

# **PENGARUH INOVASI SI-IMUT DAN KINERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP KOTA SEMARANG**

Retno Kristanti, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

## **Abstrak**

Kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang dipengaruhi oleh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur, namun berdasarkan data lapangan yang ditemukan masih terdapat beberapa permasalahan pada inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang. Populasi penelitian ini adalah aparatur di DPMPTSP Kota Semarang khususnya yang mengoperasikan pelayanan melalui inovasi Si-Imut yang berjumlah 20 orang, dimana penentuan jumlah sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Alat ukur yang digunakan adalah skala likert. Analisis data menggunakan uji koefisien korelasi Kendall Tau dan uji koefisien determinasi. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh dari inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang. Uji koefisien korelasi Kendall Tau menunjukkan angka  $0,001 < 0,01$  dengan sumbangan pengaruh sebesar 57,2% untuk nilai pengaruh inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik, serta  $0,000 < 0,01$  dengan sumbangan pengaruh sebesar 88,9% untuk nilai pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Uji koefisien determinasi menunjukkan angka  $0,000 < 0,05$  dengan sumbangan pengaruh sebesar 92,2% untuk pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Inovasi Si-Imut, kinerja aparatur, kualitas pelayanan publik

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik di Indonesia diselenggarakan sebagai fungsi pemerintah selain distribusi, regulasi dan perlindungan yang merupakan bagian dari kontrak sosial dengan masyarakat. Permasalahan pelayanan publik yang dialami Indonesia sebagian besar disebabkan oleh kinerja aparatur pemerintah yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan frustrasi di masyarakat. Prosedur terlalu rumit, lambat diproses, relatif mahal dan buram, yang membuka peluang pemerasan dan kurangnya kejelasan baik dari segi biaya maupun waktu pelayanan,

sehingga kinerja pejabat pemerintah sering dipertanyakan. Menurut laporan tahunan yang diunggah oleh Ombudsman RI pada tahun 2021, dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat pada tahun 2020 berdasarkan permasalahan yang dialami pelapor terkait dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut (31.57%), penyimpangan prosedur (24.77%), dan tidak memberikan pelayanan (24.39%).

Salah satu upaya pemerintah untuk menangani permasalahan terkait kualitas pelayanan publik adalah dengan menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 yang mewajibkan Setiap instansi pemerintahan untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peraturan tersebut membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik secara daring yaitu inovasi Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu). Inovasi S-Imut yang dirilis pada tanggal 2 Mei 2018 merupakan sistem pelayanan yang diterapkan pada DPMPTSP berbasis *website* yang menyediakan layanan perizinan baik yang sifatnya investasi maupun non investasi.

Kenyataan dalam proses pelaksanaan inovasi Si-Imut menghadapi berbagai permasalahan, dimana hal tersebut dibuktikan dengan masuknya keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan. DPMPTSP Kota Semarang melalui *website*-nya menyediakan forum pengaduan berisi permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat saat proses pengajuan perizinan. Permasalahan tersebut diantaranya permasalahan ketika *login* ke *website*, tidak adanya pemberitahuan atau respon mengenai progress permohonan izin, dan dijumpainya *website error*.

Permasalahan mengenai kinerja aparatur juga menambah dampak negatif bagi kualitas pelayanan publik DPMPTSP Kota Semarang. DPMPTSP Kota Semarang mengadakan survey terkait kualitas pelayanan publik yang dapat diakses melalui *website*-nya, dimana data statistik yang diambil adalah data terkait kinerja aparatur pelayanan. Hasil survey menunjukkan bahwa sebanyak 16,7% menyatakan petugas kurang kompeten dalam memberikan pelayanan; sebanyak 50% menyatakan bahwa penanganan yang diberikan terhadap aduan kurang efektif dimana hal tersebut terdiri dari 8,3% tidak ada penanganan, 8,3% terdapat penanganan namun tidak berfungsi, dan 33,3% penanganan berfungsi kurang maksimal; sebanyak 33,4% menyatakan pelayanan yang diberikan lambat; sebanyak 25% merasa kesulitan dalam

mengikuti prosedur pelayanan; serta sebanyak 12,5% menganggap bahwa aparaturnya kurang ramah dan kurang sopan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan variabel yang sangat penting untuk mengukur tingkat pelayanan publik dalam kaitannya dengan hasil pelayanan yang diberikan menurut standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dilihat dari permasalahan yang timbul pada penerapan inovasi Si-Imut dan juga kinerja aparaturnya yang masih kurang, perlu dipertanyakan bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di DPMPTSP Kota Semarang. Dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Semarang”**

## **KERANGKA TEORI**

### **a. Inovasi Si-Imut**

Inovasi Si-Imut adalah sistem pelayanan DPMPTSP kota Semarang terkait perizinan penanaman modal dan non penanaman modal secara online yang bertujuan untuk mengelola pelayanan sebaik mungkin khususnya di bidang perizinan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih cepat, efisien, sederhana, dan layanan perizinan yang lebih murah. Tujuan dari diciptakannya inovasi Si-Imut adalah untuk mempercepat serta memudahkan layanan dalam melakukan sinergitas dan integrasi sistem penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pola hubungan kerja yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan investasi dan non investasi.

### **b. Kinerja Aparatur**

Menurut Mangkunegara (2014) dalam (Yang et al., 2020, p.58) kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan secara kualitas dan kuantitas ketika aparaturnya melakukan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan. Menurut Goni, dkk, kinerja adalah hasil yang dicapai dalam jangka waktu tertentu, baik dari organisasi komersial maupun nonkomersial (Goni et al., 2019, p.479). Kinerja merupakan hasil kerja yang terkait erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.

### **c. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Sapruni dan Akib (Sapruni & Akib, 2020, p.3) kualitas pelayanan publik merupakan keadaan dinamis yang memiliki keterkaitan dengan barang atau jasa, manusia, mekanisme, dan lingkungan dimana keinginan masyarakat dapat secara langsung dipenuhi dan dipuaskan oleh pihak pemberi layanan. Menurut Dwiyanto (2006) dalam (Along, 2020,

p.96) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner yang disebarakan kepada 20 responden yang memiliki peran sebagai aparatur penyelenggara pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Semarang, khususnya Bidang I dan Bidang III. Hasil data yang didapatkan melalui kuesioner akan diolah menggunakan teknik analisis uji *crosstabs*, uji koefisien korelasi Kendall Tau, dan uji koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Uji *Cross Tabulation* atau Tabulasi Silang

*Table 1 Hasil Uji Crosstabs antar Variabel Inovasi Si-Imut dengan Kualitas Pelayanan Publik*

**Inovasi Si-Imut (X1) \* Kualitas Pelayanan Publik (Y) Crosstabulation**

Count

		Kualitas Pelayanan Publik (Y)			Total
		Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
Inovasi Si-Imut (X1)	Setuju	1	<b>13</b>	1	15
	Sangat Setuju	0	0	<b>5</b>	5
Total		1	13	6	<b>20</b>

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat terdapat hubungan antara variabel inovasi Si-Imut dengan kualitas pelayanan publik yang dinyatakan oleh responden, sebagai berikut:

1. Sebanyak 13 responden menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan melalui inovasi Si-Imut yang baik (setuju) akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang baik (setuju) pula, dengan persentase sebesar 65%.
2. Sebanyak 5 responden menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan melalui inovasi Si-Imut yang sangat baik (sangat setuju) akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang sangat baik (sangat setuju) pula, dengan persentase sebesar 25%.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel inovasi Si-Imut dengan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang, dimana semakin baik penyelenggaraan pelayanan melalui inovasi Si-Imut, maka

semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan. Begitu pula sebaliknya, penyelenggaraan pelayanan melalui inovasi Si-Imut yang tidak baik, maka semakin tidak baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan.

**Table 2 Hasil Uji Crosstabs antar Variabel Kinerja Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Publik**

**Kinerja Aparatur (X2) \* Kualitas Pelayanan Publik (Y) Crosstabulation**

Count

		Kualitas Pelayanan Publik (Y)			Total
		Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
Kinerja Aparatur (X2)	Kurang Setuju	1	1	0	2
	Setuju	0	12	1	13
	Sangat Setuju	0	0	5	5
Total		1	13	6	20

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat terdapat hubungan antara variabel kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik yang dinyatakan oleh responden, sebagai berikut:

1. Sebanyak 1 responden menyatakan bahwa kinerja aparatur yang kurang baik (kurang setuju) akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang kurang baik (kurang setuju) pula, dengan persentase sebesar 5%.
2. Sebanyak 12 responden menyatakan bahwa kinerja aparatur yang baik (setuju) akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang baik (setuju) pula, dengan persentase sebesar 60%.
3. Sebanyak 5 responden menyatakan bahwa kinerja aparatur yang sangat baik (sangat setuju) akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang sangat baik (sangat setuju) pula, dengan persentase sebesar 25%.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang, dimana semakin baik kinerja aparatur yang diberikan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publiknya. Begitu pula sebaliknya, kinerja aparatur yang tidak baik akan membuat semakin tidak baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan.

**b. Hasil Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau**

*Table 3 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau Antara Variabel Inovasi Si-Imut dengan Kualitas Pelayanan Publik*

			Inovasi Si-Imut	Kualitas Pelayanan Publik
Kendall's tau_b	Inovasi Si-Imut	Correlation Coefficient	1.000	.575**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	20	20
	Kualitas Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	.575**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	20	20

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

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas nilai koefisien pada tabel di atas menunjukkan angka 0,575. Menurut Jonathan Sarwono (2015, p.93) angka tersebut dapat dinyatakan memiliki tingkat pengaruh yang kuat. Artinya inovasi Si-Imut dengan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat sehingga penggunaan inovasi Si-Imut sebagai alat pelayanan secara baik dan benar dapat mendorong tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang ke arah yang lebih positif.

Nilai signifikansi antara inovasi Si-Imut dengan kualitas pelayanan publik pada tabel di atas menunjukkan angka sebesar 0,001. Angka tersebut kurang dari 0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara Inovasi Si-Imut (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang.

*Table 4 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau Antara Variabel Kinerja Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Publik*

			Kinerja Aparatur	Kualitas Pelayanan Publik
Kendall's tau_b	Kinerja Aparatur	Correlation Coefficient	1.000	.854**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	20	20
	Kualitas Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	.854**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	20	20

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

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas nilai koefisien pada tabel di atas menunjukkan angka 0,854. Menurut Jonathan Sarwono angka tersebut dapat dinyatakan memiliki tingkat pengaruh yang sangat kuat. Artinya kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat sehingga kinerja yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat sudah optimal dan dapat memenuhi harapan publik, dapat mendorong tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang ke arah yang lebih positif.

Nilai signifikansi antara kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik pada tabel di atas menunjukkan angka sebesar 0,000. Angka tersebut kurang dari 0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang.

### c. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sarwoko (2005) dalam (Arafah & Tanjung, 2019, p.16), Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa besar perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh masing-masing variabel independen. Koefisien determinasi atau *R Square* mengacu pada kontribusi pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat.

*Table 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antar Variabel Inovasi Si-Imut dan Kualitas Pelayanan Publik*

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 <sup>a</sup>	.572	.549	2.94416

a. Predictors: (Constant), Inovasi Si-Imut

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,572. Angka tersebut berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R dengan angka  $0,757 \times 0,757 = 0,572$ . Besarnya angka *R Square* adalah 0,572 atau sama dengan 57,2%. Artinya variabel Inovasi Si-Imut (X1) dan memiliki persentase pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 57,2%.

**Table 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antar Variabel Inovasi Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 <sup>a</sup>	.889	.883	1.50035

a. Predictors: (Constant), Kinerja Aparatur

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,889. Angka tersebut berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R dengan angka  $0,943 \times 0,943 = 0,889$ . Besarnya angka *R Square* adalah 0,889 atau sama dengan 88,9%. Artinya variabel Kinerja Aparatur (X2) memiliki persentase pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 88,9%.

Berikut ini merupakan hasil uji pengaruh secara simultan dari Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Kriteria pengambilan keputusan dari hasil uji koefisien determinasi di SPSS dapat dilihat dari nilai signifikansinya, meliputi:

1. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) secara simultan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).
2. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) secara simultan bersama-sama tidak memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

**Table 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi antar Variabel Inovasi Si-Imut dan Variabel Kinerja Aparatur Secara Simultan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik dimuat pada Tabel**

**Anova**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	336.478	2	168.239	100.453	.000 <sup>b</sup>
	Residual	28.472	17	1.675		
	Total	364.950	19			

a. *Dependent Variable*: Kualitas Pelayanan Publik

b. *Predictors*: (Constant), Kinerja Aparatur, Inovasi Si-Imut

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)



Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi dalam uji koefisien determinasi adalah sebesar 0,000. Angka signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sebagaimana kriteria pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara simultan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil uji koefisien determinasi tidak hanya memunculkan besarnya nilai signifikansi, namun juga dapat melihat besarnya persentase pengaruh yang diberikan variabel independen, yaitu inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara simultan bersama-sama terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan publik. Berikut ini merupakan hasil uji koefisien determinasi pada SPSS yang mengandung angka persentase pengaruh antar variabel:

**Table 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi antar Variabel Inovasi Si-Imut dan Variabel Kinerja Aparatur Secara Simultan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik dimuat pada Tabel**

**Model Summary**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 <sup>a</sup>	.922	.913	1.29414

a. Predictors: (Constant), Kinerja Aparatur, Inovasi Si-Imut  
(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,922. Angka tersebut berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R dengan angka  $0,960 \times 0,960 = 0,922$ . Besarnya angka *R Square* adalah 0,922 atau sama dengan 92,2%. Artinya variabel Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) secara simultan bersama-sama memiliki persentase pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 92,2%. Sisanya yaitu 7,8%, didapat dari  $100\% - 92,2\%$ , dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**d. Pembahasan**

**Pengaruh Inovasi Si-Imut (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang**

Hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel Inovasi Si-Imut (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan koefisien korelasi Kendall-tau yang diperoleh sebesar 0,575. Hasil numerik ini termasuk dalam kategori kuat yang

menunjukkan kuatnya pengaruh variabel inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, nilai signifikansi antara inovasi Si-Imut dengan kualitas pelayanan publik adalah 0,001. Angka tersebut kurang dari 0,01, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Artinya inovasi Si-Imut (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang. Selain itu, dilakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui persentase pengaruh variabel inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan angka *R Square* sebesar 57,2%. Artinya tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang dipengaruhi oleh inovasi Si-Imut sebesar 57,2%.

Hasil pengujian diatas sesuai dengan teori kualitas pelayanan publik dari IAI (2017) dalam (Dewi et al., 2021, p.101), yang menyatakan bahwa upaya membangun kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah inovasi yang terus diperbaharui sesuai dengan perkembangan zaman. Inovasi bertujuan untuk memberikan kemudahan terkait pelayanan publik, baik kemudahan bagi pengguna maupun bagi pemberi layanan. Sistem pelayanan yang terus berinovasi secara positif dapat mengurangi pungli dan korupsi, serta mempengaruhi kecepatan pelayanan. Inovasi sistem pelayanan publik berbasis *online* dapat mendukung penyediaan layanan secara lebih jelas, sederhana dan transparan. Inovasi pelayanan publik harus dijalankan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Persentase pengaruh dari variabel inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik memiliki angka yang jauh lebih kecil daripada variabel kinerja aparatur, yaitu sebesar 57,2%. Pengaruh yang relatif kecil tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah intensitas penggunaan inovasi Si-Imut. Berdasarkan informasi yang ditemukan dari responden secara lisan di lapangan, penggunaan inovasi Si-Imut sebagai saluran pemberian layanan perizinan sudah menurun. Hal tersebut dapat terjadi karena saat ini pelayanan perizinan di Kota Semarang dapat dilakukan melalui dua tempat, yaitu melalui Inovasi Si-Imut dan OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Adanya saluran baru terkait pelayanan perizinan membuat Inovasi Si-Imut tidak lagi menjadi satu-satunya saluran untuk memberikan pelayanan di DPMPTSP Kota Semarang.

Hasil temuan dan perhitungan menunjukkan bahwa memang benar adanya bila inovasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan melalui inovasi Si-Imut pada DPMPTSP Kota Semarang. Peneliti

menemukan bahwa penerapan inovasi Si-Imut sebagai saluran pelayanan di DPMPTSP Kota Semarang sudah dilaksanakan secara cukup baik. Berdasarkan analisa jawaban dari setiap responden yang merupakan aparatur yang diberi tanggung jawab untuk menjalankan prosedur pelayanan melalui Si-Imut, menjelaskan bahwa mereka telah berupaya untuk membuat inovasi Si-Imut yang lebih unggul, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah untuk digunakan memiliki resiko yang kecil, memiliki manfaat, serta upaya untuk menyebarluaskan informasi terkait pelayanan melalui inovasi Si-Imut kepada masyarakat. Pelayanan melalui inovasi Si-Imut dinilai sudah baik dapat dibuktikan dengan kemudahan yang didapatkan oleh aparatur yang merasa pekerjaannya menjadi lebih praktis ketika melayani melalui inovasi Si-Imut. Selain itu aparatur DPMPTSP Kota Semarang juga membagikan pengalamannya ketika ada masyarakat yang bercerita bahwa mereka merasa terbantu dan dimudahkan karena menggunakan inovasi Si-Imut untuk memperoleh pelayanan perizinan.

### **Pengaruh Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang**

Hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel Kinerja Aparatur (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Korelasi Kendall Tau yang diperoleh sebesar 0,834. Hasil dengan besaran angka tersebut masuk dalam kategori sangat kuat, sehingga pengaruh variabel kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik bersifat sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi antara kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik adalah 0,001. Angka tersebut kurang dari 0,01, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang. Selain itu, dilakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui persentase pengaruh variabel kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan angka *R Square* sebesar 88,9%. Artinya tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang dipengaruhi oleh kinerja aparatur sebesar 88,9%.

Hasil pengujian diatas sesuai dengan teori kualitas pelayanan publik dari Suleman (2019, p.10), yang menyatakan bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kinerja aparatur yang harus sesuai dengan standar operasional pelayanan dan harapan masyarakat. Kinerja aparatur memiliki

dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada penduduk. Pelayanan dinilai memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan masyarakat. Masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak optimal. Berdasarkan hal tersebut, maka kinerja aparatur perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Persentase pengaruh dari variabel kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik memiliki angka yang lebih besar daripada variabel inovasi Si-Imut, yaitu sebesar 88,9%. Angka tersebut dapat diperoleh karena hasil kerja aparatur DPMPTSP Kota Semarang dinilai berdasarkan pandangan masyarakat sehingga hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penilaian yang dilakukan masyarakat tersebut berkaitan dengan kemampuan, keakuratan, daya tanggap, kecepatan, kesesuaian, pengetahuan, dan pemahaman aparatur ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu secara online maupun konvensional.

Hasil temuan dan perhitungan menunjukkan bahwa memang benar adanya bila kinerja aparatur merupakan salah satu faktor lainnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang. Peneliti menemukan bahwa aparatur DPMPTSP Kota Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan melalui inovasi Si-Imut sudah dilaksanakan secara baik. Berdasarkan analisa jawaban dari setiap responden yang merupakan aparatur pengelola layanan melalui Si-Imut, menjelaskan bahwa Aparatur DPMPTSP sudah berusaha secara maksimal untuk meningkatkan kualitas kerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tepat waktu dalam memproses pelayanan melalui si imut, memberikan pelayanan sesuai tujuan dan menguasai cara kerja inovasi si imut sehingga meningkatkan keefektifitasan pelayanan, serta berusaha untuk mengasah pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi masyarakat dan apa yang diinginkan masyarakat. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan melalui Si-Imut dinilai sudah baik, dapat dibuktikan dengan aktivitas aparatur dalam melayani masyarakat yang secara transparan ditayangkan pada website resmi DPMPTSP Kota Semarang. Interaksi antara aparatur dengan masyarakat akan diperbaharui setiap harinya selama jam kerja sehingga hal tersebut membuktikan bahwa aparatur DPMPTSP Kota Semarang sudah bekerja dengan baik.

## **Pengaruh Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang**

Hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel Inovasi Si-Imut (X1) dan variabel Kinerja Aparatur (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang Signifikan antara ketiga variabel tersebut. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,922, dimana angka tersebut lebih kecil daripada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu dalam hasil uji koefisien determinasi juga menampilkan besaran persentase pengaruh antar variabel melalui nilai *R Square* sebesar 0,922 atau sama dengan 92,2%. Artinya variabel Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) secara simultan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 92,2%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur memberikan kontribusi atas kualitas pelayanan publik untuk mencapai keberhasilan sebuah pelaksanaan pelayanan ataupun kegiatan yang melibatkan masyarakat luas. Hal tersebut sesuai dengan teori yang diangkat dalam penelitian ini, yang mana pelayanan yang berkualitas bergantung pada bagaimana aparatur memberikan layanan serta sistem pelayanan yang terus berinovasi. Kinerja aparatur harus sesuai dengan indikator pengukuran yang ada. Semakin tinggi nilai kinerja aparatur, maka pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin baik. Selain itu, sistem pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sistem pelayanan yang digunakan organisasi pemerintahan harus diperbaharui sesuai dengan kemajuan zaman. Pembaharuan sistem dapat disebut juga dengan inovasi. Sistem pelayanan publik harus terus berinovasi untuk mempermudah individu dalam menerima akses pelayanan publik, sehingga dengan adanya inovasi dapat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Persentase pengaruh secara simultan dari variabel inovasi Si-Imut dan variabel kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik memiliki angka yang paling tinggi, yaitu sebesar 92,2%. Besaran pengaruh yang tinggi memiliki arti bahwa menerapkan inovasi yang optimal dan kinerja aparatur yang baik lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena jika hanya salah satu variabel saja yang diterapkan maka hasilnya masih tetap dibawahnya. Hasil tersebut dapat menjadi pertimbangan sebagai upaya peningkatan kualitas

pelayanan publik yang dapat dilakukan dengan meningkatkan berbagai faktor pengaruh secara bersamaan.

Keberhasilan dari sebuah inovasi dilihat dengan adanya hubungan timbal balik dari seluruh pihak yang terlibat, baik itu dari aparaturnya maupun dari masyarakat. Inovasi dapat berjalan secara efektif dan efisien tergantung pada bagaimana aparaturnya dalam menjalankannya. Aparatur diwajibkan untuk memahami sistem pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat sebagai objek dari pemberian layanan memiliki kesempatan untuk memperoleh hak pelayanan yang baik melalui inovasi Si-Imut. Inovasi pelayanan publik yang berhasil akibat kinerja aparaturnya yang menjalankan baik akan berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diolah, menurut hasil penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara variabel inovasi Si-Imut (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Kesimpulan tersebut dapat diperoleh dari:
  - a. Hasil Uji *Crosstabs* yang menyatakan bahwa semakin baik pemberian layanan perizinan melalui inovasi Si-Imut, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan.
  - b. Uji analisis Koefisien Korelasi Kendall Tau mendapatkan hasil dari variabel inovasi Si-Imut dengan kualitas pelayanan publik sebesar 0,575 yang berada pada range 0,51 - 0,75 sehingga kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang kuat.
  - c. Nilai signifikansi dari uji Koefisien Korelasi Kendall Tau menunjukkan angka  $0,001 < 0,01$  sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik.
  - d. Nilai *R Square* dari uji koefisien determinasi menunjukkan angka 0,572 yang artinya tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang dipengaruhi oleh inovasi Si-Imut sebesar 57,2%.
2. Terdapat pengaruh antara variabel kinerja aparaturnya (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Kesimpulan tersebut dapat diperoleh dari:
  - a. Hasil Uji *Crosstabs* yang menyatakan bahwa semakin baik kinerja aparaturnya yang diberikan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publiknya.

- b. Uji analisis Koefisien Korelasi Kendall Tau mendapatkan hasil dari variabel kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik sebesar 0,854 yang berada pada range 0,76 - 0,99 sehingga kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat.
  - c. Nilai signifikansi dari uji Koefisien Korelasi Kendall Tau menunjukkan angka  $0,000 < 0,01$  sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik.
  - d. Nilai *R Square* dari uji koefisien determinasi menunjukkan angka 0,889 yang artinya tingkat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang dipengaruhi oleh kinerja aparatur sebesar 88,9%.
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel inovasi Si-Imut (X1) dan kinerja aparatur (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Kesimpulan tersebut dapat diperoleh dari:
- a. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang artinya inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
  - b. Nilai *R Square* dari uji koefisien determinasi menyatakan bahwa variabel inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 92,2%, dibuktikan dengan nilai *R Square* dari hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,922 atau 92,2%.
  - c. Berdasarkan hasil uji Korelasi Koefisien Kendall Tau dan uji koefisien determinasi menyatakan bahwa inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

## SARAN

Berdasarkan hasil pemaparan analisis, peneliti dapat memberikan saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, meliputi:

1. Pelayanan melalui inovasi Si-Imut sebaiknya dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta diadakannya peninjauan dan pengawasan sehingga pemberian layanan dapat dilakukan secara nyata karena semua perangkat bekerja secara maksimal. Harapan dari diberikannya saran tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di DPMPTSP Kota Semarang.
2. Pengontrolan tata kelola sistem pengembangan harus dilaksanakan. Resiko terbesar dari sistem pelayanan berbasis *online* adalah adanya ancaman pembobolan data, serangan siber,

- dan kejahatan digital lainnya sehingga harus ada jaminan keamanan yang kuat melalui pengendalian tata kelola yang mengawasi keamanan digital dari sistem pelayanan tersebut.
3. Pengujian terhadap aparatur DPMPTSP Kota Semarang sebaiknya diadakan. Uji yang dilakukan adalah terkait skill atau kemampuan aparatur, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari pengembangan inovasi Si-Imut. Hasil dari uji ini akan dapat melihat kemampuan aparatur dimana aparatur yang mendapat hasil buruk dapat dilatih kembali sampai bisa menguasai cara pengoperasian inovasi Si-Imut. Apabila sudah menguasai, aparatur diharapkan dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam memproses pelayanan perizinan melalui Si-Imut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, M. A. (2021). Manajemen Pengembangan Kompetensi Dalam Mencapai Pencapaian Kinerja Yang Sukses (Studi Laporan Kinerja Instansi Pemerintah BPSDM Provinsi Lampung .... *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik ...*, 3(September), 37–51.
- Ahmad, Y., Suryana, A., Malia, R., Zikri, F., Terapan, F. S., Cianjur, U. S., Internasional, A. B., Terapan, F. S., & Suryakencana, U. (2022). Kabupaten Blora Farmers ' Perceptions About Organic Cultivation Innovation of Moringa in Cianjur and Blora Regencies. *Agroscience*, 12(2), 178–192.
- Ali, M., Raza, S. A., Puah, C. H., & Amin, H. (2019). Consumer Acceptance Toward Takaful In Pakistan: An Application Of Diffusion Of Innovation Theory. *International Journal of Emerging Markets*, 14(4), 620–638. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-08-2017-0275>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/Ub.Jiap.2020.006.01.11>
- Arafah, S., & Tanjung, Y. (2019). Analisis Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Pemakaian Metode Jit (Studi Kasus Ud. Pusaka Bakti). *Bisei: Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Islam*, 4(1), 12–24.
- Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 99–106. <https://doi.org/10.28932/Jmm.V20i2.3024>



- Goni, D. D., Kolibu, F. K., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Unuversitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Mubune Kecamatan Likupang Barat Minahasa Utara. *Kesmas*, 8(6), 478–483.
- Sapruni, & Akib, K. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akte Kelahiran ( Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso ) Quality Of Public Services In Making Birth Certificates ( Study At The Population And Civil Registration Office Of Poso Regency. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 15(1), 1–5.
- Yang, J. S., Hernawan, D., & Seran, G. G. (2020). Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 6(1), 57–62. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2508>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 1–20.