

ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini bahwa kinerja pegawai di Badan Pendapatan daerah Kota Bandung belum sepenuhnya efektif diantaranya ditentukan oleh inovasi pelayanan yang dilakukan para pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui teknik analisis regresi sederhana dan korelasional. Populasi penelitian ini sebanyak 256 dengan sample sebanyak 43 responden. Teknik pengumpulan data utama dengan penyebaran angket, di samping menggunakan teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data selain dilakukan dengan teknik analisis regresi dan korelasi, juga menggunakan analisis data secara kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Hal ini berarti bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, sehingga model regresi sudah memadai untuk memprediksi variabel kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Hambatan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung diantaranya sistem aplikasi yang masih sering *down* atau error dalam penggunaannya, namun dapat diatasi diantaranya dengan memanfaatkan digitalisasi dan melakukan sosialisasi pelayanan sesuai tugas pokok dan kewenangan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Kata kunci: pelayanan publik, inovasi pelayanan, dan kinerja pegawai.

ABSTRACT

The problem of this research is that the performance of employees at the Bandung City Regional Revenue Agency has not been fully effective, one of which is determined by the service innovations carried out by the employees. The research method used is descriptive research method with a qualitative approach through simple regression analysis and correlational techniques. The population of this study was 256 with a sample of 43 respondents. The main data collection technique is by distributing questionnaires, in addition to using interview techniques and documentation techniques. The data analysis technique is not only done by using regression and correlation analysis techniques, but also using qualitative data analysis.

The results of this study indicate that there is a positive and significant influence of service innovation on employee performance at the Bandung City Regional Revenue Agency. This means that the independent variable has a significant effect on the dependent variable, so that the regression model is adequate to predict employee performance variables in the Bandung City Regional Revenue Agency. Barriers to the implementation of service innovation in improving the performance of employees at the Bandung City Regional Revenue Agency include application systems that are still often down or errors in their use, but can be overcome by utilizing digitalization and socializing services according to the main tasks and authorities of the Bandung City Regional Revenue Agency.

Keywords : public service, service innovation, and employee performance

RINGKESAN

Masalah dina ieu panalungtikan nya éta kinerja pagawé di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung acan sagemblengna éféktif, salah sahijina ditangtukeun ku inovasi palayanan anu dilaksanakeun ku para pagawé. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta méthode pananglutikan kuantitatif déskriptif ngagunakeun analisis régrési sederhana jeung téhnik korelasional. Populasi dina ieu panalungtikan nya éta 256 kalayan sampel 43 réspodén. Téhnik ngumpulkeun data utama nyaéta ku cara ngadistribusikaeun angkét, salian ti ngagunakeun téhnik wawancara jeung téhnik dokuméntasi. Téhnik analisis data henteu ngan ukur ngagunakeun téhnik analisis régrési jeung korelasi.

Hasil panalungtikan nuduhkeun aya pangaruh positif jeung signifikan tina naontion palayanan kana kinerja pagawé di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Hartina variabel bébas miboga pangaruh anu signifikan kana variabel nu kauger, ku kituna modél régrési nyukupan pikeun ngaduga variabel kinerja pagawé di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Halangan palaksanaan inovasi palayanan dina ngaronjatkeun kinerja pagawé di Badan Pajak Daerah Kota Bandung diantaranya sistem aplikasi anu masih kénéh mindeng aya masalah atawa kasalahan pamakean, tapi bisa diungkulan ku cara ngamangpaatkeun palayanan digitalisasi jeung sosialisasi luyu jeung pancén utama otoritas Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Kata Kunci: palayanan publik, inovasi pelayanan, kinerja karyawan.