

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KABUPATEN KLATEN**

Adinda Ayu Wening Ragil Pamungkas, R. Slamet Santoso

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id

Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public services in Indonesia still face various obstacles, as reflected in the 2024 report by the Indonesian Ombudsman, which recorded 45.88% of complaints related to local government services. As part of bureaucratic reform, the government is developing service innovations through Public Service Malls (PSM) in accordance with Presidential Regulation Number 89 of 2021. One of the PSMs with a high number of visitors is the Klaten Regency PSM, which is expected to provide fast and integrated services. However, there are still complaints regarding the speed of the process, operating hours, and the attitude of employees. This study aims to analyse the influence of Service Innovation (X1) and Employee Performance (X2) on Service Quality (Y) at the Klaten Regency PSM, both partially and simultaneously. The method used is explanatory research with a quantitative approach through the distribution of questionnaires to 98 respondents using simple random sampling techniques. Data analysis was performed using Spearman's Rho validity test, Cronbach's Alpha reliability, Kendall's Tau (τ) correlation, Kendall's concordance (W), and the coefficient of determination (R^2) using IBM SPSS 30. The results showed a positive and significant relationship between Service Innovation and Service Quality of 0.606 ($R^2 = 60.2\%$) and between Employee Performance and Service Quality of 0.602 ($R^2 = 56.6\%$). Simultaneously, both variables had a positive and significant effect on Service Quality of 0.758 ($R^2 = 67.5\%$).

Keywords: Employee Performance, Public Service Mall, Service Innovation, Service Quality

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, tercermin dari laporan Ombudsman RI tahun 2024 yang mencatat 45,88% pengaduan terkait pelayanan pemerintah daerah. Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, pemerintah mengembangkan inovasi pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) sesuai Perpres Nomor 89 Tahun 2021. Salah satu MPP dengan tingkat kunjungan tinggi adalah MPP Kabupaten Klaten, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan cepat dan terintegrasi. Namun, masih ditemukan keluhan terkait kecepatan proses, jam operasional, serta sikap pegawai. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Inovasi Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di MPP Kabupaten Klaten, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner terhadap 98 responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji validitas Spearman Rho, reliabilitas Cronbach's Alpha, korelasi Kendall Tau (τ), konkordansi Kendall (W), dan koefisien determinasi (R^2) menggunakan IBM SPSS 30. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,606 ($R^2 = 60,2\%$) serta antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,602 ($R^2 = 56,6\%$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,758 ($R^2 = 67,5\%$).

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Indonesia, dengan 281,6 juta jiwa penduduk, menjadi negara dengan total populasi terpadat keempat di dunia, dengan proyeksi mencapai 324 juta jiwa pada tahun 2045 (Bappenas & BPS Indonesia, 2023; BPS Indonesia, 2024). Pertumbuhan ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses layanan dasar, termasuk pelayanan administrasi dan kepemerintahan. Seiring meningkatnya kesadaran publik dan perkembangan teknologi, masyarakat kini menuntut pelayanan publik yang tidak hanya tersedia, tetapi juga cepat, transparan, dan berkualitas.

Pelayanan publik merupakan salah satu kewenangan yang didesentralisasikan kepada daerah guna memastikan akses yang lebih mudah dan berkualitas bagi masyarakat. Namun, berbagai kendala masih mewarnai pelaksanaannya. Kendala itu dibuktikan dengan banyaknya pengaduan atas masalah pelayanan publik kepada Ombudsman RI (lihat Gambar 1). Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2024, sebanyak 45,88% dari 10.846 pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik disampaikan terhadap pemerintah daerah (Ombudsman RI, 2024). Hal ini disebabkan oleh dugaan maladministrasi, seperti tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, hingga

penyimpangan prosedur yang dilangsungkan oleh oknum pegawai pemerintah (Ombudsman RI, 2023).



Gambar 1. Laporan Masyarakat atas Masalah Pelayanan Publik (2020-2024)

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI

Sebagai langkah perbaikan, pemerintah berupaya melalui reformasi birokrasi yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025*. Salah satu wujud nyata implementasinya adalah pengembangan inovasi pelayanan publik melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP). Regulasi pelaksanaan MPP diatur dalam Permen PANRB Nomor 92 Tahun 2021 serta diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, yang menerangkan bahwa MPP merupakan wadah utama penyediaan layanan bagi masyarakat, termasuk layanan administrasi, perizinan, serta berbagai kebutuhan lainnya.

Hingga pertengahan tahun 2024, baru 206 dari 514 kabupaten/kota di Indonesia yang telah memiliki MPP (KemenPAN-RB, 2024b). Salah satunya adalah MPP Kabupaten Klaten, yang menjadi MPP ke-19 di Provinsi Jawa

Tengah sekaligus kelima di wilayah Solo Raya (Pemprov Jawa Tengah, 2022). MPP Klaten menempati posisi tertinggi sebagai MPP dengan jumlah pengguna layanan terbanyak di wilayah Solo Raya (Tabel 1).

Tabel 1. Jumlah Pengguna Layanan MPP se Solo Raya Tahun 2024

Kota/Kabupaten	Jumlah Pengguna Layanan MPP
Kab. Klaten	69.666
Kota Surakarta	57.478
Kab. Sragen	52.400
Kab. Boyolali	39.046
Kab. Sukoharjo	35.279
Kab. Wonogiri	28.411
Kab. Karanganyar	5.861

Sumber: Laporan DPMPTSP Kabupaten/Kota se Solo Raya (2025)

Capaian tersebut mencerminkan tingginya kebutuhan dan antusiasme masyarakat terhadap layanan publik yang terpusat dan terintegrasi. Namun, tingginya jumlah pengguna belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil pemantauan dan penilaian langsung oleh KemenPAN-RB, skor kinerja MPP Klaten mengalami penurunan yang cukup signifikan, dari 2023 yang memperoleh nilai 82,25 dengan predikat “Sangat Baik” (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2023), menjadi hanya 70,73 dengan predikat “Baik” pada tahun 2024 (KemenPAN-RB, 2024a). Penurunan skor ini merupakan tanda memburuknya kualitas tata kelola pelayanan publik terutama di MPP yang membutuhkan perhatian segera.

Penilaian tersebut juga diperkuat oleh berbagai keluhan masyarakat yang masuk melalui ulasan layanan MPP Klaten di Google Review. Berikut ini statistik jumlah pengaduan yang masuk melalui Google Review MPP Kabupaten Klaten selama tahun 2023 hingga 15 September 2025 (lihat Tabel 2).

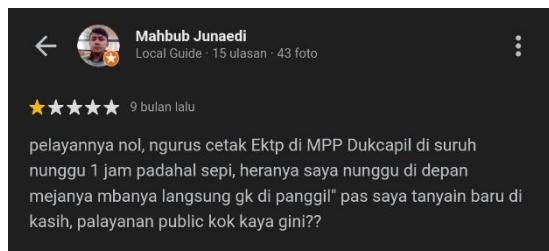
Tabel 2. Statistik Aduan pada Google Review MPP Klaten

Tahun	Jumlah Aduan
2023	3
2024	7
2025	10

Sumber: Google Review MPP Klaten

Meskipun secara kuantitatif jumlah pengaduan tidak banyak, tetapi sejak tahun 2023 hingga 2025 aduan tersebut konsisten muncul dan menunjukkan tren peningkatan. Kondisi ini semakin diperparah dengan tidak adanya respons dari pihak pengelola MPP maupun instansi yang membuka gerai di MPP terhadap berbagai keluhan yang masuk, sehingga menunjukkan lemahnya responsivitas pengelolaan pengaduan.

Selain lemahnya respons terhadap keluhan, berbagai permasalahan lain juga ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan di MPP Klaten. Keluhan yang paling sering muncul adalah proses layanan yang lambat meskipun antrean tidak padat, yang dinilai tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian (lihat Gambar 2).

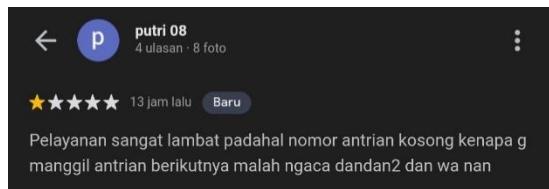


Gambar 2. Keluhan Lambatnya Pelayanan

Sumber: Google Review MPP Klaten

Selanjutnya, beberapa pengguna layanan mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah dan peduli, serta jam operasional antar gerai yang tidak seragam dan terbatas di hari Jumat. Kondisi tersebut diperburuk dengan berkurangnya jumlah instansi yang membuka gerai layanan, dari 25 instansi pada tahun 2022 menjadi 20 pada tahun 2024 (Pemprov Jawa Tengah, 2022), sehingga variasi layanan yang dapat diakses masyarakat ikut menurun.

Tidak hanya itu, beberapa pengguna juga menyampaikan adanya pegawai yang menunda pemberian layanan meskipun waktu pelayanan sudah seharusnya dimulai. Beberapa pegawai bahkan terkesan tidak profesional karena justru melakukan aktivitas pribadi saat jam kerja (lihat Gambar 3).



Gambar 3. Keluhan Penundaan Pelayanan

Sumber: Google Review MPP Klaten

Rekapitulasi keluhan yang disampaikan masyarakat melalui Google

Review semakin memperkuat penurunan hasil evaluasi yang dijalankan oleh Kementerian PAN-RB. Temuan tersebut menunjukkan bahwa berbagai permasalahan yang terjadi di MPP Klaten menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal. Kondisi ini juga belum sejalan dengan amanat Peraturan Bupati Klaten Nomor 4 Tahun 2022 Pasal 2 ayat (1), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara cepat, aman, mudah, nyaman, terjangkau, dan memuaskan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan guna menjawab pertanyaan “Mengapa kualitas pelayanan di MPP Klaten masih rendah yang diduga disebabkan oleh belum optimalnya inovasi pelayanan dan kinerja pegawai?”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh inovasi pelayanan (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?
2. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?
3. Bagaimana pengaruh inovasi pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten?

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Publik

Dua prinsip utama manajemen pelayanan publik, yaitu “manajemen” dan “pelayanan publik” (Lestari & Santoso, 2023). Griffin menerangkan bahwa manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Sementara itu, menurut Hendrayady et al. (2022), pelayanan publik meliputi semua tindakan pejabat pemerintah yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhan warga negaranya.

Winarsih & Ratminto (2013) menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik melibatkan pengelolaan berbagai aspek dalam penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat, termasuk perencanaan dan koordinasi kegiatan (Pangkey & Rantung, 2023). Moenir (2008) menekankan bahwa manajemen pelayanan publik bertujuan memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan memuaskan, baik bagi kepentingan umum maupun individu (Pangkey & Rantung, 2023).

B. Teori Kualitas Pelayanan

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2017) dalam (Dewi et al., 2021) mengidentifikasi delapan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik,

yaitu orientasi hasil, fokus pada pelanggan, kepemimpinan yang konsisten, pengelolaan berbasis data dan fakta, pengembangan dan keterlibatan pegawai, serta inovasi, pembelajaran, dan peningkatan berkelanjutan. Faktor lainnya mencakup pengembangan kemitraan strategis serta tanggung jawab sosial dalam menjaga keseimbangan antara pelayanan dan harapan masyarakat.

Sementara itu, Gie dan Ibrahim dalam Tjiptono (2007) menambahkan beberapa faktor lain yang turut menentukan kualitas pelayanan publik (Sabaria et al., 2019), seperti seperti motivasi kerja dan kemampuan pegawai, kepemimpinan, fasilitas yang memadai, lingkungan eksternal, budaya organisasi, praktik manajemen, struktur organisasi, iklim organisasi yang kondusif, misi strategi yang matang, serta kinerja individu yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada penelitian ini ialah inovasi pelayanan merujuk pada teori IAI (2017) dan kinerja pegawai didasarkan pada teori Gie dan Ibrahim dalam Tjiptono (2007).

C. Kualitas Pelayanan (Y)

Suwithi (dalam Anwar, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai mutu layanan berdasarkan standar prosedur, baik untuk pelanggan internal

maupun eksternal (Hidayat & Rusli, 2021). Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik dijelaskan melalui beberapa pendapat ahli. Zeithaml et al. (1990) mengemukakan ada lima aspek dalam pengukuran kualitas pelayanan, yakni daya tanggap (*responsiveness*), bukti langsung (*tangibles*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan keandalan (*reliability*) (Robbi et al., 2020).

Selain itu, De Vreye dalam Sugiyanti (1999) menambahkan tujuh indikator lain yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan, meliputi *improve*, *self-esteem*, *exceed expectation*, *care*, *vision*, *empower*, dan *recovery* (Hardiansyah, 2018). Berdasarkan pendapat Zeithaml et al. (1990) dan De Vreye, penelitian ini menggabungkan indikator dari keduanya yang relevan dengan konteks pelayanan di MPP, yakni *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangibles*, dan *exceed expectation*.

D. Inovasi Pelayanan (X_1)

Toivonen dan Tuominen (2006) mendefinisikan bahwa inovasi pelayanan mencakup penciptaan layanan baru maupun pembaruan dari layanan yang sudah ada, selama penerapannya memberikan manfaat nyata bagi organisasi (Ibrahim et al., 2022). Lebih khusus, Eko (2021), mendefinisikan

inovasi pelayanan publik sebagai pembaruan strategi dan metode dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas layanan (F. J. Sari & Mardhiah, 2022).

Menurut Rogers (2003), keberhasilan suatu inovasi dapat dilihat melalui lima indikator utama, yakni kesesuaian (*compatibility*), kemudahan diamati (*observability*), kerumitan (*complexity*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan kemungkinan dicoba (*trialability*) (Rogers, 2003). Penelitian ini mengadopsi teori Rogers dengan menyesuaikan indikator yang dianggap paling sesuai dengan kondisi pelayanan di MPP, meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dan kemudahan diamati.

E. Kinerja Pegawai (X_2)

Menurut Fauzi & Hidayat (2020), kinerja pegawai ialah hasil akhir dari tindakan profesional pegawai di dalam suatu organisasi, yang ditunjukkan oleh *output* yang dihasilkan, baik secara kualitas maupun kuantitatifnya (Sarumaha, 2022). Indikator kinerja pegawai dapat dilihat dari beberapa pendapat ahli, salah satunya menurut Michel (Rizky, 2001:15) yang meliputi kecepatan, kualitas pelayanan, inisiatif, komunikasi, dan kemampuan (Robbi et al., 2020).

Selain itu, Mathis & Jackson (2008) menetapkan empat indikator pengukuran kinerja pegawai, yakni ketepatan waktu, kuantitas hasil kerja, kehadiran di tempat kerja, dan kualitas hasil kerja (Mathis & Jackson, 2008). Berdasarkan pendapat Michel (Rizky, 2001:15) dan Mathis & Jackson (2008), penelitian ini menggabungkan indikator dari keduanya yang relevan dengan konteks pelayanan di MPP, yakni komunikasi, kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, dan kehadiran di tempat kerja.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang diterapkan adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell (2016), pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji teori dengan melihat korelasi antar variabel, yang diukur menggunakan instrumen penelitian, dan dianalisis secara statistik (Creswell, 2016). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan variabel independennya terdiri dari Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2).

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten tahun 2024 sebanyak 69.666 orang, dengan rata-rata 5.806 pengguna per bulan (DPMPTSP Kabupaten Klaten, 2025). Kemudian,

sampel penelitian dihitung menggunakan Rumus Slovin dengan *margin of error* 10%, sehingga diperoleh 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*, di mana setiap pengguna memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden karena karakteristik populasi yang relatif homogen (Sugiyono, 2013).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara tidak terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai sumber data utama dengan menggunakan Skala Likert 1-4. Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan *IBM SPSS Statistics 30 for Windows*. Uji validitas dilakukan dengan *Spearman Rank Order Correlation*, sedangkan reliabilitas diuji dengan koefisien *Cronbach's Alpha*. Hubungan antarvariabel dianalisis menggunakan Korelasi Kendall's Tau (τ) untuk uji parsial dan Konkordansi Kendall (W) untuk uji simultan. Selanjutnya, untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) yang terdiri dari 5

indikator dengan total 15 item pertanyaan menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,300, sehingga dinyatakan **valid**.

Hasil uji validitas pada variabel Inovasi Pelayanan (X_1) yang terdiri dari 4 indikator dengan total 11 item pertanyaan menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,300, sehingga dinyatakan **valid**.

Hasil uji validitas pada variabel Kinerja Pegawai (X_2) yang terdiri dari 4 indikator dengan total 11 item pertanyaan menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,300, sehingga dinyatakan **valid**.

Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,600.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Role of Thumb	Ket
Kualitas Pelayanan	0,917	0,600	Reliabel
Inovasi Pelayanan	0,892	0,600	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,914	0,600	Reliabel

Dari hasil pengujian diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,600 (lihat Tabel 3). Hal ini membuktikan bahwa ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini bersifat **reliabel**, artinya instrumen kuesioner yang diaplikasikan konsisten

dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel penelitian.

Rekap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4 berikut menyajikan hasil rekapitulasi jawaban seluruh responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan.

Tabel 4. Rekap Variabel Kualitas Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Percentase
Sangat Tidak Setuju	10	10,2%
Tidak Setuju	31	31,6%
Setuju	34	34,7%
Sangat Setuju	23	23,5%
Total	98	100%

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban dari 98 responden, sebanyak 23,5% (23 responden) menjawab Sangat Setuju (SS), 34,7% (34 responden) menjawab Setuju (S), 31,6% (31 responden) menjawab Tidak Setuju (TS), dan 10,2% (10 responden) menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Setelah pengelompokan ulang jawaban menjadi dua kategori, yaitu "**Baik**" (SS dan S) serta "**Buruk**" (TS dan STS), diketahui bahwa 58,2% (57 responden) menilai kualitas pelayanan MPP baik, sedangkan 41,8% (41 responden) menilai buruk. Selisih yang tidak terlalu jauh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di MPP Klaten secara keseluruhan berada pada kategori **cukup**.

Responden yang menilai baik berpendapat bahwa penampilan petugas sudah rapi, sopan, dan profesional, serta

bersikap ramah dan melayani dengan sepenuh hati tanpa membeda-bedakan jenis urusan. Petugas juga dinilai cakap mengoperasikan alat bantu pelayanan seperti komputer dan antrean elektronik sehingga memperlancar proses layanan. Temuan ini sejalan dengan konsep *aesthetic labor* oleh Warhurst dan Nickson (2007) yang menekankan pentingnya penampilan dan perilaku profesional dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan (Tsaur & Tang, 2013). Hasan (2022) juga menyatakan bahwa kesabaran dan perhatian petugas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Sebaliknya, penilaian buruk muncul karena sebagian responden merasa waktu pelayanan masih lambat, antrean panjang saat ramai, dan jumlah petugas terbatas. Beberapa gerai juga belum konsisten dalam ketepatan waktu pelayanan, serta belum semua jenis layanan tersedia, seperti imigrasi dan kelistrikan. Kondisi ini sesuai dengan temuan Fitri & Hidayati (2021) yang menyebutkan bahwa keterbatasan jumlah petugas dan lamanya waktu tunggu menurunkan persepsi kualitas pelayanan publik. Selain itu, Setiadi & Subowo (2025) menegaskan bahwa belum optimalnya integrasi antarinstansi menyebabkan keterbatasan layanan yang dapat diakses masyarakat di MPP.

Rekap Variabel Inovasi Pelayanan (X₁)

Tabel 5 berikut menyajikan hasil rekapitulasi jawaban seluruh responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai Inovasi Pelayanan.

Tabel 5. Rekap Variabel Inovasi Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Percentase
Sangat Tidak Setuju	10	10,2%
Tidak Setuju	30	30,6%
Setuju	33	33,7%
Sangat Setuju	25	25,5%
Total	98	100%

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban dari 98 responden, sebanyak 25,5% (25 responden) menjawab Sangat Setuju (SS), 33,7% (33 responden) Setuju (S), 30,6% (30 responden) Tidak Setuju (TS), dan 10,2% (10 responden) Sangat Tidak Setuju (STS). Setelah pengelompokan ulang jawaban menjadi kategori “**Baik**” (SS dan S) serta “**Buruk**” (TS dan STS), diketahui bahwa 59,2% (58 responden) menilai inovasi pelayanan di MPP baik, sedangkan 40,8% (40 responden) menilai buruk. Selisih yang tidak terlalu jauh menunjukkan bahwa inovasi pelayanan MPP Klaten secara keseluruhan berada pada kategori **cukup**.

Responden yang menilai baik menyampaikan bahwa keberadaan MPP mempermudah proses pengurusan dokumen karena semua layanan tersedia di satu tempat tanpa harus berpindah ke berbagai instansi. Mereka juga merasa lingkungan pelayanan lebih tertib dan nyaman, serta petugas mampu

menjelaskan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini sejalan dengan studi Sulmiah et al. (2022) yang membuktikan bahwa penyederhanaan proses melalui inovasi publik meningkatkan persepsi kemudahan dan efisiensi layanan. Selain itu, Septiana et al. (2024) juga membuktikan bahwa integrasi layanan dalam satu tempat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Sebaliknya, penilaian buruk muncul karena sebagian responden menilai jam operasional belum seragam antar-gerai dan waktu pelayanan terlalu singkat, terutama pada hari Jumat. Beberapa responden juga menyoroti berkurangnya jumlah instansi yang membuka layanan, serta minimnya penyebaran informasi tentang jenis dan manfaat layanan MPP, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan MPP Klaten. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Fadli et al. (2023) dan Zinsky et al. (2024) yang menegaskan bahwa keterbatasan jam operasional dapat menghambat efektivitas inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kemudahan. Sementara itu, Khairunnisa et al. (2024) mengungkapkan bahwa kurangnya sosialisasi menjadi penyebab rendahnya pemahaman masyarakat terhadap peran dan kegunaan MPP.

Rekap Variabel Kinerja Pegawai (X₂)

Tabel 6 berikut menyajikan hasil rekapitulasi jawaban seluruh responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai Kinerja Pegawai.

Tabel 6. Rekap Variabel Kinerja Pegawai

Keterangan	Frekuensi	Percentase
Sangat Tidak Setuju	11	11,2%
Tidak Setuju	28	28,6%
Setuju	33	33,7%
Sangat Setuju	26	26,5%
Total	98	100%

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban dari 98 responden, sebanyak 26,5% (26 responden) menjawab Sangat Setuju (SS), 33,7% (33 responden) Setuju (S), 28,6% (28 responden) Tidak Setuju (TS), dan 11,2% (11 responden) Sangat Tidak Setuju (STS). Setelah pengelompokan ulang jawaban menjadi kategori “**Baik**” (SS dan S) serta “**Buruk**” (TS dan STS), diketahui bahwa 60,2% (59 responden) menilai kinerja pegawai di MPP baik, sedangkan 39,8% (39 responden) menilai buruk. Selisih yang tidak terlalu jauh menunjukkan bahwa kinerja pegawai di MPP Klaten secara keseluruhan berada pada kategori **cukup**.

Penilaian baik diberikan karena hasil pelayanan yang diterima masyarakat dinilai sesuai dengan standar mutu dan ketentuan yang berlaku. Dokumen yang diterbitkan petugas akurat, lengkap, dan bebas dari kesalahan, sehingga dapat langsung digunakan tanpa perbaikan. Masyarakat juga merasa hasil pelayanan

memberikan manfaat langsung bagi kebutuhan administrasi pribadi maupun pekerjaan. Hal ini menunjukkan kemampuan teknis pegawai dalam menghasilkan *output* layanan yang berkualitas dan sesuai prosedur. Temuan ini sejalan dengan Saguni et al. (2023) yang menerangkan bahwa kualitas hasil kerja mencerminkan kecakapan teknis pegawai, serta Pradana et al. (2022) yang menegaskan bahwa kesesuaian hasil kerja dengan standar operasional menjadi tolok ukur utama efektivitas kinerja pegawai.

Sebaliknya, penilaian buruk muncul karena sebagian responden menilai kedisiplinan petugas masih rendah, terutama dalam ketepatan waktu dan konsistensi kehadiran. Beberapa gerai dilaporkan tidak dibuka tepat waktu atau ditutup lebih awal, sehingga masyarakat harus menunggu lama dan tidak dapat memastikan jadwal layanan. Ditemukan pula petugas yang tidak berada di tempat pelayanan tanpa alasan yang jelas, sehingga pengguna layanan harus kembali bertanya pada *information center*. Kondisi ini sesuai dengan studi Pajrani et al. (2025) yang menyebutkan bahwa keterlambatan petugas dalam mengisi gerai menurunkan kepercayaan masyarakat. Penelitian oleh Umam & Adianto (2020) juga menegaskan bahwa ketidakhadiran pegawai berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik.

Uji Hipotesis 1 (Hubungan Inovasi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan)

		Correlations	
		Inovasi Pelayanan (X ₁)	Kualitas Pelayanan (Y)
Kendall's tau_b	Inovasi Pelayanan (X ₁)	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001
		N	98
Kualitas Pelayanan (Y)		Correlation Coefficient	.606**
		Sig. (2-tailed)	<.001
		N	98

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

Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis 1

Hasil pengujian Hipotesis 1 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara Inovasi Pelayanan (X₁) dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,606 dengan nilai signifikansi < 0,001. Koefisien positif sebesar 0,606 ini menandakan adanya hubungan positif, sehingga meningkatnya inovasi pelayanan cenderung diikuti dengan meningkatnya kualitas pelayanan.

Apabila mengacu pada interpretasi tingkat hubungan menurut Sarwono (2015), nilai koefisien 0,606 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh, yaitu < 0,001 yang lebih rendah dari 0,05 mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat signifikan atau nyata. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₀₁ ditolak dan H_{a1} diterima** karena terdapat hubungan yang positif, kuat, serta signifikan antara Inovasi Pelayanan (X₁) dengan Kualitas Pelayanan (Y) MPP Kabupaten Klaten.

Hasil penelitian ini sesuai dengan konsep delapan faktor *excellent* dari Ikatan Akuntan Indonesia (2017) yang

menegaskan bahwa inovasi merupakan salah satu unsur penting yang memengaruhi mutu pelayanan publik (Dewi et al., 2021). Pendapat Ismoyo (2018) turut memperkuat bahwa inovasi pada sektor publik berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih optimal. Temuan penelitian ini juga sesuai dengan sejumlah studi terdahulu yang sama-sama membuktikan adanya korelasi positif dan signifikan antara inovasi pelayanan dengan kualitas pelayanan (Antonio et al., 2023; Khasanah et al., 2023; Kristanti et al., 2023; Rahayu, 2024; M. Sari et al., 2021).

Uji Hipotesis 2 (Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan)

Correlations		
	Kinerja Pegawai (X ₂)	Kualitas Pelayanan (Y)
Kendall's tau_b		
Kinerja Pegawai (X ₂)	Correlation Coefficient 1.000	.602**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	98
Kualitas Pelayanan (Y)	Correlation Coefficient .602**	1.000
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	98

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

Gambar 5. Hasil Uji Hipotesis 2

Hasil pengujian Hipotesis 2 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara Kinerja Pegawai (X₂) dengan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,602 dengan nilai signifikansi < 0,001. Koefisien positif sebesar 0,602 ini menandakan adanya hubungan positif, sehingga meningkatnya kinerja pegawai cenderung diikuti dengan meningkatnya kualitas pelayanan.

Apabila mengacu pada interpretasi tingkat hubungan menurut Sarwono (2015), nilai koefisien 0,602 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh, yaitu < 0,001 yang lebih rendah dari 0,05 mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat signifikan atau nyata. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₀2 ditolak dan H_a2 diterima** karena terdapat hubungan yang positif, kuat, serta signifikan antara Kinerja Pegawai (X₂) dengan Kualitas Pelayanan (Y) MPP Kabupaten Klaten.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pandangan Gie dan Ibrahim dalam Tjiptono (2007) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai menjadi salah satu elemen kunci yang berperan dalam menentukan mutu pelayanan publik (Sabaria et al., 2019). Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Siburian et al. (2021) yang menegaskan bahwa peningkatan kinerja pegawai berkontribusi secara signifikan terhadap perbaikan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga mendukung sejumlah studi terdahulu yang sama-sama membuktikan adanya korelasi positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan (Hidayat & Rusli, 2021; Mulasari & Suratman, 2021; Pradana et al., 2022; Ratna et al., 2021; Robbi et al., 2020; Saguni et al., 2023; Syafitri & Subowo, 2025).

Uji Hipotesis 3 (Hubungan Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan)

Test Statistics	
N	98
Kendall's W^a	.758
Chi-Square	148.612
df	2
Asymp. Sig.	<.001
a. Kendall's Coefficient of Concordance	

Gambar 6. Hasil Uji Hipotesis 3

Hasil pengujian Hipotesis 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien Konkordansi Kendall (*W*) diperoleh sebesar 0,758 dengan nilai *Chi Square* sebesar 148.612 dan *degree of freedom* (Df) sebesar 2. Nilai *asymptotic significance*, yaitu $< 0,001$ yang berarti lebih kecil dibandingkan batas signifikansi 0,05. Koefisien Kendall's W sebesar 0,758 ini berada pada kategori korelasi dengan kerapatan sangat kuat sesuai klasifikasi menurut Sujarweni (2014:127). Selain itu, nilai *Chi Square* hitung sebesar 148.612 juga jauh lebih besar dibandingkan nilai *Chi Square* tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 5.591 ($148.612 > 5.591$), yang berarti hasil uji bersifat signifikan (nyata). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **H₀₃ ditolak dan H_{a3} diterima** karena terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) MPP Kabupaten Klaten.

Temuan penelitian ini sejalan dengan landasan teori yang diterapkan, yaitu sintesis teori dari Ikatan Akuntan Indonesia (2017) dan Gie dan Ibrahim dalam Tjiptono (2017) yang menjelaskan bahwa sejumlah faktor, seperti inovasi dalam suatu layanan dan kinerja pegawai yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi, dapat memengaruhi kualitas pelayanan (Dewi et al., 2021; Sabaria et al., 2019). Kedua faktor tersebut berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, sehingga ketika inovasi pelayanan dan kinerja pegawai meningkat secara bersamaan maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga berpotensi meningkat secara signifikan. Temuan penelitian ini juga menguatkan hasil studi Kristanti et al. (2023), yang juga membuktikan bahwa inovasi pelayanan dan kinerja pegawai sebagai variabel bebas memiliki pengaruh simultan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.598	4.291

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan (X_1)

Gambar 7. Koefisien Determinasi X_1

Berdasarkan hasil perhitungan (lihat Gambar 7), nilai *R Square* yang diperoleh yakni 0,602, yang setara dengan 60,2% apabila dikonversikan dalam

bentuk persentase. Persentase tersebut menggambarkan bahwa Inovasi Pelayanan (X_1) berkontribusi sebesar 60,2% terhadap perubahan pada Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan sisanya 39,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar inovasi pelayanan. Apabila mengacu pada interpretasi nilai R *Square* menurut Sarjana et al. (2023), nilai 0,602 termasuk dalam kategori **kontribusi kuat**, sehingga inovasi pelayanan memiliki peranan cukup besar dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Klaten.

Nilai kontribusi R *Square* yang kuat ini sejalan dengan besarnya koefisien korelasi *Kendall Tau* antara variabel Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,606, yang menurut Sarwono (2015) termasuk kategori hubungan kuat. Kondisi ini diperkuat oleh hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel Inovasi Pelayanan (X_1), yang menunjukkan persentase jawaban pada kategori baik (Setuju dan Sangat Setuju) mencapai 59,2%.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.566	.561	4.484

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X_2)

Gambar 8. Koefisien Determinasi X_2

Berdasarkan hasil perhitungan (lihat Gambar 8), nilai R *Square* yang diperoleh yakni 0,566, yang setara dengan 56,6% apabila dikonversikan dalam

bentuk persentase. Persentase tersebut menggambarkan bahwa Kinerja Pegawai (X_2) berkontribusi sebesar 56,6% terhadap perubahan pada Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan sisanya 43,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kinerja pegawai. Apabila mengacu pada interpretasi nilai R *Square* menurut Sarjana et al. (2023), nilai 0,566 termasuk dalam kategori **kontribusi sedang**, sehingga kinerja pegawai memiliki peranan cukup berarti dalam membentuk kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Klaten.

Nilai kontribusi R *Square* yang sedang ini sejalan dengan besarnya koefisien korelasi *Kendall Tau* antara variabel Kinerja Pegawai (X_2) dan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,602, yang menurut Sarwono (2015) termasuk kategori hubungan kuat. Kondisi ini diperkuat oleh hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel Kinerja Pegawai (X_2), yang menunjukkan persentase jawaban pada kategori baik (Setuju dan Sangat Setuju) mencapai 60,2%.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.675	.668	3.898

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan (X_1), Kinerja Pegawai (X_2)

Gambar 9. Koefisien Determinasi X_1 dan X_2

Berdasarkan hasil perhitungan (lihat Gambar 9), nilai R *Square* yang diperoleh yakni 0,675, yang setara dengan 67,5% apabila dikonversikan dalam

bentuk persentase. Persentase tersebut menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) secara simultan berkontribusi sebesar 67,5% terhadap perubahan pada Kualitas Pelayanan (Y), sedangkan 32,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar kedua variabel tersebut. Faktor lain tersebut dapat berupa budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, maupun faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Apabila mengacu pada interpretasi nilai $R\ Square$ menurut Sarjana et al. (2023), nilai 0,675 termasuk dalam kategori **kontribusi kuat**, sehingga secara bersama-sama inovasi pelayanan dan kinerja pegawai memiliki peranan besar dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Klaten. Nilai kontribusi $R\ Square$ yang kuat ini sejalan dengan besarnya koefisien Konkordansi Kendall W antara Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,758, yang menurut Sujarweni (2014:127) termasuk kategori kerapatan hubungan sangat kuat. Kondisi ini diperkuat oleh hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan (Y), yang menunjukkan bahwa persentase jawaban kategori baik (Setuju dan Sangat Setuju) mencapai 58,2%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa secara umum ketiga variabel dalam penelitian ini telah dinilai cukup baik. Kualitas Pelayanan (Y) dinilai baik karena petugas telah menunjukkan sikap ramah, rapi, dan profesional, meskipun sebagian responden masih menilai waktu pelayanan lambat dan jenis layanan yang tersedia belum sepenuhnya lengkap. Inovasi Pelayanan (X_1) dinilai baik karena pelayanan lebih mudah dan praktis melalui sistem terpadu di satu tempat, tetapi masih ditemukan kendala karena jam operasional belum seragam, jumlah instansi berkurang, dan kurangnya penyebaran informasi MPP. Kinerja Pegawai (X_2) dinilai baik karena hasil kerja petugas akurat dan bermanfaat, meskipun kedisiplinan dan ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan.
2. Hasil analisis tabulasi silang (*crosstab*) dan uji hipotesis Kendall's Tau menjadi dasar penarikan kesimpulan bahwa **H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima**, yang artinya variabel Inovasi Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan

- (Y) di MPP Kabupaten Klaten dengan kontribusi sebesar 60,2%.
- Hasil analisis tabulasi silang (*crosstab*) dan uji hipotesis Kendall's Tau menjadi dasar penarikan kesimpulan bahwa **H_02 ditolak dan H_a2 diterima**, yang artinya variabel Kinerja Pegawai (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di MPP Kabupaten Klaten dengan kontribusi sebesar 56,6%.
 - Hasil uji hipotesis Konkordansi Kendall (W) menjadi dasar penarikan kesimpulan bahwa **H_03 ditolak dan H_a3 diterima**, yang menunjukkan bahwa variabel Inovasi Pelayanan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di MPP Kabupaten Klaten dengan kontribusi sebesar 67,5%.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian “Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di MPP Klaten”, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- Inovasi pelayanan MPP Kabupaten Klaten perlu ditingkatkan, terutama pada indikator *compatibility* yang dinilai masih buruk oleh 26,5% responden. Hasil penelitian

menunjukkan inovasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga DPMPTSP Kabupaten Klaten selaku pengelola perlu menyeragamkan jam operasional seluruh gerai, menambah jam layanan khusus pada hari Jumat, serta menindak tegas instansi yang tidak aktif membuka gerai agar inovasi MPP benar-benar mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

- Kinerja pegawai di MPP Kabupaten Klaten juga perlu diperbaiki, khususnya pada aspek ketepatan waktu yang memperoleh penilaian buruk sebesar 24,5%. Mengingat kinerja pegawai terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, pengelola MPP perlu memperketat pengawasan disiplin waktu, menerapkan absensi digital untuk mencegah potensi kecurangan, serta melakukan evaluasi rutin untuk memastikan peningkatan kinerja benar-benar berdampak langsung pada mutu pelayanan di MPP Klaten.

- Inovasi pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Klaten. Namun, masih terdapat 32,5% faktor lain di luar keduanya. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti variabel lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau motivasi kerja yang berpotensi turut memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di MPP.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, J. J., Hakim, L., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Inovasi Sahabat Lapor terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *KIMAP: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(2), 385–399. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Bappenas, & BPS Indonesia. (2023). *Proyeksi Penduduk Indonesia 2020-2050 Hasil Sensus Penduduk 2020*. BPS Indonesia.
- BPS Indonesia. (2024, June 28). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2022-2024*. Bps.Go.Id.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design* (4th ed.). SAGE.
- 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>
- DPMPTSP Kabupaten Klaten. (2023, December 28). *Kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)*. Web.Dpmptsp.Klaten.Go.Id.
- DPMPTSP Kabupaten Klaten. (2025). *Laporan Layanan MPP Klaten Tahun 2025*.
- Fadli, G. K., Fitriyah, & Astuti, P. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa (Studi Keberhasilan di Desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1), 238–257.
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795.
- <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i1.2262>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Turi, Ed.). Gava Media.
- Hasan, V. M. (2022). Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasaan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Avicenna: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 1(1), 35–42.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik* (D. P. Sari, Ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hidayat, R., & Rusli. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima. *DIMENSI*, 10(2), 425–438. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Ibrahim, M., Yusheng, K., & Adam, D. R. (2022). Linking Service Innovation to Organisational Performance: Mediating Role of Employee Productivity and Job Satisfaction. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 13(1), 1–16. <https://doi.org/10.4018/IJSSMET.295558>
- Ismoyo, T. Y. (2018). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak*. Universitas Brawijaya.
- KemenPAN-RB. (2024a). *Lembar Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kab. Klaten Tahun 2024*.
- KemenPAN-RB. (2024b, June 24). *Menteri PANRB Resmikan Mal Pelayanan Publik Baru, Kini Ada 206 Se-Indonesia*. Menpan.Go.Id.

- Khairunnisa, N., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2024). Implementasi Kebijakan Smart City Madani Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 17(2), 562–585.
- Khasanah, S. U., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Si D'Nok terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1.
- Kristanti, R., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2023). Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 592–608.
- Lestari, H., & Santoso, R. S. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP UNDIP.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management, Twelfth Edition* (12th ed.). Thomson South-Western.
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9, 198–210.
- Ombudsman RI. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*.
- Ombudsman RI. (2024). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024*.
- Pajrani, F. A., Taufik, & Makmur, M. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *TPA: Trajectories of Public Administration*, 2(1), 68–80. <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media, Ed.). Tahta Media Group.
- Pemprov Jawa Tengah. (2022, November 22). *Luncurkan MPP ke-19 di Jawa Tengah, Ganjar : Mudah-mudahan Orang Datang Juga Senang*. Jatengprov.Go.Id.
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 760–781. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6196>
- Rahayu, S. (2024). Pengaruh Inovasi SIPILA terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(1). <https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2399>
- Ratna, Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Co-Management*, 4, 680–687.
- Robbi, Parawu, H. E., & Tahir, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *DINAMIKA GOVERNANCE: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 202–209.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*, 5th Edition (5th ed.). Free Press.
- Sabaria, Mardhalena, A., & Triyono, J. (2019). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(4), 1–18.

- http://jurmafis.untan.ac.id;http://jurnal.fisipuntan.org
- Saguni, D. S., Widyawati, & Djabbari, M. H. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, *XIX*(1), 146–164. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136>
- Sari, F. J., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bukittinggi. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *IX*(4), 754–765.
- Sari, M., Hapsa, & Rizal, D. (2021). Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi. Universitas Jambi.
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, *1*(1), 28–36. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>
- Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara. *Journal of Management & Public Policy*, *13*(2), 56–71. www.fisip.undip.ac.id
- Setiadi, R. J., & Subowo, A. (2025). Dynamic Governance dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor. *Journal of Public Policy and Management Review*, *2*, 698–715. <https://fisip.undip.ac.id>
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, *1*(2), 1–11.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sulmiah, Sukri, A. R. I., Sukawati, H., & Widyawati. (2022). KUCATA'KI: An Innovation of Population Administration Services in Makassar City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, *12*(1), 109–115. <http://ojs.unm.ac.id/iap>
- Syafitri, R. A., & Subowo, A. (2025). Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. *NOVA IDEA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *2*(1), 223–238.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Pers.
- Tsaur, S. H., & Tang, W. H. (2013). The burden of esthetic labor on front-line employees in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, *35*, 19–27. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.010>
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, *4*(1), 160–165. <http://jurnal.abulyatama.ac.id/humaniora>
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bektı, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, *13*(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>