

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kelurahan dan Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo Jl. Brantas No. 247 Kota Probolinggo.

##### **4.1.2 Deskripsi Responden**

Dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat pengguna “PORTAL EMAS” (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan dan Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo sebagai responden diperoleh informasi berikut:

##### **1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dilihat dari jenis kelamin responden, menunjukkan bahwa responden pengguna PORTAL EMAS yang dijadikan sampel mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu 97 orang (70%), dan perempuan sebanyak 41 orang (30%) sebagaimana dapat dilihat tabel di bawah ini:

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
1	Laki-laki	97	70%
2	Perempuan	41	30%
	Jumlah	138	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

## 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Dilihat dari usia responden, menunjukkan bahwa responden mayoritas berumur antara 17 – 25 tahun yaitu 45 orang (33%), berumur antara 26 – 35 tahun sebanyak 39 orang (28%), berumur antara 36 – 45 tahun sebanyak 32 orang (23%), dan berumur lebih dari 45 tahun sebanyak 22 orang (16%) sebagaimana pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur**

No	Kelompok Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	17 – 25 Tahun	45	33%
2	26 – 35 Tahun	39	28%
3	36 – 45 Tahun	32	23%
4	Lebih dari 45 Tahun	22	16%
	Jumlah	138	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

## 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

Dilihat dari pekerjaan responden, menunjukkan bahwa responden terbanyak sebagai Tani yaitu 44 orang (32%), TNI/Polri/ASN sebanyak 15 orang (15%), Wiraswasta sebanyak 38 orang (28%) dan Karyawan swasta sebanyak 35 orang (25%), sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	Tani	44	32%
2	TNI/Polri/ASN	15	15%
3	Wiraswasta	38	28%
4	Karyawan Swasta	35	25%
	Jumlah	138	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

#### 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keperluan

Dilihat dari keperluan responden, menunjukkan bahwa terdapat 36 orang (26%) mengurus surat permohonan KK/eKTP, sebanyak 15 orang (11%) mengurus surat keterangan tidak mampu, 11 orang (8%) mengurus surat keterangan belum menikah, 24 orang (17%) mengurus surat keterangan kelahiran, 21 orang (15%) mengurus surat keterangan kematian, 19 orang (14%) mengurus surat keterangan kelakuan baik dan 12 orang (9%) mengurus surat keterangan lainnya, sebagaimana dapat dilihat tabel di bawah ini:

**Tabel 7**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keperluan**

No	Frekuensi Pembelian	Jumlah Responden	Persentase
1	Surat Permohonan KK/eKTP	36	26%
2	Surat Keterangan Tidak Mampu	15	11%
3	Surat Keterangan Belum Menikah	11	8%
4	Surat Keterangan Kelahiran	24	17%
5	Surat Keterangan Kematian	21	15%
6	Surat Keterangan Kelakuan Baik	19	14%
7	Surat Keterangan Lainnya	12	9%
	Total	138	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

#### 4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi masing-masing variabel berdasarkan jawaban responden sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Pelayanan Publik (Variabel $X_1$ )

Tanggapan responden terhadap kuesioner tentang kualitas pelayanan publik ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

Jawaban	Pernyataan						Jumlah	%
	1	2	3	4	5	6		
Sangat Setuju	51	52	46	44	59	53	305	36,8
Setuju	32	45	59	54	39	51	280	33,8
Cukup Setuju	55	40	33	40	39	33	240	29,0
Tidak Setuju	0	1	0	0	1	1	3	0,4
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Responden	138	138	138	138	138	138	828	100,0

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Dari Tabel 8 menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan tentang kualitas pelayanan publik yaitu 36,8% responden menyatakan sangat setuju, 33,8% responden menyatakan setuju, dan 29% responden menyatakan cukup setuju, dan 0,4% responden menyatakan tidak setuju serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, adanya responden menjawab tidak setuju hal ini menurut responden bahwa waktu untuk penyelesaian pelayanan melalui PORTAL EMAS relatif lama, sarana pelayanan PORTAL EMAS yang disediakan kurang memadai, dan petugas memberikan arahan terkait penggunaan pelayanan PORTAL EMAS dengan bersikap biasa-biasa dan terkesan terburu-buru.

## 2. Inovasi Pelayanan (Variabel X<sub>2</sub>)

Tanggapan responden terhadap kuesioner tentang inovasi pelayanan ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Rekapitulasi Jawaban Variabel Inovasi Pelayanan**

Jawaban	Pernyataan						Jumlah	%
	1	2	3	4	5	6		
Sangat Setuju	59	60	57	53	51	47	327	39,5
Setuju	49	48	36	52	50	61	296	35,7
Cukup Setuju	28	29	44	32	35	30	198	23,9
Tidak Setuju	2	1	1	1	2	0	7	0,9
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0
Responden	138	138	138	138	138	138	828	100,0

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Dari Tabel 9 menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan tentang inovasi pelayanan yaitu 39,5% responden menyatakan sangat setuju, 35,7% responden menyatakan setuju, 23,9% responden menyatakan kurang setuju, dan 0,9% responden menyatakan tidak setuju, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Adanya responden yang menyatakan tidak setuju hal ini menurut responden bahwa penggunaan PORTAL EMAS belum memudahkan masyarakat, ada masyarakat yang merasa pelayanan lambat, dan masih rumit karena merupakan hal baru bagi masyarakat di Kecamatan Kademangan, dan kurangnya sosialisasi cara penggunaan pelayanan PORTAL EMAS di Kecamatan Kademangan.

### 3. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Tanggapan responden terhadap kuesioner tentang kepuasan masyarakat ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat**

Jawaban	Pernyataan						Jumlah	%
	1	2	3	4	5	6		
Sangat Setuju	79	81	70	73	72	56	431	52,1
Setuju	44	33	42	33	46	47	245	29,5
Cukup Setuju	14	22	25	30	18	35	144	17,4
Tidak Setuju	1	2	1	2	2	0	8	1,0
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Responden	138	138	138	138	138	138	828	100,0

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Dari Tabel 10 menunjukkan tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat yaitu 52,1% responden menyatakan sangat setuju, 29,5% responden menyatakan setuju, dan 17,4% responden menyatakan kurang setuju, dan 1,0% responden menyatakan tidak setuju. Jawaban responden menjawab tidak setuju terhadap kuesioner kepuasan masyarakat hal ini menurut responden bahwa masih ada bukti pelayanan belum sesuai kebutuhan masyarakat, penyediaan menu dan fitur pelayanan PORTAL EMAS belum memadai, petugas memberikan informasi yang belum jelas terkait penggunaan pelayanan PORTAL EMAS, petugas kurang memperhatikan etika dan moral terkesan asal jawab, dan petugas kurang respon terhadap keinginan dan kebutuhan pengguna pelayanan dengan PORTAL EMAS.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Validitas**

No. item	Koefisien Korelasi (r)	r <sub>tabel</sub>	Kategori
Kualitas Pelayanan Publik (X <sub>1</sub> )			
x1.1	0,811	0,167	Valid
x1.2	0,784	0,167	Valid
x1.3	0,778	0,167	Valid
x1.4	0,779	0,167	Valid
x1.5	0,696	0,167	Valid
x1.6	0,796	0,167	Valid
Inovasi Pelayanan (X <sub>2</sub> )			
x2.1	0,830	0,167	Valid
x2.2	0,824	0,167	Valid
x2.3	0,874	0,167	Valid
x2.4	0,770	0,167	Valid
x2.5	0,778	0,167	Valid
x2.6	0,441	0,167	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)			
y.1	0,849	0,167	Valid
y.2	0,852	0,167	Valid
y.3	0,854	0,167	Valid
y.4	0,896	0,167	Valid
y.5	0,855	0,167	Valid
y.6	0,620	0,167	Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Dari Tabel 11 diketahui bahwa setiap indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, masing-masing variabel kualitas pelayanan publik, inovasi pelayanan, dan kepuasan masyarakat, semua item pernyataan tersebut dalam kategori valid karena nilai koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0,167.

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk semua variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Kategori
Kualias Pelayanan Publik ( $X_1$ )	0,849	0,70	Reliabel
Inovasi Pelayanan ( $X_2$ )	0,817	0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,821	0,70	Reliabel

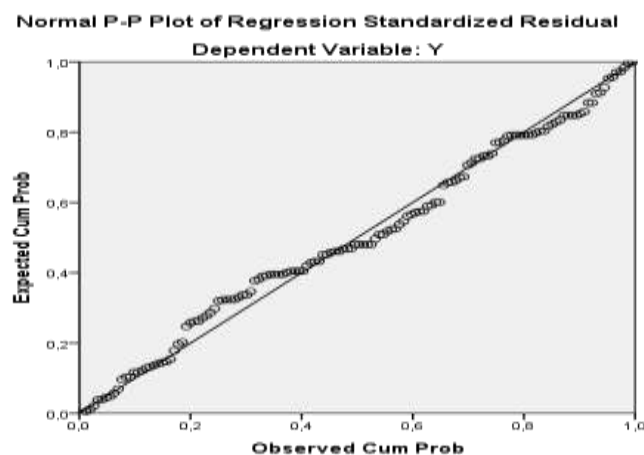
Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Dari Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) = 0,849, inovasi pelayanan ( $X_2$ ) = 0,817, dan kepuasan masyarakat (Y) = 0,821 semuanya lebih besar dari standar alpha 0,70, jadi semua item pernyataan yang digunakan bersifat reliabel, dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### 4.2.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan diagram grafik sebagai berikut:



Gambar 2 : Grafik Uji Normalitas

Sumber : Data primer diolah tahun 2022



Pada gambar 2 terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian model regresi akan digunakan memenuhi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,515	1,942
	X2	,515	1,942

a Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Pada Tabel 13 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ) dengan nilai *tolerance* (0,515) dengan nilai VIF (1,942) < 10, variabel inovasi pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai *tolerance* (0,515) dengan nilai VIF (1,942) < 10, hal ini berarti bahwa kedua variabel tidak terdapat masalah multikolinearitas.

## 3. Uji Autokorelasi

Hasil uji autokorelasi sebagaimana Tabel berikut :

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,779 <sup>a</sup>	,607	,601	2,450	1,786

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Hasil uji autokorelasi diketahui bahwa nilai Durbin–Watson sebesar 1,786, karena nilai DW tes ini berkisar antara 1,7514 sampai 2,2486 ( $du < d < 4 - du$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 15**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
Correlations

			Unstandardized Residual	X1	X2
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1,000	,092	,026
		Sig. (2-tailed)	.	,281	,765
		N	138	138	138
X1		Correlation Coefficient	,092	1,000	,705**
		Sig. (2-tailed)	,281	.	,000
		N	138	138	138
X2		Correlation Coefficient	,026	,705**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,765	,000	.
		N	138	138	138

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer diolah 2022

Hasil uji koefisien korelasi *Spearman's rho* antara variabel  $X_1$  dan residualnya dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,281, variabel  $X_2$  dan residualnya dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,765 karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

#### 4.2.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel, hasil analisis dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel 16**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,279	1,518		2,819	,006
	X1	,351	,077	,344	4,566	,000
	X2	,528	,080	,500	6,639	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Dari Tabel 16 tersebut diperoleh persamaan regresi berganda yaitu  $Y = 4,279 + 0,351X_1 + 0,528X_2$  dengan makna sebagai berikut:

- 1) Konstanta a = 4,279.

Nilai konstanta ini memberi pengertian bahwa jika kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan bernilai nol maka kepuasan masyarakat bernilai positif sebesar 4,279.

- 2) Koefisien regresi  $b_1$  (kualitas pelayanan publik) = 0,351.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik ( $b_1$ ) positif sebesar 0,351 artinya jika ada kenaikan kualitas pelayanan public sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,31.

- 3) Koefisien regresi  $b_2$  (inovasi pelayanan) = 0,528.

Nilai koefisien variabel inovasi pelayanan ( $b_2$ ) positif sebesar 0,528 artinya jika ada kenaikan kualitas pelayanan publik sebesar 1 maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat ditambah dengan nilai variabel bebas lainnya berupa kualitas pelayanan publik yang dianggap tetap sebesar 0,528.

#### 4.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui kontribusi variabel bebas, hasil analisis dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

**Tabel 17**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 <sup>a</sup>	,607	,601	2,450

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Dari Tabel 17 menunjukkan bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0,601, hal ini menunjukkan bahwa 60,10% besarnya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan, sedangkan sebesar 39,90% besarnya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti saat ini.

#### 4.2.5 Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji Simultan (Uji F)

###### a. Pernyataan hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  secara simultan terhadap variabel Y.

$H_a$  = Ada pengaruh signifikan antara variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  secara simultan terhadap variabel Y.

###### b. Menentukan $F_{\text{tabel}}$ dan taraf signifikansi/*Level of significant* ( $\alpha=5\%$ ) $df_1 = 3 - 1 = 2$ dan $df_2 = 138 - 2 - 1 = 135$ , $F_{\text{tabel}} = F_{(0,05, 2, 135)} = 3,062$

c. Hasil pengujian pada tabel anova sebagai berikut :

**Tabel 18**  
**Hasil Uji Secara Simultan**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1248,803	2	624,402	104,065	,000 <sup>b</sup>
	Residual	810,016	135	6,000		
	Total	2058,819	137			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Pada Tabel 18 didapat nilai uji hipotesis secara simultan yaitu  $F_{hitung} = 104,065$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel} = 3,062$  dengan nilai sig. F 0,000 kurang dari 0,05, hal ini membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  secara simultan terhadap variabel Y.

Dengan demikian hipotesis pertama yang ditetapkan terbukti yaitu “Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo”.

## 2. Uji Parsial (Uji t)

a. Pernyataan hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  secara parsial terhadap variabel Y.

$H_a$  = Ada pengaruh signifikan antara variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  secara parsial terhadap variabel Y.

- b. Menentukan  $t_{\text{tabel}}$  dan taraf signifikansi/*Level of significant* ( $\alpha/2 = 5\%/2 = 0,025$ ) dengan  $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2, \text{df})}$ ,  $\text{df} = n - m = 138 - 3 = 135$ ,  
 $t_{\text{tabel}} = 1,978$
- c. Hasil pengujian pada tabel coefficients sebagai berikut :

**Tabel 19**  
**Hasil Uji Secara Parsial**  
 Coefficients <sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,279	1,518		2,819	,006
	X1	,351	,077	,344	4,566	,000
	X2	,528	,080	,500	6,639	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah 2022

Hasil uji parsial pada Tabel 19, sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan publik ( $X_1$ ), nilai  $t_{\text{hitung}} X_1 = 4,566$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{tabel}} = 1,978$  ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ) dengan nilai sig.  $X_1 = 0,000$  lebih kecil dari 0,05 hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  secara parsial terhadap variabel Y.
- 2) Variabel inovasi pelayanan ( $X_2$ ), nilai  $t_{\text{hitung}} X_2 = 6,639$  lebih besar dari nilai  $t_{\text{tabel}} = 1,978$  ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ) dengan nilai sig.  $X_2 = 0,000$  lebih kecil dari 0,05, hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel  $X_2$  secara parsial terhadap variabel Y.

Dari pengujian secara parsial ini, dengan demikian hipotesis kedua yang ditetapkan terbukti yaitu “Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap

kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo”.

### **4.3 Pembahasan**

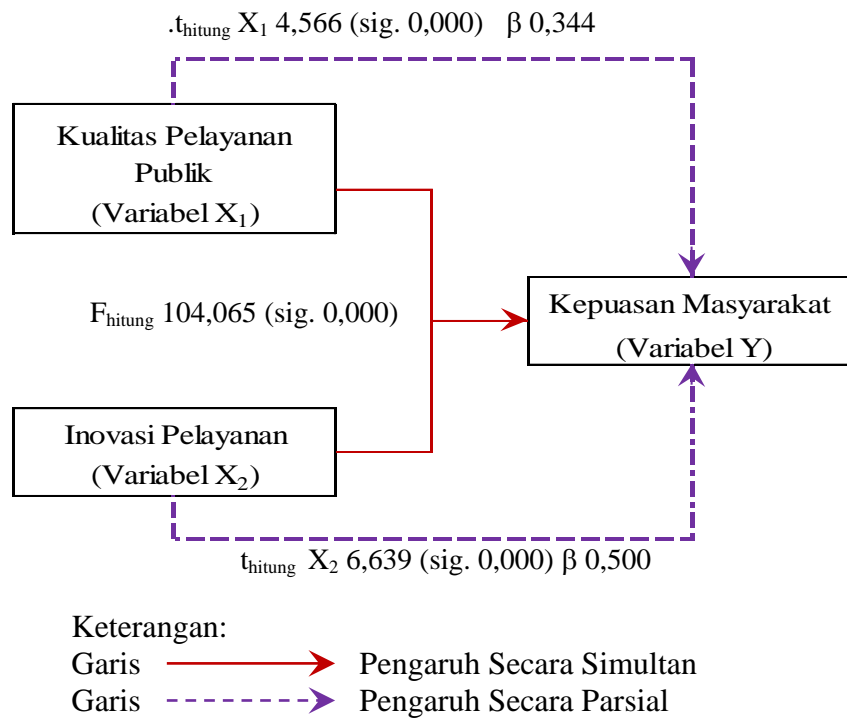
1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adanya kualitas pelayanan publik yang baik dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk membantu kecamatan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui metode dan alat baru dalam pelayanan publik, dan diterapkan karena masyarakat menginginkan adanya pembaharuan dalam pelayanan yang yang memuaskan masyarakat penggunanya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Hendriyaldi & Musnaini (2021:96) bahwa terdapat pengaruh positif pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu hasil penelitian Timbul Dompok (2018:14) bahwa Inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan, masalah inovasi pelayanan menjadi hal yang sangat krusial bagi kepuasan masyarakat. Penyediaan pelayanan

publik memang harus diprioritaskan sehingga dapat membantu kinerja pada aspek pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa semakin kualitas pelayanan ditingkatkan sesuai dengan keinginan masyarakat maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Abdul Madjid (2019:10) bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Summersari, maka semakin baik pula kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang meningkat akan membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Summersari. Hasil penelitian Rahman (2019:309) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap memuaskan pelanggan. Hasil penelitian Abdul Madjid (2019:10) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, semakin baik inovasi yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Summersari, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemberlakuan inovasi layanan administrasi kependudukan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat.



Nilai-nilai hasil pengujian dalam penelitian ini digambarkan dalam kerangka hasil penelitian sebagai berikut:



Gambar 3 : Kerangka Hasil Penelitian  
Sumber : Hasil Penelitian

- a. Pengaruh kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung} = 104,065$  dengan nilai sig.  $F = 0,000$ , hal ini disebabkan karena untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk membantu kecamatan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,

- pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi.
- b. Pengaruh kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, dengan nilai  $t_{hitung} X_1 = 4,566$  dengan nilai  $sig. X_1 = 0,000$ , dan nilai  $t_{hitung} X_2 = 6,639$  dengan nilai  $sig. X_2 = 0,000$ . hal ini disebabkan karena menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk membantu kecamatan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi.