilai R² (square) adalah 0,617, dan *adjusted R square* adalah 0,609. Maka dari nilai R² (square) sebesar 0,617 yang artinya bahwa variable Inovasi dan

Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru sebesar 61,7%. Sisanya sebesar 38,3% dapat dijelaskan oleh variable lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4.2. Pembahasan

1. Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Masyarakat :

Hipotesis 1 (pertama) diterima, dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} diketahui bahwa t_{hitung} > t_{tabel} yaitu, 2.396 > 1.984, maka untuk variabel independen (X₁) terhadap variabel dependen berlaku **hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis satu (H₁) diterima**, artinya bahwa Inovasi secara statistik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat :

Hipotesis 2 (kedua) diterima, dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} diketahui bahwa t_{hitung} > t_{tabel} yaitu, 6.352 > 1.984, maka untuk variabel independen (X₂) terhadap variabel dependen berlaku **hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis satu (H₁) diterima**, artinya bahwa Kualitas Pelayanan secara statistik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

3. Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat:

Hipotesis 3 (ketiga) diterima, dengan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} diketahui bahwa F_{hitung} > F_{tabel} yaitu, 78,148 > 3,09, maka untuk variabel independen (X₁ dan X₂) terhadap variabel dependen berlaku **hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis satu (H₁) diterima**, artinya bahwa secara simultan variabel Inovasi dan Kualitas Pelayanan secara statistik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru, maka dapat ditarik kesimpulan:

- Inovasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru.
- Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru.
- Inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru.

4. Inovasi dan Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai R squared 0,617 yang artinya bahwa Inovasi dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru sebesar 61,7%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 85–93.
- Bahari, F., Rochmah, S., & Rengu, S. P. (2010). Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Drive-Thru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(4), 48–57.
- Danjuma, I., & Rasli, A. (2012). Imperatives of service innovation and service quality for customer satisfaction : Perspective on higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 347–352.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.198>
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kujang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya) Diah Nur Fitriana. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dan Man*, 2(1), 1–10.
- Jusoh, A., Zakuan, N., Zaidi, A., & Shoki, M. (2012). Determining the Effects of Mobile Broadband Counter Service as Moderator Variable to the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction a. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 264–268.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.189>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (A. Maulana & Y. S. Hayati, Eds.). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Rua di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal InFestasi*, 9(2), 137–146.
- Sinaga, J. O., & Rahmat, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. *Jurnal Akuntansi, EKonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Andi Offset.