



Pengaruh Inovasi Pelayanan SOS MAS (Service on Saturday di Kecamatan Kebomas) terhadap Kepuasan Masyarakat

Natasya Salsabila Pramudita¹, Eva Hany Fanida^{2*}, Meirinawati³,
Trenda Aktiva Oktariyanda⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: natasyasalsabila.22003@mhhs.unesa.ac.id¹, evafanida@unesa.ac.id^{2*},
meirinawati@unesa.ac.id³, trendaoktariyanda@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: evafanida@unesa.ac.id

Abstract. *The majority of Kebomas District's residents are connected to working hours during government office hours (Monday through Friday), which creates access obstacles in administering public services due to the high population density and busy community life. In response to these time constraints, the SOS MAS (Service On Saturday in Kebomas District) invention was introduced, which offers services on Saturdays. However, the implementation of this innovation still faces challenges in the form of a low social integration rate and a restricted range of public services that have the potential to sway public opinion. The goal of this research is to assess how the SOS MAS innovation affects community happiness in Kebomas District. A quantitative technique with an associative approach is used in this research. Through an unintentional sampling method, questionnaires were given to 86 individuals in order to gather primary data. With the aid of SPSS, the determinant coefficient and a simple linear regression test were used to analyze the data. The study's findings reveal that the SOS MAS invention has a favorable and substantial influence on community happiness. The regression coefficient of 0.969 and a significance level of $0.000 < 0.05$ support this. The innovation variable accounted for 59.7% of public happiness, while the remaining 40.3% was impacted by variables not included in the study model, according to the coefficient of determination (R^2) test. This result supports the notion that the efficacy of service innovation outside of working hours is a major element in boosting happiness for individuals with limited time. The SOS MAS innovation has been shown to greatly improve public satisfaction. Agencies are encouraged to improve their communication and outreach efforts as well as create SOS MAS innovations that maximize the advantages of innovations that meet community needs.*

Keywords: *Kebomas District; Public Satisfaction; Public Service; Service Innovation; SOS MAS.*

Abstrak. Mayoritas penduduk Kecamatan Kebomas terhubung dengan jam kerja selama jam kantor pemerintah (Senin sampai Jumat), yang menciptakan hambatan akses dalam pemberian layanan publik karena kepadatan penduduk yang tinggi dan kehidupan masyarakat yang sibuk. Menanggapi kendala waktu ini, inovasi SOS MAS (Service On Saturday di Kecamatan Kebomas) diperkenalkan, yang menawarkan layanan pada hari Sabtu. Namun, implementasi inovasi ini masih menghadapi tantangan berupa tingkat integrasi sosial yang rendah dan jangkauan layanan publik yang terbatas yang berpotensi mempengaruhi opini publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana inovasi SOS MAS mempengaruhi kebahagiaan masyarakat di Kecamatan Kebomas. Teknik kuantitatif dengan pendekatan asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Melalui metode pengambilan sampel insidental, kuesioner diberikan kepada 86 individu untuk mengumpulkan data primer. Dengan bantuan SPSS, koefisien determinasi dan uji regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi SOS MAS memiliki pengaruh yang menguntungkan dan substansial terhadap kebahagiaan masyarakat. Koefisien regresi sebesar 0,969 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ mendukung hal ini. Variabel inovasi menyumbang 59,7% dari kebahagiaan publik, sedangkan sisanya 40,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam model penelitian, menurut uji koefisien determinasi (R^2). Hasil ini mendukung gagasan bahwa efektivitas inovasi layanan di luar jam kerja merupakan elemen utama dalam meningkatkan kebahagiaan bagi individu dengan waktu terbatas. Inovasi SOS MAS telah terbukti sangat meningkatkan kepuasan publik. Instansi didorong untuk meningkatkan upaya komunikasi dan penjangkauan mereka serta menciptakan inovasi SOS MAS yang memaksimalkan keuntungan dari inovasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan; Kecamatan Kebomas; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; SOS MAS.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi kebutuhan dasar yang wajib diberikan oleh sektor pemerintah atau sektor publik kepada masyarakat. Pelayanan publik juga merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah (Hayat, 2017). Tuntutan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik, membuat masyarakat tidak lagi hanya mengharapkan pelayanan yang tersedia, masyarakat saat ini menuntut layanan yang lebih responsif, efisien, dan efektif untuk memenuhi kebutuhan mereka. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, sektor publik harus mampu menyediakan layanan publik yang menjawab kebutuhan masyarakat. Indikator utama efektivitas sektor publik dalam menyediakan layanan publik adalah kepuasan masyarakat. Aspek penting dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik. (Solong & Muliadi, 2021). Oleh karena itu, banyak sektor publik yang kini bersaing untuk dapat memberikan layanan publik terbaik kepada masyarakat dengan salah satu caranya adalah menciptakan inovasi-inovasi layanan pada sektor publik di setiap daerah.

Di tengah tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang optimal dan juga keharusan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus berinovasi, maka melalui berbagai inovasi daerah, Kabupaten Gresik merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang kini berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Banyak inovasi baru yang bermunculan dan dikembangkan oleh semua sektor publik pada berbagai bidang yang ada di Kabupaten Gresik. Dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 83 Tahun 2023 tentang Inovasi Daerah Kabupaten Gresik dijelaskan bahwa inovasi daerah merupakan semua jenis pembaruan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Inovasi daerah yang dikembangkan tidak hanya berbasis digital, melainkan juga semua pembaharuan yang dianggap meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh (Jumroh & Pratama, 2021) bahwa inovasi dalam mengelola organisasi publik tidak harus berkaitan dengan penggunaan teknik yang kompleks atau selalu menggunakan teknologi terkini. Inovasi apapun bentuk dan wujudnya, adalah sebuah alat untuk mencapai tujuan organisasi. Inovasi daerah di Kabupaten Gresik ini mulai ditekankan sejak beberapa periode yang lalu di semua tingkat pemerintahan. Dalam konteks implementasi inovasi di tingkat kecamatan, Kecamatan Kebomas menjadi salah satu wilayah di Kabupaten Gresik yang menciptakan dan menerapkan inovasi dalam pelayanan publiknya.

Berdasarkan data dari (BPS Kabupaten Gresik, 2025), Dari total 18 kecamatan yang ada, Kecamatan Kebomas menjadi kecamatan terpadat ketiga di Kabupaten Gresik. Kecamatan Kebomas memiliki total penduduk sebanyak 115.078. Untuk menggambarkan kondisi tersebut,

berikut disajikan jumlah penduduk di Kecamatan Kebomas beserta proporsi penduduk bekerja di dalamnya untuk merepresentasikan mayoritas populasi.

Tabel 1. Jumlah Penduduk dan Penduduk Bekerja di Kecamatan Kebomas
Tahun 2024.

Jumlah Penduduk Kecamatan Kebomas	Jumlah Penduduk yang Bekerja	Persentase
115.078	47.850	41,6%

Sumber: Kecamatan Kebomas dalam Angka, 2025 (data diolah).

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan sebanyak 41,6% penduduk Kecamatan Kebomas merupakan masyarakat pekerja dengan total mencapai 47.850 jiwa. Dimana jumlah tersebut mayoritas penduduk bekerja di Kecamatan Kebomas didominasi sektor formal perusahaan, baik swasta maupun pemerintahan (BSKDN Kemendagri, 2025). Fakta tersebut menegaskan bahwa hampir setengah dari populasi di Kecamatan Kebomas merupakan pekerja aktif dan memiliki keterikatan kuat pada jam kerja baku yang memungkinkan terkendala dalam mengurus pelayanan administrasi pada hari kerja Senin hingga Jumat. Kondisi demografi tersebut menimbulkan tantangan pelayanan tersendiri, yang akhirnya memicu antrean panjang dan kepadatan layanan bagi seluruh masyarakat. Hal ini mengakibatkan penurunan kualitas aksesibilitas layanan, terutama bagi sebagian besar masyarakatnya yang memiliki aktivitas kerja padat di hari kerja Senin hingga Jumat karena keterbatasan waktu dan terbentur dengan pekerjaan serta kegiatan mereka pada hari dan jam kerja. Jika kondisi ini terus berlanjut dan diabaikan tanpa adanya solusi yang komprehensif, maka dapat menimbulkan konsekuensi di beberapa aspek pelayanan.

Berangkat dari permasalahan dan keterbatasan inilah Kecamatan Kebomas mengambil langkah strategis dengan membuat dan menerapkan inovasi baru dalam pelayanan publiknya yaitu dengan menciptakan inovasi baru SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) ini untuk menjawab permasalahan tersebut. Dengan diciptakannya inovasi SOS MAS ini diharapkan mampu menjangkau semua masyarakat, termasuk masyarakat pekerja dengan memberikan tambahan waktu pelayanan pada hari Sabtu, yang tidak termasuk hari kerja, tepatnya mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 12.00 WIB. Inovasi penambahan waktu pelayanan tersebut digagas menjadi suatu inovasi SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) yang mulai diterapkan pada tahun 2024. Sehingga Inovasi SOS MAS ini merupakan salah satu inovasi hasil kepekaan sosial kemasyarakatan di bidang pelayanan publik. Hadirnya inovasi SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) ini dianggap dapat menjadi solusi dan upaya yang tepat dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Namun, meskipun inovasi pelayanan SOS MAS ini diciptakan sebagai respon dari masalah keterbatasan waktu pelayanan bagi masyarakat, di tengah implementasinya masih terdapat kesenjangan antara tujuan inovasi dengan realita di lapangan. Pelayanan pada hari Sabtu di Kantor Kecamatan Kebomas masih ditemukan beberapa kendala awal yang menjadi permasalahan. Sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu aparat di Kantor Kecamatan Kebomas yang terlibat dalam perancangan inovasi, beliau menyampaikan bahwa,

“Itu belum bisa untuk layanan kependudukan KTP, kalo KTP kita masih belum bisa melobi soalnya kan dari dispendukcapil jadi bertahap diusahakan ke dispendukcapil untuk ijin. Jadi pelayanan yang diberikan ya itu, kayak waris, PBB, selain kependudukan. Dan ya itu tadi masih banyak masyarakat yang belum ngerti dan tau, jadi kecamatan kan punya sosial media, punya Instagram, punya Facebook, jadi kita informasinya lewat situ, tapi jangkauannya masih rendah jadi banyak masyarakat yang belum tahu.” (Wawancara pada 5 Mei 2025).

Selain cakupan layanan yang masih terbatas, kendala lain yang dihadapi yaitu jangkauan sosialisasi yang masih rendah yang dilakukan melalui platform sosial media kecamatan seperti Instagram dan Facebook, yang menjadi sarana utama dalam penyebaran informasi mengenai inovasi ini. Sosialisasi mengenai layanan program SOS MAS di Instagram kecamatan hanya menjangkau 15 orang dari total pengikut 1.801, angka tersebut relatif rendah dan menunjukkan tersebarnya informasi kepada masyarakat luas masih terbatas.



Gambar 1. Postingan Mengenai Informasi SOS MAS di Instagram Kecamatan.

Sumber: Instagram Kecamatan Kebomas Tahun 2025.

Masih adanya kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, menunjukkan bahwa meskipun inovasi SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) ini sudah

berjalan, perlu dilakukan pengujian yang empiris untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan ini benar-benar mencapai tujuannya dalam menjawab kebutuhan masyarakat, sehingga perlu dibuktikan apakah dengan adanya inovasi ini dapat mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan Kebomas dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan, penelitian sebelumnya tentang inovasi pelayanan publik lebih banyak berfokus pada inovasi digital dan *e-government* (Pritami, 2023; Ulvia, 2023), inovasi pelayanan di sektor bisnis, serta layanan kesehatan dan layanan tertentu yang spesifik. Sementara itu, penelitian tentang inovasi pelayanan dasar di tingkat kecamatan dengan pendekatan penyesuaian dan fleksibilitas waktu layanan masih sangat terbatas, khususnya yang menghubungkan dampak spesifik terhadap masyarakat yang merupakan pengguna layanan dan menghubungkan dengan inovasi yang berbasis fleksibilitas waktu layanan sebagai inovasi yang solutif. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi *gap* tersebut dengan pendekatan yang berbeda dan lebih kontekstual.

Mengacu pada kondisi aktual yang telah diuraikan dan *research gap* yang telah diidentifikasi, maka masih terdapat kebutuhan mendesak untuk mengukur dampak atau pengaruh inovasi SOS MAS ini terhadap kepuasan masyarakat secara empiris, sehingga perlu adanya evaluasi mendalam. Sehingga, tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan dan mengonfirmasi bahwa inovasi layanan administratif yang diterapkan pada hari Sabtu di Kecamatan Kebomas benar-benar berhasil dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di kantor Kecamatan Kebomas. Berdasarkan tujuan dan fokus penelitian ini, maka dilakukan penelitian ini dengan judul, “Pengaruh Inovasi Pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) terhadap Kepuasan Masyarakat”.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang disediakan untuk setiap warga negara dan penduduk meliputi barang, jasa, ataupun layanan administratif dari penyelenggara pelayanan publik. Peran pelayanan publik dapat dipahami melalui Teori Nilai Publik (*Public Value Theory*). Teori ini berpendapat bahwa nilai publik merupakan hal penting bagi pemerintah yang ingin memberikan layanan publik yang lebih baik. Dalam hal ini, (Bojang, 2021) juga menjelaskan bahwa nilai publik berpusat pada kebutuhan publik sebagai warga negara, layanan publik yang lebih baik yang memenuhi harapan warga negara, dan penciptaan

nilai bagi publik, bukan sekadar pencapaian hasil secara individual. Dengan demikian, Inovasi Pelayanan Publik seperti SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) merupakan cara atau sarana untuk menghasilkan nilai publik berupa nilai akses waktu, yaitu kemudahan pengurusan pada hari Sabtu di luar jam kerja.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut (Jumroh & Pratama, 2021), apapun bentuk dan wujudnya, inovasi merupakan sebuah cara atau sarana dalam mencapai tujuan, yang mana hasil dan manfaatnya yang mampu diraih apabila dibandingkan dengan menggunakan cara-cara biasa atau konvensional sebagai tolok ukurnya. Adapun kriteria inovasi berdasarkan PermenPANRB No.91 Tahun 2021 pasal 3, terdapat lima kriteria inovasi pelayanan publik yang baik, kriteria ini akan menjadi acuan dalam mengukur dan menilai keberhasilan suatu inovasi. Kriteria tersebut antara lain yaitu Memiliki kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Mudah disebarkan, dan Berkelanjutan.

Pada penelitian ini, inovasi SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) akan diukur menggunakan indikator berdasarkan PermenPANRB No.91 Tahun 2021. Pemilihan indikator ini dikarenakan kesesuaiannya dengan karakteristik inovasi di tingkat pelaksana yang secara operasional dapat mengukur seluruh dimensi inovasi serta kesesuaiannya dengan standar nasional yang terukur dan komprehensif.

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Atmaja, 2024) kepuasan masyarakat adalah tingkatan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi seberapa baik layanan diberikan kepada publik oleh entitas pemerintah atau organisasi lain yang dapat mencapai tingkat keberhasilan tertentu. Survei kepuasan publik merupakan evaluasi menyeluruh mengenai seberapa puas individu dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik, sebagaimana diuraikan dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Peraturan tersebut juga mencantumkan sembilan komponen—Persyaratan, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif; Spesifikasi Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Keluhan, Saran dan Masukan, Fasilitas dan Infrastruktur—yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap cara layanan publik dilaksanakan. Sembilan komponen dari PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 akan digunakan sebagai indikator utama dalam studi ini untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap inovasi layanan publik “Service On Saturday” di Kecamatan Kebomas (SOS MAS) berdasarkan pertimbangan relevansi dan kekuatan hukum.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis alternatif (H_a) bahwa kepuasan masyarakat dan inovasi SOS MAS saling mempengaruhi secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan dua hipotesis: H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang

signifikan, dan H_a , yang menyatakan bahwa inovasi SOS MAS dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Kebomas memiliki pengaruh yang signifikan.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan metode kuantitatif asosiatif. Penelitian ini disusun berdasarkan dua variabel kunci, yakni variabel independen (Inovasi Layanan SOS MAS) dan variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi dan memastikan bagaimana variabel X memengaruhi variabel Y melalui penggunaan informasi kuantitatif.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini terdiri dari semua individu yang menggunakan layanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas). Data yang dikumpulkan dari observasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kebomas melalui pemeriksaan buku pengunjung (*logbook* pengunjung) dengan mengidentifikasi entri pengunjung pada hari Sabtu dengan membatasi periode layanan fokus pada 4 bulan terakhir, yaitu periode Juli 2025 hingga Oktober 2025 (total 17 hari Sabtu layanan), 587 pelanggan layanan membentuk populasi keseluruhan studi ini. Ukuran sampel untuk studi ini dihitung menggunakan rumus Slovin, yang menghasilkan hasil berikut dengan margin kesalahan 10%:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Maka:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ n &= \frac{587}{1 + 587(0,10)^2} \\ n &= 85,44 = 86 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, diperoleh sampel untuk penelitian ini yaitu sejumlah 85,44 responden. Untuk mengantisipasi kuisisioner yang tidak lengkap atau tidak valid, maka jumlah sampel yang akan diambil dibulatkan menjadi sebesar 86 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan memberikan serangkaian pernyataan kepada responden yang kemudian dijawab melalui kuesioner. Kuesioner disebar kepada 86 sampel yang merupakan masyarakat Kecamatan Kebomas yang pernah melakukan pelayanan

administrasi di Kantor Kecamatan Kebomas melalui layanan *Service On Saturday* dengan menggunakan Skala Likert 4 poin yang digunakan untuk mengukur jawaban dari responden.

Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini mengikuti pendekatan sistematis, dimulai dengan mengorganisir data berdasarkan variabel, menampilkan data untuk setiap variabel, menilai pernyataan penelitian, dan menguji hipotesis. Untuk melaksanakan langkah-langkah ini, peneliti menggunakan SPSS 26.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas pada setiap item pernyataan pada kuesioner dengan menggunakan SPSS versi 26:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas.

Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Inovasi SOS MAS (Service On Saturday di Kecamatan Kebomas)	X1.1	0.391	0,361	Valid
	X1.2	0.402		Valid
	X1.3	0.453		Valid
	X2.1	0.386		Valid
	X2.2	0.579		Valid
	X2.3	0.730		Valid
	X3.1	0.387		Valid
	X3.2	0.746		Valid
	X3.3	0.750		Valid
	X4.1	0.439		Valid
	X4.2	0.691		Valid
	X4.3	0.406		Valid
	X5.1	0.516		Valid
	X5.2	0.678		Valid
	X5.3	0.729		Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1.1	0.684	0,361	Valid
	Y1.2	0.663		Valid
	Y2.1	0.694		Valid
	Y2.2	0.473		Valid

Y3.1	0.668	Valid
Y3.2	0.709	Valid
Y4.1	0.545	Valid
Y4.2	0.406	Valid
Y5.1	0.707	Valid
Y5.2	0.675	Valid
Y6.1	0.626	Valid
Y6.2	0.521	Valid
Y7.1	0.834	Valid
Y7.2	0.789	Valid
Y8.1	0.597	Valid
Y8.2	0.514	Valid
Y9.1	0.702	Valid
Y9.2	0.631	Valid

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Semua item dalam variabel X (15 item) dan Y (18 item) dikonfirmasi valid menurut temuan hasil validitas SPSS. Nilai r yang dihitung melebihi nilai r tabel (0,361), yang menunjukkan validitas ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memenuhi kriteria validitas dan cocok untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Inovasi SOS MAS (X)	0,835	15
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,914	18

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Berdasarkan tabel uji reliabilitas, variabel X (Inovasi SOS MAS) memperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,835, dan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) bernilai 0,914. Menurut standar reliabilitas Alpha Cronbach, seluruh pernyataan pada kedua variabel tersebut (15 item untuk X dan 18 item untuk Y) dapat dikatakan reliabel, sehingga instrumen penelitian ini dapat digunakan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pendekatan statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) satu sampel digunakan dalam studi ini untuk menguji normalitas menggunakan data residu yang belum distandarisasi. Data yang dikumpulkan melalui analisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 ditampilkan di bawah ini bersama dengan hasil uji normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.34228477
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.042
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas.

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Uji Kolmogorov-Smirnov untuk normalitas memeriksa apakah dataset mengikuti distribusi normal ketika tingkat signifikansi (Asym. Sig. 2-tailed) lebih besar dari 0,05. Menurut hasil uji normalitas, nilai Asym. Sig. (2-tailed) adalah 0,200. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal dan sesuai untuk analisis lebih lanjut karena 0,200 lebih besar dari 0,05.

Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengonfirmasi kesesuaian model regresi linier sederhana dengan pola data. Pengujian ini menggunakan tabel ANOVA dengan memeriksa nilai *Sig. Deviation from Linearity*. Apabila nilai tersebut lebih besar dari 0,05, penyimpangan dari linieritas dianggap tidak signifikan. Hasil uji linieritas yang diperoleh dari analisis SPSS 26 disajikan dalam tabel berikut.

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Masyarakat * Inovasi_SOS MAS	Between Groups	(Combined)	2580.187	18	143.344	6.885	.000
		Linearity	2372.323	1	2372.323	113.952	.000
		Deviation from Linearity	207.865	17	12.227	.587	.890
	Within Groups		1394.848	67	20.819		
	Total		3975.035	85			

Gambar 3. Hasil Uji Linieritas.

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Menurut temuan dari penilaian linearitas di atas, telah ditetapkan bahwa angka *Sig. Deviasi dari Linearitas* adalah 0,890. Karena angka 0,890 lebih besar dari 0,05, hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y bersifat linear atau bahwa deviasi data tidak memiliki signifikansi statistik. Oleh karena itu, model regresi linear sederhana dianggap valid dan tepat untuk menerapkan pengujian hipotesis penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari penilaian heteroskedastisitas adalah untuk memastikan bahwa model regresi mempertahankan varians residual yang konsisten. Jika ragam residualnya tidak stabil (heteroskedastisitas), maka hasil regresi tidak efisien. Pengujian dilakukan dengan Uji Glejser, di mana variabel bebas (Inovasi SOS MAS) diregresikan terhadap nilai absolut residualnya. Di bawah ini disajikan hasil analisis uji tersebut yang diperoleh melalui bantuan SPSS versi 26.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	4.390	2.954		1.486
	Inovasi_SOSMAS	-.021	.056	-.040	.370

a. Dependent Variable: ABS_RES

Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Sesuai dengan kriteria Uji Glejser, nilai signifikansi di atas 0,05 menunjukkan bahwa heteroskedastisitas tidak ada. Dalam pengujian ini, variabel Inovasi SOS MAS memiliki nilai signifikansi sebesar 0,370. Sehingga, dapat dinyatakan model regresi tidak menghadapi masalah heteroskedastisitas.

Analisis Data

Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana bertujuan untuk mengukur seberapa kuat hubungan dan menilai pentingnya pengaruh variabel independen (Inovasi SOS MAS) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Analisis ini juga bertujuan untuk membuat rumus yang dapat memprediksi nilai Y ketika nilai X diberikan. Persamaan dasar untuk regresi linier sederhana dapat dinyatakan sebagai berikut.

$$\hat{Y} = a + bX$$

Berdasarkan temuan dari analisis regresi linier sederhana yang dilakukan dengan SPSS 26, nilai a dan b telah ditentukan sebagai berikut.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.211	4.593		2.006	.048
	Inovasi_SOSMAS	.969	.087	.773	11.151	.000
	S					

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Gambar 5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Berdasarkan temuan tersebut, nilai-nilainya adalah $a = 9,211$ dan $b = 0,969$. Oleh karena itu, persamaan regresi linier sederhana dapat dinyatakan sebagai berikut.

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 9,211 + 0,969X$$

Dalam persamaan ini, $\hat{Y}$ mewakili nilai yang diharapkan dari variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat. Nilai a (konstanta) sebesar 9,211 menunjukkan bahwa apabila nilai Inovasi Pelayanan SOS MAS (X) adalah nol, maka tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) yang diprediksi adalah sebesar 9,211. Sementara itu, nilai b (koefisien regresi) sebesar 0,969 yang artinya setiap kenaikan satu satuan pada Inovasi Pelayanan SOS MAS, tingkat Kepuasan Masyarakat diprediksi akan meningkat sebesar 0,969 satuan.

Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinan (R^2) bertujuan guna mengetahui sejauh mana variabel bebas (Inovasi SOS MAS) dapat menerangkan variasi dan memberi kontribusi pengaruhnya terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Hasil perhitungan uji tersebut yang dilakukan dengan SPSS 26 disajikan sebagai berikut.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.597	.592	4.368

a. Predictors: (Constant), Inovasi_SOSMAS

Gambar 6. Hasil Uji Koefisien Determinan (R Square).

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Temuan di atas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,597. Ini berarti bahwa 59,7% pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Inovasi SOS MAS (X). Meskipun demikian, 40,3% sisanya dipengaruhi oleh elemen atau variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis dilakukan untuk menunjukkan pentingnya pengaruh faktor Inovasi SOS MAS (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) berdasarkan informasi yang dikumpulkan.

Pendekatan yang diterapkan adalah Uji-t. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini tercantum di bawah ini.

H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kebomas.

Ha: Terdapat pengaruh signifikan inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kebomas.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.211	4.593		2.006	.048
	Inovasi_SOS MAS	.969	.087	.773	11.151	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Gambar 7. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2025.

Temuan di atas mengungkapkan bahwa faktor Inovasi SOS MAS memiliki nilai t yang dinilai sebesar 11,151 dan tingkat signifikansi 0,000. Dengan ukuran sampel 86, diperoleh df sebesar 84, artinya pada ambang signifikansi 0,05, nilai t-tabel adalah 1,989.

Karena nilai t yang dihitung (11,151) lebih besar dari nilai t-tabel (1,989) dan signifikansinya adalah (0,000) hasil di atas, pengujian hipotesis dengan Uji-t menunjukkan bahwa variabel Inovasi SOS MAS memiliki nilai t-hitung sebesar 11.151 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) yang dijalankan telah berhasil menjadi faktor penentu yang nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil Pengolahan Nilai Variabel Inovasi Pelayanan SOS MAS (X)

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari 86 responden mengenai inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas), diperoleh jumlah skor untuk variabel X sebagai berikut.

Tabel 4. Perhitungan Skor Jawaban Variabel Inovasi SOS MAS (X).

No.	Indikator	Jumlah	%	Kategori
1.	X1	848	82,1	Sangat Baik
2.	X2	947	91,7	Sangat Baik
3.	X3	936	90,6	Sangat Baik
4.	X4	897	86,9	Sangat Baik
5.	X5	895	86,7	Sangat Baik
Total		4.523	87,6	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Dari perhitungan skor total variabel di atas, maka didapatkan hasil bahwa variabel inovasi SOS MAS (X) memiliki nilai sebesar 87,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tabel kriteria interpretasi skor, maka variabel inovasi SOS MAS (X) termasuk ke dalam kategori sangat baik.

Hasil Pengolahan Nilai Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari 86 responden mengenai kepuasan masyarakat, diperoleh jumlah skor untuk variabel Y sebagai berikut.

Tabel 5. Perhitungan Skor Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

No.	Indikator	Jumlah	%	Kategori
1.	Y1	578	84,0	Sangat Baik
2.	Y2	566	82,2	Sangat Baik
3.	Y3	564	81,9	Sangat Baik
4.	Y4	609	88,5	Sangat Baik
5.	Y5	609	88,5	Sangat Baik
6.	Y6	565	82,1	Sangat Baik
7.	Y7	588	85,4	Sangat Baik
8.	Y8	564	81,9	Sangat Baik
9.	Y9	530	77,0	Sangat Baik
Total		5.173	83,5	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Dari perhitungan skor total variabel di atas, maka didapatkan hasil bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai sebesar 83,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tabel kriteria interpretasi skor, maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) termasuk ke dalam kategori sangat baik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Variabel Inovasi Pelayanan SOS MAS (Service On Saturday di Kecamatan Kebomas)

Berdasarkan hasil penilaian terhadap kelima indikator variabel inovasi SOS MAS (Service On Saturday di Kecamatan Kebomas) telah berhasil diwujudkan sebagai inovasi pelayanan publik yang komprehensif. Secara keseluruhan, inovasi SOS MAS ini tidak hanya dipandang sebagai sesuatu hal yang baru (kebaruan 82,1%), tetapi juga dinilai sangat efektif (91,7%) dalam mencapai tujuannya dalam mengatasi kendala akses pelayanan pada masyarakat yang bekerja dan memiliki aktivitas padat di hari kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebomas sehingga dapat tercipta pemerataan pelayanan. Selain

itu, inovasi SOS MAS juga dirasakan sangat bermanfaat (90,6%) bagi masyarakat, dan juga mudah untuk diadopsi, diterapkan, dan disebar (86,9%) serta berkelanjutan (86,7%). Namun, indikator kebaruan yang memperoleh penilaian lebih rendah dibandingkan dengan keempat indikator lainnya, menunjukkan bahwa masih perlu adanya strategi komunikasi yang lebih masif untuk menonjolkan aspek transformatif inovasi SOS MAS, sehingga aspek kebaruannya tidak hanya dipersepsikan sebagai pergeseran jadwal, melainkan sebagai perubahan paradigma layanan dan inovasi yang lebih transformatif.

Secara keseluruhan, nilai yang didapat dari hasil analisis data untuk variabel Inovasi SOS MAS adalah sebesar 87,6% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Tingginya nilai pada setiap indikator menunjukkan bahwa inovasi SOS MAS berhasil menciptakan dan membangun nilai yang positif dan bermanfaat bagi publik. Hal ini sejalan dengan teori nilai publik oleh (Bojang, 2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus memperhatikan kebutuhan publik, layanan yang memenuhi harapan publik, dan penciptaan nilai bagi publik, yang salah satu caranya adalah melalui inovasi pelayanan publik. Adapun temuan dalam penelitian ini juga mendukung teori inovasi pelayanan publik oleh (Jumroh & Pratama, 2021) yang menyatakan bahwa inovasi sebagai salah satu sarana untuk menciptakan nilai publik yang manfaatnya bisa langsung dirasakan oleh publik. Hal ini juga menunjukkan bahwa inovasi SOS MAS telah memenuhi indikator inovasi pelayanan publik yang baik sesuai dengan PermenPANRB No.91 Tahun 2021. Dengan demikian, inovasi pelayanan SOS MAS telah terbukti bukan hanya sekadar perubahan administratif sesaat, melainkan sebuah inovasi pelayanan publik yang bernilai dan dapat dipertahankan sebagai bagian dari sistem pelayanan publik yang terus beradaptasi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Pembahasan Variabel Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penilaian terhadap kesembilan indikator variabel kepuasan masyarakat, telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dan merata. Capaian ini didukung oleh skor yang diperoleh pada setiap indikator, yaitu persyaratan (84,0%), sistem, mekanisme, dan prosedur (82,2%), waktu pelayanan (81,8%), biaya/tarif (88,5%), produk layanan (88,5%), sarana prasarana (82,1%), kompetensi pelaksana (85,4%), perilaku pelaksana (81,9%), serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan (77,0%). Data ini menunjukkan bahwa aspek ketiadaan biaya pelayanan dan keakuratan produk hasil layanan menjadi faktor yang paling menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Sementara penanganan pengaduan yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan delapan indikator lainnya menunjukkan bahwa masih memerlukan fokus perbaikan.

Secara keseluruhan, variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai sebesar 83,5%. Capaian ini memperkuat teori kepuasan oleh (Atmaja, 2024) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur nyata atas kinerja suatu layanan, dan bahwa keberhasilan kinerja pelayanan, dalam hal ini kinerja inovasi pelayanan SOS MAS, dapat diukur secara kuantitatif melalui kemampuan memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Selain itu, capaian ini juga selaras dengan indikator kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, karena inovasi SOS MAS telah memenuhi standar pada 9 aspek kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, aspek penanganan pengaduan yang masih relatif rendah, mengindikasikan perlunya peningkatan sistem respons dan akuntabilitas, agar prinsip pelayanan yang responsif dan partisipatif dapat terpenuhi sepenuhnya.

Temuan ini juga membuktikan pernyataan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik oleh (Haryati, 2024) yang menyebutkan bahwa prinsip dalam pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan SOS MAS tidak hanya terbukti sebagai inovasi pelayanan yang diterima, tetapi juga telah memenuhi standar kinerja kepuasan yang terukur, dengan ruang perbaikan lebih lanjut untuk menjadikannya sebagai layanan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Pengaruh Inovasi Pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) terhadap Kepuasan Masyarakat

Merujuk pada temuan penelitian dan analisis data terkait inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas), dapat diperoleh hasil yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan SOS MAS berpengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi (R^2) yang didapatkan dari hasil analisis data dengan nilai R^2 sebesar 0,597. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi SOS MAS mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 59,7%. Artinya 59,7% dari variasi tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kehadiran dan kualitas inovasi pelayanan SOS MAS ini. Temuan ini sejalan dengan studi terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh (Dompak & Supratama, 2018) pada layanan Samsat Drive Thru ($R^2 = 61,7\%$) dan (Kurnia dkk., 2024) pada inovasi layanan digital Disdukcapil ($R^2 = 57,5\%$), yang sama-sama menunjukkan kontribusi inovasi berada dalam kisaran 57–62% terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam temuan ini, sisanya sebesar 40,3% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor lain di luar inovasi SOS MAS yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa meski pengakuan terhadap besaran pengaruh yang signifikan ini masih perlu disertai dengan evaluasi terhadap beberapa aspek-aspek yang masih menunjukkan kelemahan. Pada aspek inovasi SOS MAS, meskipun secara keseluruhan variabel ini memperoleh nilai sangat baik sebesar 87,6%, indikator kebaruan masih memperoleh nilai terendah dibandingkan keempat indikator lainnya seperti, efektif, bermanfaat, mudah disebarkan, dan keberlanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa membangun pemahaman masyarakat terhadap nilai perubahan dari inovasi masih menjadi tantangan. Hal tersebut dikarenakan sebagian masyarakat masih menganggap pelayanan SOS MAS sekadar sebagai perpanjangan jam operasional. Sementara pada aspek kepuasan masyarakat, indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang memperoleh nilai sebesar 77,0% masih menjadi hal yang harus dioptimalkan. Kelemahan responsivitas ini selaras dengan temuan (Sintania & Oktariyanda, 2023) pada program kesehatan Pete Jawa Rasa Timun, yang juga mengidentifikasi ketanggapan sebagai aspek paling rentan dalam kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik, baik yang berbasis administratif seperti SOS MAS maupun berbasis teknologi, memiliki pengaruh yang stabil dan konsisten dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hal ini juga menegaskan bahwa pelayanan yang inovatif merupakan faktor penentu utama dalam meningkatkan kualitas pengalaman layanan publik. Di sisi lain, inovasi pelayanan publik juga harus selaras dengan pengembangan dan perbaikan berkelanjutan sehingga berhasil menciptakan nilai dan kepuasan bagi masyarakat.

Signifikansi Pengaruh Inovasi Pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) terhadap Kepuasan Masyarakat

Merujuk pada hasil analisis regresi linier sederhana, hasil uji hipotesis penelitian (Uji t) membuktikan bahwa inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh ini dibuktikan secara statistik dari nilai signifikansi yang diperoleh yaitu $0,000 < 0,05$, serta nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar $11,151 > t\text{-tabel } 1,989$. Hal ini menjadi dasar yang kuat untuk menolak H_0 dan menerima hipotesis penelitian (H_a). Koefisien regresi sebesar 0,969 menunjukkan bahwa inovasi pelayanan SOS MAS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya setiap peningkatan pada inovasi SOS MAS, maka terjadi peningkatan pada kepuasan masyarakat sebesar 0,969. Berdasarkan temuan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat

pengaruh positif dan signifikan antara inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan temuan dan pembahasan uji hipotesis di atas, dapat diambil kesimpulan, secara teoritis hasil yang didapatkan dalam penelitian ini memperkuat penerapan teori yang menjadi kerangka dalam penelitian ini. Pertama, relevansi dengan teori inovasi pelayanan publik oleh (Jumroh & Pratama, 2021) hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa inovasi bukan hanya ide, tetapi juga berhasil menjadi sarana dalam menciptakan nilai publik yang tolak ukurnya adalah hasil dan manfaatnya yang terwujud dalam peningkatan kepuasan. Hal ini konsisten dengan teori kepuasan masyarakat oleh Atmaja (2024), karena kepuasan masyarakat (Y) yang tinggi adalah cerminan dari keberhasilan kinerja layanan melalui inovasi pelayanan SOS MAS. Dalam hal ini inovasi berperan sebagai instrumen atau cara untuk mencapai kinerja pelayanan yang baik tersebut. Selanjutnya, temuan ini juga memperkuat teori nilai publik oleh (Bojang, 2021) karena pengaruh inovasi yang signifikan dan positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat menunjukkan bukti konkret dari penciptaan nilai publik. Inovasi secara eksplisit telah memenuhi harapan publik dan menciptakan nilai. Hal ini membuktikan bahwa inovasi SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) adalah strategi yang tepat untuk mewujudkan tujuan pelayanan publik yang berpusat pada kebutuhan publik, karena inovasi ini telah mampu memenuhi harapan masyarakat akan fleksibilitas waktu layanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Kebomas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Merujuk pada temuan yang diperoleh serta pembahasan pada penelitian mengenai pengaruh inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) terhadap kepuasan masyarakat ini, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif secara statistik antara inovasi SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) terhadap kepuasan masyarakat. Adanya pengaruh tersebut dibuktikan dengan hasil uji signifikansi pada analisis regresi sederhana diperoleh dari nilai signifikansi yang diperoleh yaitu $0,000 < 0,05$, serta nilai t -hitung yang diperoleh yaitu sebesar $11,151 > t\text{-tabel } 1,989$. Kemudian dari temuan uji koefisien determinan didapatkan R^2 sebesar 0,597. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi SOS MAS memiliki dampak sebesar 59,7% terhadap kepuasan publik. Sementara itu, faktor tambahan yang tidak tercakup dalam survei ini memiliki dampak terhadap sisa 40,3% kepuasan publik.

Dari hasil analisis perhitungan nilai pada kedua variabel, nilai pada inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas) adalah sebesar 87,6% yang termasuk

ke dalam kategori sangat baik. Sementara tingkat kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 83,5% yang juga termasuk dalam kategori sangat baik. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun nilai pada inovasi pelayanan SOS MAS dan kepuasan masyarakat terbukti sangat baik, masih perlu disertai dengan evaluasi terhadap beberapa aspek-aspek yang masih menunjukkan kelemahan. Pada aspek inovasi SOS MAS, indikator kebaruan masih memperoleh nilai terendah dibandingkan keempat indikator lainnya seperti, efektif, bermanfaat, mudah disebarkan, dan keberlanjutan. Sementara pada aspek kepuasan masyarakat, indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga masih mendapat nilai terendah dibandingkan keempat indikator lainnya, sehingga masih menjadi hal yang harus diperhatikan dan dioptimalkan terutama pada responsivitas terhadap pengaduan pelayanan.

Peneliti mengajukan beberapa saran yang diharap dapat memberi manfaat dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Kecamatan Kebomas dalam mengoptimalkan keberlanjutan serta pengembangan inovasi pelayanan SOS MAS (*Service On Saturday* di Kecamatan Kebomas), antara lain dengan memperkuat strategi komunikasi dan sosialisasi yang lebih masif dengan mengoptimalkan konten media sosial kecamatan, memperkuat sistem penanganan keluhan dan umpan balik dengan menetapkan standar waktu respons dan membuat saluran khusus untuk pengaduan saran dan masukan, seperti nomor WhatsApp dan *dashboard* khusus pengaduan yang status pengaduannya bisa secara langsung dipantau oleh masyarakat sebagai bentuk transparansi. Melakukan pengembangan inovasi pelayanan SOS MAS dengan menerapkan sistem *Hybrid Service*, yang menggabungkan layanan tatap muka dengan dukungan digital pada hari Sabtu, sehingga saat datang hanya untuk verifikasi dan penandatanganan. Melakukan evaluasi secara berkala untuk menyesuaikan inovasi SOS MAS dengan kebutuhan masyarakat, utamanya yang bekerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan jurnal ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Dr. Meirinawati, M.AP., selaku dosen penguji.
3. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji.
4. Seluruh dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara.
5. Seluruh pihak Kecamatan Kebomas yang telah memberikan izin dan bantuan serta dukungan selama proses penelitian dan pengambilan data.
6. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberi doa dan dukungan.

7. Serta rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan moral serta doa.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, B. K. (2024). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi Trans Cirebon*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik. (2025). *Kecamatan Kebomas dalam angka 2025*. BPS Kabupaten Gresik.
- Bojang, M. B. S. (2021). Public value management: An emerging paradigm in public administration. *International Journal of Business, Management and Economics*, 2(4), 225–238. <https://doi.org/10.47747/ijbme.v2i4.395>
- Dompak, T., & Supratama, N. A. (2018). Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Samsat Drive Thru. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1).
- Haryati, E. (2024). *Pengantar pelayanan publik*. CV. Rey Media Grafika.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Jumroh, & Pratama, Y. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Penerbit Insan Cendekia Mandiri.
- Kurnia, D., Mukson, M., & Fuaddi, H. (2024). The effect of service innovation on public satisfaction at the Office of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. *Nexus Synergy: A Business Perspective*, 1(4), 236–247. <https://doi.org/10.61230/nexus.v1i4.86>
- Pritami, I. F. (2023). Pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(2). <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4428>
- Sintania, J., & Oktariyanda, T. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. *Publika*, 11(2), 1863–1876. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1863-1876>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi pelayanan publik. *Al Qisthi: Jurnal Sosial dan Politik*, 10(2), 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Ulvia. (2023). *Pengaruh penerapan layanan e-health terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya*.