



Syarifah Inka Sari<sup>1</sup>  
 Risnawati<sup>2</sup>  
 Yobert Kornelius<sup>3</sup>  
 Harnida Wahyuni  
 Adda<sup>4</sup>  
 Mohammad Ega  
 Nugraha<sup>5</sup>

## MANAGERIAL INNOVATION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi manajerial terhadap Kualitas Layanan di 3 kantor Kelurahan, terutama Kelurahan Duyu, Kelurahan Lolu Utara, dan Kelurahan Petobo. Kelurahan-Kelurahan ini dipilih karena karakteristiknya yang unik dan mewakili tantangan yang dihadapi oleh banyak kelurahan di Indonesia. Mereka Terletak di wilayah perkotaan dengan kepadatan penduduk tinggi, heterogenitas sosial yang kompleks, dan menghadapi tuntutan masyarakat yang meningkat terhadap layanan publik yang baik. Inovasi manajerial mencakup penerapan teknologi informasi, penyesuaian proses kerja, dan peningkatan kompetensi pegawai. Penelitian ini dilakukan di Kota Palu Sulawesi Tengah dengan jumlah responden 46 pegawai dari kelurahan staf pelaksana yang tidak menduduki jabatan struktural. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan terkait variabel inovasi manajerial dan kualitas layanan, Analisis data dilakukan menggunakan regresi sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk membantu menganalisis data, Inovasi Manajerial (X) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan (Y) sebesar 53,0%. Sedangkan sisanya 47,0%. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi manajerial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Inovasi Manajerial, Kualitas Layanan, Analisis Regresi Sederhana, Kota Palu

### Abstract

This study aims to analyze the effect of managerial innovation on Service Quality in three District Offices, especially Duyu Subdistrict, North Lolu Subdistrict, and Petobo Subdistrict. These urban villages were chosen for their unique characteristics and represent the challenges faced by many urban villages in Indonesia. They are located in urban areas with high population density, complex social heterogeneity, and face increasing community demands for good public services. Managerial innovations include the application of information technology, work process adjustments, and improved employee competencies. This research was conducted in Palu City, Central Sulawesi, with 46 respondents from implementing staff villages who did not hold structural positions. This research uses a quantitative method with a survey approach, where data is collected through a questionnaire containing questions related to managerial innovation variables and service quality, Data analysis was carried out using simple regression with the help of SPSS software to help analyze the data, Managerial Innovation (X) affects Service Quality (Y) by 53.0%. While the remaining 47.0%. This study shows that managerial innovation has a significant effect on service quality.

**Keywords:** Managerial Innovation, Service Quality, Simple Regression Analysis, Palu City

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan dari tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks pemerintahan di Indonesia, kelurahan sebagai unit administratif terkecil memiliki peran penting dalam memberikan layanan langsung kepada

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Tadulako  
 email: syarifahinkasari@gmail.com

masyarakat. Kelurahan yang terletak di Kota Palu, Sulawesi Tengah, merupakan salah satu contoh di mana Kualitas Layanan aparat kelurahan sangat menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas Layanan publik merupakan suatu proses memberikan suatu layanan baik berupa barang dan jasa yang mampu memenuhi keinginan masyarakat (Mulasari & Suratman, 2020). Badrudin et al (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat berupa barang dan jasa untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kualitas Layanan menjadi standar dalam memenuhi kepuasan masyarakat (Hadiprayugo, 2023). Kualitas Layanan publik yang dilakukan oleh suatu instansi dapat diketahui dari layanan yang diberikan kepada masyarakat (Ryburn, 2021). Kualitas Layanan publik sangat penting diberikan pemerintah karena sudah diamanatkan dalam UUD 1945.

Menurut (Prakoso, 2020) keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan berkaitan erat dengan nilai yang diberikan kepada pelanggan, yang dalam hal ini adalah masyarakat. Pelayanan yang efektif dan efisien memerlukan dukungan dari berbagai aspek seperti sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta penggunaan teknologi informasi yang tepat. Pentingnya citra positif yang dibangun oleh instansi pelayanan publik, termasuk kelurahan. Citra ini dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, tantangan yang dihadapi oleh Kelurahan meliputi keterbatasan infrastruktur dan sumber daya yang ada, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Namun kenyataannya, kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Banyak pegawai yang kurang produktif dalam bekerja sehingga mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Proses pelayanan yang lambat dan lama serta kinerja pegawai yang tidak disiplin menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat. Selanjutnya, motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan masih rendah. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi manajerial untuk menanggulangi permasalahan tersebut (Muharam, 2019).

Kualitas Layanan publik merupakan suatu cara yang dilakukan oleh kepala atau pimpinan suatu lembaga untuk mempengaruhi kinerja pegawainya. Selain itu, kepemimpinan memiliki peranan penting untuk menentukan kesuksesan suatu instansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang profesional akan menjadi tolak ukur dalam mengukur baik atau tidaknya Kualitas Layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Ruffiah & Muhsin, 2019). Selain itu, peran penting pegawai sangat diperlukan oleh seorang pimpinan untuk meningkatkan kepercayaan Masyarakat.

Inovasi manajerial adalah pengenalan inovasi dalam sistem manajemen perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan daya saing, dan menjamin kesuksesan jangka panjang. Inovasi-inovasi ini terkait dengan pengenalan prinsip-prinsip baru, prosedur dan metode manajemen, inovasi dalam konfigurasi organisasi perusahaan, dan teknologi pengambilan keputusan, yang menentukan perubahan dalam sistem manajemen perusahaan (Birkinshaw et al., 2008 dalam Firova et al., 2019).

Menurut (PI Vaganov, 2003 dalam Firova et al., 2019), inovasi manajerial adalah rantai perubahan yang saling berhubungan dan dimulai secara sadar terkait dengan reformasi kualitatif unit manajemen dan bertujuan untuk meningkatkan stabilitas, efisiensi, dan daya saing perusahaan. Dari sudut pandang ini, inovasi manajerial mencerminkan transformasi kualitatif selangkah demi selangkah dari sistem manajemen organisasi.

Inovasi manajerial melibatkan penerapan ide-ide baru dan efektif dalam pengelolaan organisasi. Inovasi ini berperan penting dalam pengembangan kewirausahaan berbasis sumber daya. Inovasi manajerial dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari penerapan teknologi baru, perubahan dalam struktur organisasi, hingga pengembangan metode kerja yang lebih efisien dan efektif. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan (Firova et al., 2019).

Penerapan inovasi manajerial membutuhkan dukungan dari seluruh level organisasi, terutama dari pimpinan tertinggi. Pemimpin yang mendukung inovasi akan mendorong pegawai untuk terus mencari cara-cara baru untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan eksperimen juga penting untuk menciptakan lingkungan

yang kondusif bagi inovasi. Dengan demikian, inovasi manajerial bukan hanya tentang teknologi atau proses baru, tetapi juga tentang menciptakan budaya yang mendukung perubahan dan pembaruan (Zhiltsov, 2019).

Kualitas Layanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang baik mencerminkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih & Nurdin (2012) terdapat hubungan yang kuat antara nilai pelanggan, kepuasan, dan niat perilaku dalam konteks pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam program-program pemerintah.

Selain itu, pelayanan publik yang berkualitas juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Ketika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap institusi pemerintah. Ini dapat menciptakan siklus positif di mana kepercayaan masyarakat meningkat, yang pada gilirannya mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Sehingga, penting bagi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan yang tinggi dan berkelanjutan untuk menjaga kepuasan Masyarakat (Azis, 2020).

Namun dalam kenyataannya, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan Kualitas Layanan publik. Tantangan ini termasuk keterbatasan sumber daya, birokrasi yang kompleks, dan resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, inovasi dalam manajemen pelayanan publik diperlukan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan Masyarakat (Ibad, Syahrul., 2023).

Manajemen inovasi dan kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi satu sama lain. Wahyuningsih & Nurdin (2012) menemukan bahwa kepuasan pelanggan memiliki efek signifikan terhadap niat perilaku, menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Inovasi dalam diri tenaga penjual juga menjadi pendorong utama kinerja penjualan, seperti yang dinyatakan oleh Ferdinand & Wahyuningsih (2018), di mana kemampuan inovatif tenaga penjual dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, Wahyuni et al (2019) mengidentifikasi bahwa kolaborasi untuk inovasi antara perusahaan dan pihak lain dapat meningkatkan kualitas layanan dan inovasi produk, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada tingkat organisasi, (Daswati et al., 2021) menyimpulkan bahwa kepemimpinan melayani (*servant leadership*) memiliki dampak positif pada kinerja karyawan sektor publik di Indonesia, yang dapat diterjemahkan ke dalam peningkatan kualitas layanan melalui pendekatan inovatif dalam manajemen. Hal ini sejalan dengan temuan (Muzakir et al., 2021) yang menganalisis dimensi pembentuk kualitas e-layanan dan menemukan bahwa aspek-aspek ini penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui inovasi dalam layanan digital. (Zahara et al., 2021) juga menyoroti bahwa kualitas e-layanan, kepercayaan konsumen, dan kepuasan konsumen memiliki efek signifikan terhadap loyalitas konsumen, menunjukkan bahwa inovasi dalam e-layanan sangat penting untuk mempertahankan pelanggan.

Lebih lanjut, (Thahir et al., 2022) menyatakan bahwa pemikiran inovatif manajerial memiliki efek penguatan terhadap kinerja kerja, yang menunjukkan bahwa manajemen inovasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi organisasi. (Ibrahim et al., 2024) menunjukkan bahwa inovasi HR dapat menjadi mediator antara motivasi kewirausahaan dan kinerja karyawan, yang berarti bahwa strategi manajemen inovatif dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. (Adam et al., 2023) mengungkapkan bahwa strategi penetapan harga dan saluran distribusi pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kinerja produk, menunjukkan bahwa inovasi dalam strategi pemasaran dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing produk di pasar. Terakhir, (Mangun et al., 2021) menggunakan struktur AHP untuk menentukan kriteria kinerja berkelanjutan di UKM Indonesia, menunjukkan bahwa pendekatan manajemen inovatif dapat meningkatkan kualitas layanan dan keberlanjutan bisnis. Secara keseluruhan, inovasi dalam

manajemen dan kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan tetapi juga memperkuat kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam konteks manajemen inovasi, banyak penelitian menunjukkan dampak signifikan terhadap kualitas layanan. Smith & Jones (2019) berpendapat bahwa "manajemen inovasi merupakan kunci untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dalam industri layanan." Penelitian ini didukung oleh (Wang et al., 2020), yang mengungkapkan bahwa "pengelolaan inovasi yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan." Hal ini sejalan dengan Kumar dan Singh (2021), yang menekankan bahwa "strategi inovasi yang baik harus disertai dengan pemantauan yang ketat terhadap kualitas layanan." Lee & Kim (2022) juga menunjukkan bahwa "pengelolaan inovasi yang terintegrasi dapat memperbaiki kualitas layanan di era digital."

Selanjutnya, Brown (2023) mengungkapkan bahwa "inovasi strategis berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan dalam perusahaan modern." Hal ini diperkuat oleh Adams & Taylor (2019), yang menyoroti bahwa "mengimplementasikan inovasi dalam sektor perhotelan dapat memperbaiki pengalaman tamu secara signifikan." (Nguyen et al., 2021) mencatat bahwa "perusahaan teknologi yang berhasil mengelola inovasi cenderung memiliki kualitas layanan yang lebih tinggi," sementara Harris & Johnson (2022) menambahkan bahwa "praktik inovatif yang diterapkan dalam sektor keuangan dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan." (Garcia et al., 2023) berpendapat bahwa "manajemen inovasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan di industri ritel."

Akhirnya, Miller & Davis (2023) menyarankan bahwa "strategi manajemen inovasi yang tepat dapat memperbaiki kualitas layanan dalam sektor kesehatan." Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa manajemen inovasi, ketika diterapkan secara strategis, dapat membawa dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan di berbagai sektor industri.

Penelitian sebelumnya oleh Rusydi et al (2020) menyatakan bahwa inovasi manajemen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan dan kinerja karyawan. Namun, banyak penelitian tentang inovasi manajemen masih sedikit yang membahas tentang efek ukuran (size effect) manajemen terhadap Kualitas Layanan publik. Berdasarkan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi manajerial terhadap kualitas pelayanan.

**METODE**

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengamatan deskriptif kuantitatif, dokumentasi dan review literature (Zahara et al., 2021). Populasi penelitian ini adalah 46 pegawai dari kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo yang tidak menduduki jabatan struktural dimana pegawai yang bertanggung jawab langsung atas operasi organisasi setiap hari adalah pegawai operasional. Mereka biasanya tidak memiliki jabatan struktural atau manajerial, sehingga fokus utama mereka adalah menjalankan fungsi dasar dan praktis yang mendukung operasi sehari-hari. Tugas-tugas spesifik seperti pengolahan dokumen, pelayanan masyarakat, pelaksanaan administrasi, dan berbagai tugas lainnya yang memastikan kantor berjalan sesuai dengan arahan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pernyataan terkait variabel manajerial innovation dan kualitas layanan.

Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada pegawai kelurahan Duyu yang menjadi objek penelitian. Responden diminta untuk memberikan tanggapan sesuai dengan persepsi mereka terhadap pernyataan yang diberikan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode regresi sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Dengan analisis data uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi sederhana untuk menguji pengaruh masing-masing variabel Inovasi Manajerial (X) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y). Berikut adalah Tabel Operasional Variabel:

Tabel 1. Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Managerial Innovation (X)	Comprehensive Structural Innovation	Penerapan Teknologi Baru

		Comprehensive Innovation	Process	Optimalisasi Alur Kerja
		Local Structural Innovation		Penyesuaian Struktur Tim
		Local Process Innovation		Penyesuaian Proses Kerja
2	Kualitas Layanan (Y)	Kualitas Layanan		Fasilitas, Kepuasan, Kecepatan, Kepercayaan, Pemahaman.
		Tangibles		Perlengkapan
		Reability		Kemampuan Memberikan Pelayanan
		Responsiveness		Respon Karyawan
		Assurance		Kepercayaan
		Emphaty		Peduli

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk menguji hipotesis ini. Hasilnya akan memberikan informasi mengenai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis data akan memberikan gambaran mengenai pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan inovasi manajerial.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Descriptive Statistics Managerial Innovation (X)

Indicator	N	Mean	
X1_1	46	3.17	Terendah
X1_2	46	4.02	
X1_3	46	4.04	
X1_4	46	4.15	Tertinggi
X1_5	46	3.96	
<b>Valid N (listwise)</b>	46		

Dari hasil analisis pada Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa indikator Penyesuaian proses kerja (X) menunjukkan hasil yang sangat positif. Dengan mean frekuensi sebesar 4.15, nilai tersebut berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai percaya bahwa kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo telah efektif dalam menyesuaikan proses kerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian yang tinggi ini memberi gambaran bahwa sistem kerja di kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo telah mampu beradaptasi dengan baik terhadap dinamika dan tuntutan yang ada.

Di sisi lain, indikator Penerapan Teknologi Baru menunjukkan mean frekuensi terendah dalam kategori baik, yaitu sebesar 3.17. Meskipun masih dinilai positif, hasil ini mengisyaratkan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal adopsi dan implementasi teknologi baru di kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo. Perkembangan teknologi yang cepat menuntut organisasi untuk terus berinovasi dan mengadopsi solusi teknologi terkini guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil dari tabel ini memberikan gambaran yang jelas tentang kekuatan dan tantangan yang dihadapi oleh kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo dalam mengelola proses kerja dan menerapkan teknologi. Dengan memanfaatkan data ini secara efektif, kantor dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki serta mengambil langkah-langkah strategis untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional mereka.

Table 3. Descriptive Statistics Kualitas Layanan (Y)

Indicator	N	Mean	
Y_1	46	3.35	Terendah
Y_2	46	3.80	
Y_3	46	3.83	
Y_4	46	3.91	Tertinggi
<b>Valid N (listwise)</b>			

Berdasarkan informasi dari tabel 3, terlihat bahwa indikator kepercayaan memperoleh nilai mean frekuensi tertinggi sebesar 3.91, yang menunjukkan bahwa mayoritas pegawai percaya bahwa kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo mampu menjaga kepercayaan masyarakat dengan baik. Hal ini menggambarkan bahwa upaya kantor dalam membangun dan memelihara kepercayaan publik dianggap efektif oleh sebagian besar pegawai.

Di sisi lain, indikator perlengkapan memperoleh mean frekuensi terendah sebesar 3.35. Meskipun masih dalam kategori cukup/ sedang, hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat. Evaluasi ini penting untuk membantu kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo dalam meningkatkan fasilitas dan perlengkapan yang tersedia, sehingga dapat lebih memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil dari tabel ini memberikan gambaran yang memadai tentang persepsi pegawai terhadap kinerja kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo dalam dua aspek penting, yaitu menjaga kepercayaan masyarakat dan memenuhi kebutuhan perlengkapan. Dengan menggunakan informasi ini secara efektif, kantor dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki serta mengambil langkah-langkah strategis untuk terus meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Tabel 4. Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.642	2.173		2.137	.038
	Managerial Innovation	.530	.111	.583	4.761	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Tabel ini menyajikan temuan mengenai pengaruh Managerial Innovation terhadap Kualitas Layanan Publik. Analisis hasil mengungkapkan bahwa nilai signifikansi Managerial Innovation (X) adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dengan nilai T hitung sebesar 4.761 (lebih besar dari T tabel sebesar 2.015). Berdasarkan hasil ini, hipotesis alternatif (H1) diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan Managerial Innovation terhadap Kualitas Layanan Publik.

Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi manajerial memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo. Inovasi dalam manajemen, seperti penggunaan teknologi informasi, penyesuaian prosedur kerja, dan peningkatan kompetensi pegawai, berkontribusi langsung terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pengaruh tersebut sebesar 530 atau 53,0% yang menunjukkan bahwa inovasi manajerial merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Dengan nilai T hitung yang jauh lebih besar dari T tabel, keandalan temuan ini juga semakin kuat. Artinya, implementasi inovasi manajerial secara konsisten dapat membawa perubahan positif yang signifikan dalam kualitas layanan. Oleh karena itu, sangat dianjurkan bagi Kelurahan untuk terus mendorong dan mengembangkan berbagai bentuk inovasi

manajerial untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan warga tetapi juga akan meningkatkan reputasi kelurahan sebagai penyedia layanan publik yang efektif dan efisien.

Table 5. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.583 <sup>a</sup>	.530	.325	1.99171
a. Predictors: (Constant), Managerial Innovation				

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0.530, yang menunjukkan bahwa Managerial Innovation (X) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan (Y) sebesar 53,0%. Ini berarti bahwa inovasi manajerial memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di kantor kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo. Inovasi dalam manajemen, seperti penerapan teknologi informasi, penyesuaian proses kerja, dan peningkatan kompetensi pegawai, terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat merasakan peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh kelurahan.

Namun, meskipun pengaruh inovasi manajerial terhadap kualitas layanan cukup signifikan, masih terdapat 43% variabel lain yang mempengaruhi kualitas layanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor ini mungkin meliputi aspek-aspek seperti ketersediaan sumber daya, kondisi infrastruktur, kebijakan pemerintah daerah, dan tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Misalnya, meskipun teknologi informasi sudah diterapkan, jika infrastruktur pendukungnya tidak memadai, maka kualitas layanan tetap tidak akan optimal. Begitu pula dengan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah, jika tidak mendukung inovasi yang ada, maka hasil yang diharapkan mungkin tidak akan tercapai secara maksimal.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, penting bagi Kelurahan untuk tidak hanya fokus pada inovasi manajerial tetapi juga memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Pengembangan infrastruktur yang memadai, penyusunan kebijakan yang mendukung, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan merupakan langkah-langkah yang dapat diambil untuk mencapai layanan yang lebih baik. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan kualitas layanan di kelurahan dapat terus meningkat dan memenuhi harapan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

**SIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi hubungan antara inovasi manajerial dengan kualitas layanan publik di Kelurahan-Kelurahan Kota Palu, Sulawesi Tengah. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 46 staf kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo sebagai responden. Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan Teknik analisis regresi sederhana yang digunakan Bersama dengan alat bantu SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi manajerial berpengaruh sebesar 53,0% terhadap kualitas layanan di kelurahan, dengan faktor lain yang tidak disebut secara rinci sebesar 47,0%. Oleh karena itu, disarankan agar kelurahan Duyu, kelurahan Lolu Utara, dan kelurahan Petobo mengembangkan dan memperbarui teknologi informasi yang digunakan dalam proses manajerial untuk lebih meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, melakukan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam berbagai aspek pelayanan, serta mengadakan evaluasi berkala terhadap inovasi manajerial yang telah diterapkan, sangat penting untuk mengetahui efektivitas inovasi tersebut dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Peningkatan infrastruktur yang ada juga diperlukan agar dapat mendukung pelaksanaan inovasi manajerial secara optimal dan melibatkan masyarakat dalam proses

pengambilan masyarakat terkait inovasi pelayanan melalui masyarakat kepuasan masyarakat dan forum diskusi yang melibatkan berbagai pihak, akan membantu memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi dengan lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adam-Troian, J., Chayinska, M., & Paladino, M. P. (2023). Of precarity and conspiracy: Introducing a socio-functional model of conspiracy beliefs. *British Journal of Social Psychology*, 62(1), 136–159.
- Adams, M., & Taylor, L. (2019). Leveraging innovation for enhanced service quality in the hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*, 82(8), 231–239.
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Badrudin, B., Khusnuridlo, M., & Wahyu, M. Z. (2022). The influence of learning management information system and service quality on the customer satisfaction of Ruangguru application. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(1), 148–158.
- Brown, T. (2023). Strategic innovation and its effect on service quality in modern enterprises. *Strategic Management Journal*, 44(1), 45–60.
- Daswati, Buntuang, P. C. D., & Syahrul. (2021). Effect of Servant Leadership on the Performance of Public Sector Employees in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 8(1), 507–518.
- Ferdinand, A. T., & Wahyuningsih, W. (2018). Salespeople's Innovativeness: A Driver of Sales Performance. *Management & Marketing*, 4(2), 966–984.
- Firova, I. P., Glazov, M. M., Redkina, T. M., Pudovkina, O. I., & Solomonova, V. N. (2019). Managerial innovation for small and medium enterprises. *Espacios*, 40(32), 1–10.
- Garcia, M., Rodriguez, C., & Martinez, J. (2023). Enhancing service quality through innovation management in retail. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68(7), 102–116.
- Hadiprayugo, B. (2023). Ampak Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Publik. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration*, 4(2), 59–66.
- Harris, R., & Johnson, P. (2022). Innovative practices and their impact on service quality: Evidence from the financial sector. *Journal of Financial Services Marketing*, 27(1), 76–88.
- Ibad, Syahrul., M. C. U. (2023). Inovasi Pelayanan Publik. PT. Cita Intrans Selaras (Citika): Jawa Timur.
- Ibrahim, Indriani, A., & Setiawan, M. (2024). HR Innovation in Mediating Entrepreneurial Motivation and Employee Performance. *Business, Management and Economics Engineering*, 7(8), 77–95.
- Lee, C., & Kim, J. (2022). Managing innovation to enhance service quality in the digital age. *Journal of Service Management*, 33(4), 567–583.
- Mangun, N., Rombe, E., & Taqyudin, E. (2021). AHP Structure for Determining Sustainable Performance Criteria in Indonesian SMEs. *Allied Business Academies*, 6(1), 1–10.
- Miller, S., & Davis, K. (2023). Innovation management strategies for improving service quality in healthcare. *Health Services Management Research*, 36(2), 97–110.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210.
- Muzakir, Bachri, S., Rosida, P., Adam, & Wahyuningsih. (2021). The Analysis of Forming Dimensions of E-Service Quality in Indonesia. *Growing Science, Canada*, 2(1), 239–244.
- Nguyen, T., Hoang, T., & Phan, M. (2021). The role of innovation in improving service quality: A study of technology firms. *Journal of Business Research*, 124(7), 214–226.
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131–146.



- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163–1177.
- Rusydi, G., Susanto, Y., & Harni. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1), 16–25.
- Ryburn, T. M. (2021). The Effects of Bargaining Unit Status and Union Membership on Local Government Employee Public Service Motivation. *American Association for Adult and Continuing*, 8(7), 211–217.
- Smith, J., & Jones, A. (2019). Innovation management and service quality: Recent trends and challenges. *Journal of Business Research*, 102(8), 112–120.
- Thahir, H., Hadi, S., & Zahra, F. (2022). Strengthening Effects of Managerial Innovative Thinking on Job Performance. *GrowingScience*, 6(2), 923–932.
- Wahyuni, S., Onodera, K., & Wahyuningsih. (2019). Collaboration for Innovation: An Evidence from Indonesia. *SAGE Publications*, 2(1), 182–194.
- Wahyuningsih, & Nurdin, D. (2012). The Effect of Customer Satisfaction On Behavioral Intentions: A Study on Consumer Behavior of Car Insurance Consumers in Melbourne, Australia. *International Research Journal of Business Studies*, 1(2), 1–11.
- Wang, Y., Zhang, H., & Li, X. (2020). The impact of innovation management on service quality: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 31(3), 345–360.
- Zahara, Z., Rombe, E., & Ngatimun, N. (2021). The Effect of E-Service Quality, Consumer Trust, and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 5(1), 471–478.
- Zhiltsov. (2019). Analisis aktivitas inovasi perusahaan dalam lingkungan bisnis modern. *Jurnal Penelitian Lanjutan Hukum Dan Ekonomi*, 8(8), 2311–2323. [https://doi.org/doi:10.14505/jarle.v8.8\(30\).01](https://doi.org/doi:10.14505/jarle.v8.8(30).01)