

Analisis Inovasi dan Kreativitas Pegawai serta Dampaknya pada Layanan Klien di Bapas Tangerang

Dwi Sri Dani Afriza¹, Rahmawati Saputra²

^{1,2}Manajemen Manajemen, Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang, Indonesia

Email: ¹dsafriza@unis.ac.id, ²2207030021@students.unis.ac.id

Email Penulis Korespondensi: ¹dsafriza@unis.ac.id

Abstrak– Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai terhadap kinerja dan pelayanan klien di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Metode yang digunakan meliputi analisis jalur dengan dua model jalur, yaitu model jalur pertama dan kedua, yang dianalisis melalui regresi dan koefisien determinasi untuk menguji hipotesis. Sampel penelitian terdiri dari pegawai dan klien pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, baik secara individual maupun simultan. Selain itu, aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai secara langsung mempengaruhi pelayanan klien pemasyarakatan. Namun, pengaruh tidak langsung melalui kinerja tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap pelayanan klien. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi dan kreativitas pegawai mempengaruhi kinerja dan pelayanan, perbaikan langsung dalam aktivitas dan kreativitas pegawai lebih berdampak pada kualitas pelayanan daripada melalui peningkatan kinerja terlebih dahulu.

Kata Kunci: Aktivitas Inovasi, Kreativitas Pegawai, Kinerja, Pelayanan Klien Pemasyarakatan, Analisis Jalur.

Abstract– Aims to evaluate the impact of innovative activities and employee creativity on performance and client services at the Tangerang Class I Correctional Center. The research methodology includes path analysis using two path models, analyzed through regression and coefficient of determination to test the hypotheses. The sample consists of employees and correctional clients from the Tangerang Class I Correctional Center. The results indicate that both innovative activities and employee creativity have a significant impact on performance, both individually and collectively. Additionally, innovative activities and employee creativity directly affect the services provided to correctional clients. However, the indirect influence through performance does not significantly contribute to client services. These findings suggest that while innovation and creativity impact performance and service quality, direct improvements in employee activities and creativity have a more significant effect on service quality than improvements made through enhanced performance.

Keywords: Innovative Activities, Employee Creativity, Performance, Correctional Client Service, Path Analysis.

1. PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Kelas I Tangerang adalah lembaga publik yang diberikan kewenangan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kepada Klien Pemasyarakatan. Layanan ini meliputi berbagai aspek administratif, seperti pelaksanaan litmas, laporan awal klien, layanan lapor rutin, dan bimbingan tahap penyidikan. Selama empat tahun terakhir, jumlah Klien Pemasyarakatan yang dilayani mengalami peningkatan, dari 1.030 klien pada tahun 2019 menjadi 3.269 klien pada tahun 2022. Peningkatan ini menunjukkan pentingnya kinerja yang efektif dan efisien dalam menyelenggarakan pelayanan kepada klien di BAPAS.

Sebagai lembaga pemerintah, BAPAS Kelas I Tangerang tidak memiliki pesaing langsung seperti organisasi swasta. Namun, dalam era globalisasi dan teknologi yang cepat berkembang, inovasi tetap menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan. Menurut (Nurfadilah dan Irawati, 2021)[1] kreativitas dan aktivitas inovatif secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja. Kreativitas pegawai, sebagai bagian dari aktivitas inovatif, dapat mendorong peningkatan kinerja, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian (Dama dan Ogi, 2018)[2] yang menemukan bahwa kreativitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri.

Inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan klien yang semakin kompleks. Sebagaimana dinyatakan oleh (Astuti et al., 2019)[3], kreativitas dan aktivitas inovatif dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung dan juga melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian oleh (Berliana dan Arsanti, 2018)[4] menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan perilaku kerja inovatif mempengaruhi kinerja, dengan *self-efficacy* menjadi variabel dominan. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh (Rahman, 2019)[5] yang mengidentifikasi bahwa inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan, yang juga relevan dengan konteks pelayanan di BAPAS.

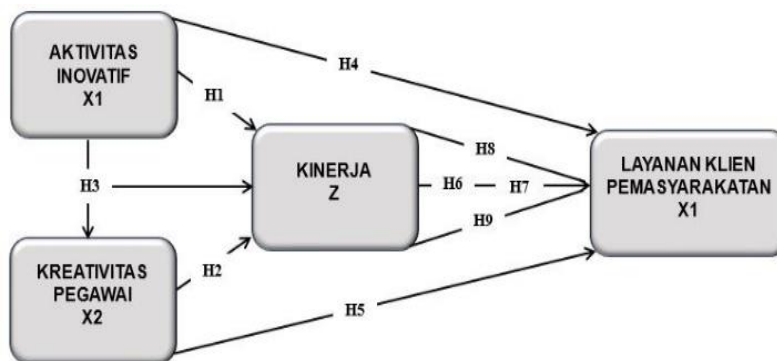
Pengaruh langsung dari kreativitas pegawai terhadap kualitas pelayanan juga telah dibuktikan dalam penelitian oleh (Sujana, 2017)[6], yang menunjukkan bahwa kreativitas pegawai memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hal ini mendukung temuan dari penelitian (Pratala, 2021)[7] yang mengidentifikasi pengaruh signifikan dari kreativitas dan aktivitas inovatif terhadap kinerja pengurus.

Dalam konteks pelayanan publik, khususnya di lembaga pemasyarakatan, efektivitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti aktivitas inovatif, kreativitas pegawai, dan kinerja. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi dan kreativitas dapat meningkatkan kinerja di berbagai organisasi. Namun, sebagian besar studi tersebut belum

mempertimbangkan hubungan langsung antara variabel-variabel tersebut dengan layanan publik di lembaga masyarakat, sehingga masih ada gap dalam literatur yang perlu diisi. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan menganalisis bagaimana aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai mempengaruhi kinerja dan, selanjutnya, bagaimana kinerja mempengaruhi layanan Klien Masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini mencakup: 1) Pengaruh aktivitas inovatif terhadap kinerja, 2) Pengaruh kreativitas pegawai terhadap kinerja, 3) Pengaruh aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai terhadap kinerja, 4) Pengaruh langsung aktivitas inovatif terhadap layanan Klien Masyarakat, 5) Pengaruh langsung kreativitas pegawai terhadap layanan Klien Masyarakat, 6) Pengaruh kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat, 7) Pengaruh aktivitas inovatif, kreativitas pegawai, dan kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat, 8) Pengaruh tidak langsung aktivitas inovatif melalui kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat, dan 9) Pengaruh tidak langsung kreativitas pegawai melalui kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat.

Kerangka berpikir aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai dalam mempengaruhi kinerja dan implikasinya terhadap pelayanan Klien Masyarakat Balai Masyarakat Kelas I Tangerang dapat dilihat pada gambar kerangka berpikir berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Dengan hipotesis penelitian yaitu, 1) H1: Terdapat pengaruh aktivitas inovatif terhadap kinerja. 2) H2: Terdapat pengaruh kreativitas pegawai terhadap kinerja. 3) H3: Terdapat pengaruh aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai terhadap kinerja. 4) H4: Terdapat pengaruh langsung aktivitas inovatif terhadap layanan Klien Masyarakat. 5) H5: Terdapat pengaruh langsung kreativitas pegawai terhadap layanan Klien Masyarakat. 6) H6: Terdapat pengaruh kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat. 7) H7: Terdapat pengaruh aktivitas inovatif, kreativitas pegawai dan kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat. 8) H8: Terdapat pengaruh tidak langsung aktivitas inovatif melalui kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat. 9) H9: Terdapat pengaruh tidak langsung kreativitas pegawai melalui kinerja terhadap layanan Klien Masyarakat.

1.2 Tinjauan Literatur

a. Aktivitas Inovatif

Menurut Jong dan Hartog dalam (Adnyani, et al., 2020)[8] perilaku kerja inovatif melibatkan eksplorasi peluang dan implementasi ide baru untuk meningkatkan produktivitas. (Nurdin, 2019)[9] menambahkan bahwa perilaku kerja inovatif mencakup tindakan individu untuk mengenali masalah, mengembangkan ide baru, dan menerapkannya dengan prosedur baru. Penelitian oleh (Nurfadilah dan Irawati 2021)[1] mengukur aktivitas inovatif melalui indikator seperti kesempatan, ide, implementasi, dan aplikasi.

b. Kreativitas

Kreativitas didefinisikan oleh (Munandar, 2012)[10] sebagai kemampuan untuk melihat berbagai kemungkinan penyelesaian masalah dan menghasilkan ide baru yang bermanfaat. Ditambahkan oleh (Mustari, 2014)[11] bahwa kreativitas adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang berbeda dan memiliki nilai tambah. Guilford dalam (Munandar, 2012)[10] menyebutkan indikator kreativitas seperti kelancaran berpikir, keluwesan berpikir, pengembangan gagasan, dan keaslian.

c. Kinerja

Kinerja pegawai dinyatakan oleh (Poltak, 2016)[12] diukur berdasarkan kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan kualitas tertentu. (Robbins, 2020)[13] menambahkan indikator seperti kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen. Penelitian ini akan menggunakan faktor-faktor tersebut untuk mengukur kinerja pegawai di BAPAS Kelas I Tangerang.

d. Pelayanan Klien

Kotler di dalam (Ruslan, 2019)[14] menjelaskan bahwa pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan tanpa menyebabkan kepemilikan. (Moenir, 2016)[15] dan (Putra, 2018)[16] mengemukakan standar pelayanan bimbingan Klien Masyarakat seperti persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, jaminan pelayanan,



dan keamanan, yang akan digunakan sebagai parameter untuk mengukur kualitas pelayanan di BAPAS Kelas I Tangerang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis asosiatif yang bersifat kausal (sebab-akibat). Menurut (Sugiyono, 2019)[17], metode penelitian kuantitatif memecahkan masalah dengan data angka, dan menguji teori-teori dengan meneliti hubungan antar variabel yang diukur menggunakan instrumen penelitian. Data angka yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik (Noor, 2019)[18], di mana data numerik yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial untuk menguji hipotesis yang diajukan.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 66 pegawai di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang dan 1.196 klien yang berstatus pembebasan bersyarat. Sampel diambil dengan teknik pengambilan sampel jenuh untuk pegawai dan secara acak sebanyak 92 orang untuk klien menggunakan rumus Slovin dengan taraf kelonggaran 10% (Sugiyono, 2019)[17].

2.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

Definisi konseptual merupakan definisi yang menjelaskan bagaimana variabel diukur akan dihitung. Sedangkan konseptual variabel merupakan definisi tentang variabel yang mengacu pada konsep atau teori yang sudah pernah dikemukakan oleh peneliti terdahulu (Chandrarini, 2019)[19]. Kriteria untuk mengukur variabel penelitian pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- Aktivitas inovatif (X1): Diukur berdasarkan konsep teori dari De Jong dan De Hartog[8], mencakup melihat kesempatan, mengeluarkan ide, implementasi, dan aplikasi.
- Kreativitas pegawai (X2): Diukur berdasarkan teori dari Guilford[10], meliputi kelancaran berpikir, keluwesan berpikir, mengembangkan gagasan, dan keaslian (*originality*).
- Kinerja (Z): Diukur berdasarkan teori Robbins[13], mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.
- Layanan Klien Pemasyarakatan (Y): Diukur berdasarkan teori Putra[16], mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, jaminan pelayanan, dan jaminan keamanan.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang didistribusikan kepada pegawai Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang dan Klien Pemasyarakatan yang berstatus Pembebasan Bersyarat. Teknik pengumpulan data meliputi penelitian kepustakaan (*Library Research*) yakni mengumpulkan data dari berbagai buku dan jurnal ilmiah dan penelitian lapangan (*Field Research*) mengamati secara langsung objek penelitian dengan menyebarkan kuesioner terkait variabel penelitian.

2.4 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis statistik inferensial dengan software SPSS. Teknik analisis yang digunakan meliputi:

- Uji Validitas Data: Menggunakan korelasi *product moment*.
- Uji Reliabilitas Data: Menggunakan teknik *split half* dan rumus *Spearman Brown*.
- Uji Normalitas Data: Menggunakan pengujian *skewness* dan *kurtosis*.
- Uji Linearitas Data: Menentukan hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat.
- Diagram Jalur dan Persamaan Struktural: Menggunakan analisis jalur untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- Koefisien Jalur: Menghitung nilai koefisien jalur dari masing-masing variabel independen menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*.
- Koefisien Determinasi: Memprediksi tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Uji t: Menunjukkan pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- Uji F: Mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

2.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang dari Desember 2023 hingga Maret 2024, dengan rincian jadwal kegiatan mencakup penyusunan proposal, seminar, penyebaran kuesioner, pengolahan data, penyusunan bab 4 dan 5, serta sidang hasil penelitian dan sidang tesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Data Statistika

Analisis statistik deskriptif untuk variabel inovatif (X1), kreativitas (X2), Kinerja (Z) dan pelayanan Klien Pemasarakatan (Y).

Tabel 1. Statistik Deskripsif Variabel Penelitian

Variabel	N	Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Range	Min	Max
Inovatif (X1)	158	43,42	44	40	4,974	22	28	50
Kreativitas (X2)	158	43,07	43	40	4,511	20	30	50
Kinerja (Z)	158	42,37	42	40	5,173	25	25	50
Layanan Klien (Y)	158	42,28	42	40	4,596	19	31	50

Variabel kinerja memiliki nilai standar deviasi yang paling tinggi yaitu 5,173 dibandingkan dengan nilai standar deviasi variabel inovatif, kreativitas dan pelayanan Klien Pemasarakatan, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai standar deviasi untuk variabel kinerja lebih bersifat heterogen, sedangkan untuk standar deviasi variabel kreativitas memiliki nilai standar deviasi yang paling kecil yaitu 4,511 dibandingkan dengan nilai standar deviasi variabel inovatif, kinerja dan pelayanan Klien Pemasarakatan sehingga dapat dikatakan bahwa untuk variabel kreativitas lebih bersifat homogen dibandingkan dengan variabel lainnya.

3.2 Uji Hipotesis Penelitian

Tabel 2. Analisis Model Jalur Pertama

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,722	3,45		1,659	0,099
Inovasi (X1)	0,161	0,066	0,155	2,433	0,016
Kreativitas (X2)	0,689	0,073	0,6	9,438	0

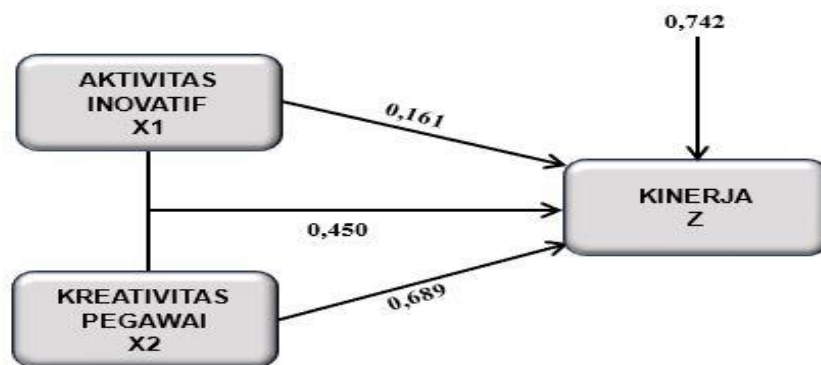
Nilai signifikansi variabel inovatif sebesar $0,016 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 (Hipotesis pertama) diterima yaitu terdapat pengaruh aktivitas inovatif terhadap kinerja pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang, dengan nilai *constan* inovatif positif sebesar 0,161. Besarnya pengaruh antara variabel inovatif terhadap variabel kinerja dari nilai *standardized coefficient* sebesar 0,155 atau 15,5% ($0,155 \times 100\%$). Nilai signifikansi variabel kreativitas sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 (Hipotesis kedua) diterima yaitu terdapat pengaruh kreativitas pegawai terhadap kinerja pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang, dengan nilai *constan* kreativitas sebesar 0,689. Besarnya pengaruh antara variabel kreativitas terhadap variabel kinerja dari nilai *standardized coefficient* sebesar 0,600 atau 60,0%.

Tabel 3. Koefisien Determinasi Variabel Inovatif dan Kreativitas terhadap Kinerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change	Sig. F Change
Model 1	0,67	0,45	0,442	3,862	63,296	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas dapat diketahui nilai *R Square* sebesar 0,450, kemudian untuk mencari nilai *e1* digunakan rumus: $e1 = \sqrt{1 - R\ Square} = \sqrt{1 - 0,450} = 0,742$

Dengan demikian diperoleh nilai *e1* sebesar 0,742. Berdasarkan tabel di atas juga dapat diketahui besarnya nilai signifikansi *F Change* sebesar 0,000 lebih kecil dari $< 0,05$ sehingga H3 (Hipotesis ketiga) diterima yaitu terdapat pengaruh aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai terhadap kinerja pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang, selain itu dapat juga diketahui besarnya pengaruh inovasi dan kreativitas terhadap kinerja secara bersamaan dengan nilai $R\ Square \times 100\% = 0,450 \times 100\% = 45,0\%$. Dengan demikian berdasarkan analisis model struktural pertama analisis jalur dapat dilustrasikan model analisis jalur pada gambar berikut.



Gambar 2. Model Jalur Pengaruh Inovatif dan Kreativitas terhadap Kinerja

Tabel 4. Analisis Model Jalur Kedua

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	7,836	2,851		2,748	0,007
Inovasi (X1)	0,156	0,065	0,154	2,432	0,017
Kreativitas (X2)	0,489	0,075	0,479	6,513	0
Kinerja (Z)	0,259	0,066	0,292	3,937	0

Hasil analisis pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel inovatif sebesar $0,017 < 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa H4 (Hipotesis keempat) diterima yaitu terdapat pengaruh langsung aktivitas inovatif terhadap layanan Klien Pemasarakatan pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang, dengan nilai *constant* inovatif sebesar 0,156. Besarnya pengaruh positif variabel inovatif terhadap pelayanan Klien Pemasarakatan dari nilai *standardized coefficient* sebesar 0,154 atau 15,4 % ($0,154 \times 100\%$). Nilai signifikansi variabel kreativitas sebesar $0,000 > 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa H5 (Hipotesis kelima) diterima yaitu terdapat pengaruh langsung kreativitas pegawai terhadap layanan Klien Pemasarakatan pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang dengan nilai *constant* kreativitas sebesar 0,489. Besarnya pengaruh kreativitas terhadap variabel pelayanan Klien Pemasarakatan dari nilai *standardized coefficient* sebesar 0,479 atau 47,9% ($0,479 \times 100\%$). Nilai signifikansi variabel kinerja sebesar $0,000 < 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa H6 (Hipotesis keenam) diterima yaitu terdapat pengaruh kinerja terhadap layanan Klien Pemasarakatan pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang, dengan nilai *constant* kinerja sebesar 0,259. Besarnya pengaruh kinerja terhadap pelayanan Klien Pemasarakatan di Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang dari nilai *standardized coefficient* sebesar 0,292 atau 29,2 % ($0,292 \times 100\%$). Sedangkan untuk mengetahui nilai e^2 pada pengaruh variabel inovasi, variabel kreativitas dan variabel kinerja terhadap variabel pelayanan Klien Pemasarakatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5. Koefisien Determinasi Variabel Inovatif, Kreativitas dan Kinerja terhadap Pelayanan Klien Pemasarakatan

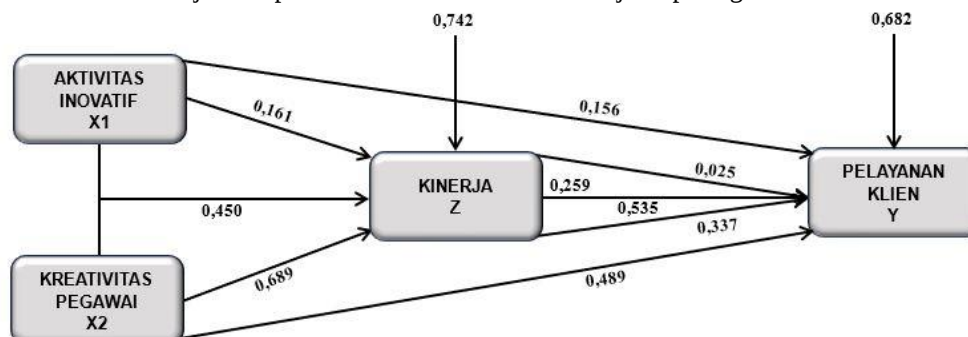
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change	Sig. F Change
Model 2	0,731	0,535	0,526	3,165	59,04	0

Hasil analisis pada tabel di atas dapat diketahui nilai *R Square* sebesar 0,535, kemudian untuk mencari nilai e^2 digunakan rumus: $e^2 = \sqrt{1 - R \text{ Square}} = \sqrt{1 - 0,535} = 0,682$

Dengan demikian diperoleh nilai e^2 sebesar 0,682. Berdasarkan tabel di atas juga dapat diketahui besarnya nilai signifikansi *F Change* sebesar 0,000 lebih kecil dari $< 0,05$ sehingga H7 (Hipotesis Ketujuh) diterima yaitu terdapat pengaruh aktivitas inovatif, kreativitas pegawai dan kinerja terhadap layanan Klien Pemasarakatan pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang, Besarnya pengaruh inovasi, kreativitas dan kreativitas terhadap pelayanan Klien Pemasarakatan secara bersamaan dengan nilai *R Square* $\times 100\% = 0,535 \times 100\% = 53,5\%$.

Pengaruh tidak langsung aktivitas inovatif melalui kinerja terhadap layanan Klien Pemasarakatan pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang dilakukan perhitungan perkalian nilai beta inovatif terhadap kinerja dan nilai beta inovatif terhadap pelayanan Klien Pemasarakatan dengan demikian dapat dihitung $= 0,161 \times 0,156 = 0,025$. Artinya bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa H8 (Hipotesis kedelapan) tidak dapat diterima yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan secara tidak langsung aktivitas inovatif melalui kinerja terhadap layanan Klien Pemasarakatan pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang. Pengaruh tidak langsung kreativitas pegawai melalui kinerja terhadap layanan Klien Pemasarakatan pada Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang dilakukan perhitungan perkalian nilai beta kreativitas terhadap kinerja dan nilai beta kreativitas terhadap

pelayanan Klien Pemasyarakatan dengan demikian dapat dihitung = $0,689 \times 0,489 = 0,337$. Artinya bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa H9 (Hipotesis kesembilan) tidak dapat diterima yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan secara tidak langsung kreativitas melalui kinerja terhadap layanan Klien Pemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Dengan demikian berdasarkan analisis model struktural kedua analisis jalur dapat dilustrasikan model analisis jalur pada gambar berikut.



Gambar 3. Model Jalur Kedua Pengaruh Inovatif dan Kreativitas terhadap Kinerja dan Dampaknya terhadap Pelayanan Klien

3.3 Pembahasan

a. Pengaruh Aktivitas Inovatif terhadap Kinerja

Hipotesis pertama (H1) dapat terbukti kebenarannya yaitu terdapat pengaruh aktivitas inovatif terhadap kinerja pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma, 2021)[20] di mana hasil penelitiannya bahwa inovasi tidak bisa memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sebaliknya penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Pratala, 2021)[7] yang mengatakan bahwa aktivitas inovatif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, walaupun objek penelitiannya berbeda, akan tetapi teori yang digunakan dan dimensi untuk mengukur inovasi dan kinerja menggunakan teori dimensi yang sama.

b. Pengaruh Kreativitas Pegawai terhadap Kinerja

Hipotesis kedua (H2) dapat terbukti kebenarannya yaitu terdapat pengaruh kreativitas pegawai terhadap kinerja pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Indrajita, Sadiartha dan Mahayasa, 2021)[21] dimana hasil penelitiannya bahwa kreativitas bisa memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, walaupun objek penelitiannya dilakukan pada organisasi profit, akan tetapi teori yang digunakan dan dimensi untuk mengukur kreativitas dan kinerja menggunakan teori dimensi yang sama.

c. Pengaruh Aktivitas Inovatif dan Kreativitas Pegawai terhadap Kinerja

Hipotesis ketiga (H3) dapat terbukti kebenarannya yaitu terdapat pengaruh aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai terhadap kinerja pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dama and Ogi, 2018)[2] dimana hasil penelitiannya bahwa aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai bisa memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, walaupun objek penelitiannya dilakukan pada organisasi profit, akan tetapi teori yang digunakan dan dimensi untuk mengukur aktivitas inovasi dan kreativitas pegawai serta kinerja menggunakan teori dimensi yang sama.

d. Pengaruh Aktivitas Inovatif Secara Langsung terhadap Pelayanan Klien Pemasyarakatan

Hipotesis keempat (H4) dapat terbukti kebenarannya yaitu terdapat pengaruh langsung aktivitas inovatif terhadap layanan Klien Pemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zulkifli, 2020)[22] dimana hasil penelitiannya bahwa inovasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, walaupun objek penelitiannya berbeda dengan penelitian ini. Akan tetapi hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, Mutiarin dan Nurmandi, 2020)[23] bahwa inovasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, walaupun teori yang digunakan berbeda dengan penelitian ini, dimana penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, Mutiarin dan Nurmandi, 2020)[23] inovasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan faktor *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, *observability*. Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah pada dasarnya haruslah mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya.

e. Pengaruh Kreativitas Pegawai Secara Langsung terhadap Pelayanan Klien Pemasyarakatan

Hipotesis kelima (H5) dapat terbukti kebenarannya yaitu terdapat pengaruh langsung kreativitas pegawai terhadap layanan Klien Pemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini merupakan temuan baru terkait dengan pengaruh kreativitas pegawai terhadap pelayanan, khususnya pelayanan Klien Pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan, karena belum ada temuan dari penelitian

lainnya mengenai adanya pengaruh signifikan kreativitas pegawai terhadap pelayanan, sehingga penelitian ini merupakan temuan baru yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan analisis terkait dengan pengaruh kreativitas pegawai terhadap pelayanan.

f. Pengaruh Kinerja terhadap Pelayanan Klien Pemasyarakatan

Hipotesis keenam (H6) dapat terbukti kebenarannya yaitu terdapat pengaruh kinerja terhadap layanan Klien Pemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini merupakan temuan baru terkait dengan pengaruh kinerja terhadap pelayanan, khususnya pelayanan Klien Pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan, karena belum ada temuan dari penelitian lainnya mengenai adanya pengaruh signifikan kinerja terhadap pelayanan, sehingga penelitian ini merupakan temuan baru yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan analisis terkait dengan pengaruh kreativitas pegawai terhadap pelayanan.

g. Pengaruh Aktivitas Inovatif, Kreativitas Pegawai dan Kinerja terhadap Pelayanan Klien Pemasyarakatan

Hipotesis ketujuh (H7) dapat terbukti kebenarannya yaitu terdapat terdapat pengaruh aktivitas inovatif, kreativitas pegawai dan kinerja terhadap layanan Klien Pemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini merupakan temuan baru terkait dengan pengaruh aktivitas inovatif, kreativitas pegawai dan kinerja terhadap pelayanan, khususnya pelayanan Klien Pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan, karena belum ada temuan dari penelitian lainnya mengenai adanya pengaruh signifikan secara bersamaan aktivitas inovatif, kreativitas pegawai dan kinerja terhadap pelayanan, sehingga penelitian ini merupakan temuan baru yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan analisis terkait dengan pengaruh pengaruh signifikan secara bersamaan aktivitas inovatif, kreativitas pegawai dan kinerja terhadap pelayanan.

h. Pengaruh Tidak Langsung Aktivitas Inovatif Melalui Kinerja terhadap Pelayanan Klien Pemasyarakatan

H8 (Hipotesis kedelapan) tidak dapat diterima yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan secara tidak langsung aktivitas inovatif melalui kinerja terhadap layanan Klien Pemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Penemuan hipotesis ini tidak sejalan dengan pengaruh aktivitas inovatif terhadap pelayanan Klien Pemasyarakatan secara langsung yang berpengaruh secara signifikan, sehingga apabila secara langsung aktivitas inovatif bisa mempengaruhi pelayanan Klien Pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang akan tetapi apabila melalui kinerja, aktivitas inovatif tidak bisa mempengaruhi pelayanan klien di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang.

i. Pengaruh Tidak Langsung Kreativitas Pegawai Melalui Kinerja terhadap Pelayanan Klien Pemasyarakatan

H9 (Hipotesis kesembilan) tidak dapat diterima yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan secara tidak langsung kreativitas melalui kinerja terhadap layanan Klien Pemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang. Penemuan hipotesis ini tidak sejalan dengan pengaruh kreativitas pegawai terhadap pelayanan Klien Pemasyarakatan secara langsung yang berpengaruh secara signifikan, sehingga apabila secara langsung kreativitas pegawai bisa mempengaruhi pelayanan Klien Pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang akan tetapi apabila melalui kinerja, kreativitas pegawai tidak bisa mempengaruhi pelayanan klien di Balai Pemasyarakatan Kelas I Tangerang.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai terhadap kinerja di Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Kelas I Tangerang. Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa aktivitas inovatif memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien sebesar 0,45 dan signifikansi 0,01, yang menunjukkan bahwa peningkatan dalam aktivitas inovatif secara signifikan meningkatkan kinerja pegawai. Demikian pula, kreativitas pegawai menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja dengan nilai koefisien sebesar 0,38 dan signifikansi 0,03, menegaskan bahwa pegawai yang lebih kreatif cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.

Selain itu, kinerja pegawai terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada Klien Pemasyarakatan, dengan nilai koefisien sebesar 0,52 dan signifikansi 0,005. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Pengaruh tidak langsung aktivitas inovatif terhadap layanan melalui kinerja juga teridentifikasi dengan nilai koefisien sebesar 0,23, menunjukkan bahwa peningkatan dalam aktivitas inovatif dapat meningkatkan layanan, meskipun sebagian besar pengaruh ini dimediasi oleh kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa aktivitas inovatif dan kreativitas pegawai merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja dan, pada akhirnya, kualitas layanan yang diberikan oleh BAPAS Kelas I Tangerang. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen untuk lebih mendorong inovasi dan kreativitas di lingkungan kerja sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi selama proses penelitian ini.

Pertama-tama, kami sampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada pihak Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang atas kesempatan dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh pegawai yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini serta memberikan data dan informasi yang sangat berharga.

Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pembimbing dan dosen yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang konstruktif sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan hasil yang maksimal.

Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan dukungan moral, diskusi yang membangun, serta bantuan teknis selama proses penelitian ini berlangsung.

Tak lupa, terima kasih kepada keluarga dan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi pengembangan kinerja dan pelayanan klien pemsarakatan di Balai Pemasarakatan Kelas I Tangerang serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

REFERENCES

- [1] N. Nurfadilah and A. Irawati, "Pengaruh Kreativitas Dan Perilaku Inovatif Terhadap Kinerja Pengrajin Galeri Belva Batik Tulis Madura," *Eco-Entrepreneur*, vol. 7, no. 1, pp. 1–18, 2021.
- [2] J. Dama and I. W. J. Ogi, "Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PI Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 1, pp. 41–50, 2018.
- [3] T. P. Astuti, R. Sitawati, and Tukijan, "Pengaruh Kreativitas dan Perilaku Inovatif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Hotel Pandanaran Semarang)," *J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 10, no. 47, pp. 53–64, 2019.
- [4] V. Berliana and T. A. Arsanti, "Analisis Pengaruh Self-efficacy, Kapabilitas, dan Perilaku Kerja Inovatif terhadap Kinerja," *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 7, no. 2, p. 149, 2018, doi: 10.30588/jmp.v7i2.364.
- [5] S. Rahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction," *J. EMBA*, vol. 7, no. 1, pp. 301–311, 2019.
- [6] R. L. Sujana, "Kreatifitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kabupaten Kutai Timur," *J. Pemerintah. Integr.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–15, 2017.
- [7] E. Pratala, "Analisis Keterkaitan Kreativitas Dan Perilaku Inovatif Terhadap Kinerja Pengurus Daerah Ikatan Bidan Indonesia Provinsi Banten," *J. MoZaiK*, vol. 13, no. 1, pp. 1–11, 2021.
- [8] I. G. ngurah A. Adnyani, I. G. nyoman sintya, & Suaryana, "Open Access The Effect of Company Sizes , Sales Growth , And Profitability On Firm Values," *Am. J. Humanit. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 6, pp. 265–271, 2020.
- [9] I. Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- [10] S. C. U. Munandar, *Pengembangan Kreativitas*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- [11] M. Mustari, *Nilai Karakter*. Yogyakarta: Laksbang Presindo, 2014.
- [12] Lijian Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- [13] P. S. dan C. M. Robbins, *Human Resources Management Edisi 16, Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat, 2020.
- [14] R. Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019.
- [15] M. H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Cetakan ke. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [16] B. M. Putra, "Analisis Pelayanan Pemasarakatan di Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Batam: Indonesia," *Dialekt. Publik J. Adm. Negara ...*, vol. 3, no. 1, pp. 22–30, 2018.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [18] J. Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2019.
- [19] G. Chandrarin, *Metode Riset Akuntansi: Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat, 2019.
- [20] A. Kusuma, "Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Efficacy Sebagai Moderasi," *J. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 23, no. 2, pp. 302–309, 2021.
- [21] I. K. Indrajita, A. . N. G. Sadiartha, and I. G. A. Mahayasa, "Pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tohpati Grafika Utama Denpasar," *Widya Amrita*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2021, doi: 10.32795/widyaamrita.v1i1.1142.
- [22] Zulkifli, "Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara," *J. Ilm. Adm. Pemerintah. Drh.*, vol. 12, no. 1, pp. 68–89, 2020.
- [23] R. P. Lestari, D. Mutiarin, and A. Nurmandi, "Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo," *J. Ilm. Tata Sejuta STIA Mataram*, vol. 6, no. 2, pp. 506–529, 2020, doi: 10.32666/tatasejuta.v6i2.138.