

**PENGARUH INOVASI DAN PELAYANAN TERHADAP  
KINERJA ORGANISASI PADA BADAN  
KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA  
BERENCANA NASIONAL  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**BRIAN FINEDA GULTOM  
218320115**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/4/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)15/4/26

**PENGARUH INOVASI DAN PELAYANAN TERHADAP  
KINERJA ORGANISASI PADA BADAN  
KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA  
BERENCANA NASIONAL  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**BRIAN FINEDA GULTOM  
218320115**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/4/26

Access From (repositori.uma.ac.id)15/4/26


## HALAMAN PENGESAHAN

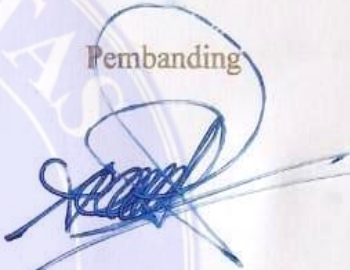
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Sumatera Utara  
Nama : Brian Fineda Gultom  
NPM : 218320115  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing


Pembanding

  
(Teddi Pribadi S.E, M.M)  
Pembimbing

  
(Drs. Muslim Wijaya, M.Si)  
Pembanding

Mengetahui :

  
(Ahmad Rizki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)  
Dekan

  
(Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si)  
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal Lulus : 28 Agustus 2025

### HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah serta etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 28 Agustus 2025



Brian Fineda Gultom  
218320115

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai salah satu sivitas akademik Universitas Medan Area, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brian Fineda Gultom

Npm : 218320115

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Eksklusif Royalti Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Inovasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Sumatera Utara. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area banyak menyimpan, mengalih media/ format- kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta sebagai Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 28 Agustus 2025  
Yang menyatakan,



Brian Fineda Gultom  
218320115

## RIWAYAT HIDUP



Nama	Brian Fineda Gultom
Npm	218320115
Tempat, Tanggal Lahir	Pagar jati, 11 agustus 2003
Nama Orang tua:	
Ayah	Paranan gultom
Ibu	Lenni berliana ambarita
Riwayat Pendidikan:	
SD	SDN 101905
SMP	SMP Negeri 1 Lubuk Pakam
SMA/SMK	SMA Negeri 2 Lubuk Pakam
No. HP/WA	081362667424
Email	Briangultom34@gmail.com

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of innovation and service on organizational performance at the National Population and Family Planning Agency of North Sumatra. The population in this study is all ASN at BKKBN North Sumatra. The sampling used in this study uses the Purposive Sampling Technique which is carried out by selecting ASN Group II and III. The type of data used is Multiple Linear Regression using SPSS. The results of this study indicate that innovation and service have a simultaneous effect on organizational performance at the National Population and Family Planning Agency of North Sumatra.*

**Keyword : Innovation, Service, Organizational Performance**



## ABSTRAK

Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Inovasi Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional Sumatera Utara. Populasi Dalam Penelitian Ini Adalah Seluruh Asn Pada Bkkbn Sumut. Pengambilan Sampel Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Menggunakan Teknik Purposive Sampling Yang Dilakukan Dengan Memilih Asn Golongan II Dan III. Jenis Data Yang Digunakan Adalah Regresi Linier Berganda Dengan Menggunakan SPSS. Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Inovasi Dan Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional Sumut.

**Kata Kunci : Inovasi, pelayanan, Kinerja Organisasi**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang atas karunia- Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh inovasi dan pelayanan terhadap kinerja organisasi pada badan dan kependudukan dan keluarga berencana nasional sumatera utara ”** ini dengan baik dan tepat waktu, dimana penulisan karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana manajemen pada prodi manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Medan Area. Skripsi ini banyak mendapat bimbingan dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, yang pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada.

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, Msc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Medan Area.
4. Bapak Teddi Pribadi, SE, M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing peneliti dalam menyelesaikan tulisan ini.
5. Bapak Drs Muslim M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing dalam penelitian ini
6. Bapak Alfifto S.E, M.Si selaku dosen sekretaris yang juga telah banyak

membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.

7. Teristimewa kepada orang tua yang saya cintai Ayahanda Paranan Gultom dan Ibunda Lenni Berlian Ambarita. Terimakasih atas segala doa dan dukungan selama proses perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna, semoga belaiiau selalu bangga kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dengan kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 28 Agustus 2025

Peneliti



Brian fineda gultom

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Teori <i>Resource Based View</i> (RBV) .....	9
2.1.2 Pengertian Inovasi .....	10
2.1.3 Karakteristik Inovasi .....	11
2.1.4 Indikator Inovasi .....	12
2.2 Pelayanan .....	12
2.2.1 Pengertian pelayanan .....	12
2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan .....	13
2.2.3 Pelayanan Organisasi Sektor Publik .....	14
2.2.4 Indikator Pelayanan .....	14
2.3 Kinerja Organisasi .....	15
2.3.1 Pengertian Kinerja Organisasi .....	15
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	16
2.3.3 Indikator Kinerja Organisasi .....	17
2.4 Peneliti Terdahulu .....	19
2.5 Kerangka Konseptual .....	20
2.6 Hipotesis Penelitian .....	21
2.6.1 Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi .....	21
2.6.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi .....	22
2.6.3 Pengaruh Inovasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Lokasi Penelitian .....	24
3.3 Waktu Penelitian .....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	25
3.5 Populasi dan Sampel .....	26

3.5.1 Populasi .....	26
3.5.2 Sampel.....	27
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.6.1 Jenis Data.....	28
3.6.2 Sumber Data .....	28
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.8 Teknik Analisis Data .....	30
3.8.1 Tehnik Deskriptif kuantitatif .....	31
3.8.2 Pengujian Kualitas Data .....	31
3.8.2.1 Uji Validitas .....	31
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	32
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.8.3.1 Uji Normalitas .....	32
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas .....	32
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	33
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.8.5 Uji Hipotesis.....	35
3.8.5.1 Pengujian secara parsial (Uji T) .....	35
3.8.5.2 Pengujian secara simultan (Uji F).....	35
3.8.5.3 Uji Koefisien Determinasi .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil .....	37
4.1.1. Gambaran Umum Organisasi .....	37
4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	38
4.2 Hasil Uji.....	38
4.2.1. Uji Statistik Deskriptif .....	38
4.2.2. Uji Kualitas Data .....	39
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	41
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.4 Pengujian Hipotesis .....	46
4.5 Pembahasan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kinerja BKKBN Dalam Preverensi Stunting .....	4
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel .....	25
Tabel 3.3 Daftar Sampel Penelitian .....	27
Tabel 3.4 Skor Kuesioner.....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Inovasi .....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pelayanan .....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Organisasi.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Realiabilitas .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolomogorov-Smirnov .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Tolerance dan VIF.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram .....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal P-Plot .....	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatterplot .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	57
Lampiran 3. Hasil Olah Data .....	67
Lampiran 4. Surat Izin Riset .....	71
Lampiran 5. Surat Selesai Riset .....	72



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi baik sektor publik maupun swasta memiliki suatu tujuan untuk tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi maka untuk meningkatkan kinerja organisasi perlu dilakukan inovasi dan pelayanan untuk mencapai tujuan dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Menurut Ryan (2020), kinerja organisasi ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut anto (2020), kinerja organisasi merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus agar tercapai secara efektif.

Menurut Lengkey (2022), salah satu yang dilakukan organisasi agar dapat meningkatkan kinerja organisasi adalah inovasi. Inovasi sering kali melibatkan transformasi ide kreatif menjadi solusi baru yang mendorong tercapainya tujuan 2

organisasi, meningkatkan efisiensi, dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang berubah sekaligus meningkatkan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah di seluruh organisasi. Inovasi dalam organisasi adalah suatu hal baru berupa apapun yang dapat terjadi di dalam suatu organisasi. Baik organisasi formal atau informal. Inovasi ini selalu berbentuk proses perubahan yang memberikan kemajuan bagi organisasi tersebut.

Menurut Natalia (2024) inovasi adalah cara berfikir untuk mendapatkan solusi-solusi yang baru dan kreatif seperti menemukan sesuatu hal yang baru atau melakukan berbagai pembaruan yang terbentuk dalam sebuah produk, ide, desain, dan lain sebagainya sebuah kinerja yang diukur dari tiga dimensi, yang meliputi berimplikasi pada peningkatan kualitas dan efisiensi

Menurut Lengkey (2022), Kinerja organisasi terkait dengan pelayanan publik dapat diukur dari seberapa baik organisasi tersebut memberikan pelayanan kepada publik yang fungsional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif untuk meningkatkan kinerja organisasi, manajemen dapat menerapkan manajemen kinerja yang efektif, seperti: Menetapkan tujuan yang jelas, Komunikasi yang konsisten, Pertimbangkan training dan pengembangan, Gunakan alat manajemen kinerja yang tepat, Berikan umpan balik yang teratur kebutuhan akan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia di sebuah negara.

Menurut Annisa (2020), pelayanan ialah membantu orang lain atau memberi mereka apa yang mereka butuhkan, Kualitas layanan merujuk pada tingkat keunggulan atau kepuasan yang diberikan oleh organisasi kepada

masyarakat. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk responsivitas, kehandalan, 3 kepribadian, kepedulian, dan keandalan layanan yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat, kualitas layanan sangat penting karena dapat berdampak langsung pada kepuasan dan reputasi organisasi. Pelayanan berkualitas tinggi seringkali menjadi elemen kunci dalam tercapainya tujuan organisasi. Kualitas pelayanan mencakup semua tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Sumatera Utara merupakan salah satu organisasi sektor publik bertanggung jawab di bidang kesehatan yang mempunyai tugas pokok melanjutkan dan memantapkan kegiatan-kegiatan gerakan keluarga berencana nasional, merumuskan kebijaksanaan umum pengelolaan gerakan pembangunan keluarga sejahtera nasional dan mengkoordinasikan pelaksanaannya, serta ditugaskan sebagai koordinator pelaksanaan percepatan penurunan stunting di Indonesia. Stunting adalah gagal tumbuh akibat kurangnya asupan gizi, di mana dalam jangka pendek dapat menyebabkan terganggunya perkembangan otak, metabolisme, dan pertumbuhan fisik pada anak yang harus sangat di perhatikan oleh pemerintah guna untuk mewujudkan Indonesia emas; berdasarkan hal tersebut maka pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 menetapkan target 14% terhadap penurunan stunting pada tahun 2024 di seluruh provinsi di

Indonesia. Berikut merupakan data preverensi stunting Sumut pada tahun 2022 hingga tahun 2023.

**Tabel 1.1**  
**Data Kinerja Bkkbn Dalam Preverensi Stunting**

No	KABUPATEN/KOTA	2022	2023	TARGET
				2024
1	Tapanuli Selatan	27.05 %	22.77%	18.41%
2	Padang Lawas	36.31%	30.08%	23.94%
3	Mandailing Natal	41.74%	35.01%	28.20%
4	Pakpak Bharat	35.45%	29.51%	23.59%
5	Tapanuli Tengah	21.95%	18.26%	14.58%
6	Humbang Hasundutan	23.41%	19.67%	15.87%
7	Nias Barat	24.51%	20.65%	16.71%
8	Padang Lawas Utara	28.67%	23.80%	18.97%
9	Kota Padangsidimpuan	27.99%	23.39%	18.77%
10	Dairi	30.09%	25.37%	20.55%
11	Tapanuli Utara	23.46%	19.76%	15.98%
12	Nias Selatan	32.07%	26.85%	21.6%
13	Kota Tanjung Balai	22.79%	19.07%	15.33%
14	Labuhanbatu Selatan	23.37%	19.39%	15.45%
15	Samosir	25.02%	21.14%	17.14%
16	Nias	28.15%	23.67%	19.11%
17	Karo	22.03%	18.39%	14.74%
18	Toba	21.84%	18.44%	14.95%
19	Labuhanbatu	23.45%	19.53%	15.61%
20	Batubara	27.04%	22.69%	18.27%
21	Serdang Bedagai	17.62%	14.89%	12.08%
22	Kota Tebing Tinggi	15.13%	12.68%	10.2%
23	Kota Binjai	18.98%	15.91%	12.81%
24	Langkat	27.64%	23.25%	18.79%

No	KABUPATEN/KOTA	2022	2023	TARGET
				2024
25	Kota Gunungsitoli	22.98%	19.24%	15.48%
26	Simalungun	24.65%	20.81%	16.86%
27	Kota Medan	17.45%	14.67%	11.85%
28	Asahan	16.57%	13.92%	11.23%
29	Kota Sibolga	22.71%	19.16%	15.52%
30	Kota Pematangsiantar	13.17%	11.08%	8.96%
31	Deli Serdang	10.84%	9.00%	7.19%
32	Nias Utara	30.45%	25.84%	21.06%
33	Labuhanbatu Utara	27.05%	22.70%	18.28%
SUMATERA UTARA		22.15%	18.55%	14.92%

Data di oleh peneliti dari Bkkbn Sumut, 2024

Berdasarkan tabel tersebut yang dimana penetapan target 14% terhadap penurunan stunting pada tahun 2024 di seluruh Provinsi di Indonesia Bkkbn Sumut melakukan inovasi dan peningkatan pelayan terhadap masyarakat dimana kinerja Bkkbn Sumut terhadap penurunan stunting pada tahun 2022 sebesar 21,1% dan turun menjadi 18,9% pada tahun 2023 tentu saja hal tersebut masih belum memenuhi target penurunan stunting sebesar 14% pada tahun 2024, berdasarkan hal tersebut Bkkbn Sumut terus berinovasi seperti menciptakan aplikasi Elsimil (Elektronik Siap Nikah & Hamil) merupakan inovasi dari BKKBN untuk menekan angka stunting yang ditujukan kepada calon pengantin, pasangan usia subur, ibu hamil, ibu pasca persalinan, dan balita, Dalam aplikasi ini akan didapatkan data diri calon pengantin Pengisian kuesioner dilakukan setelah catin melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan (Faskes). Sistem ELSIMIL akan melakukan scoring secara otomatis untuk menentukan apakah

kuesioner catin mendapat hasil Ideal (Hijau) atau Berisiko (Merah), dari informasi yang diisikan calon pengantin, maka akan terlihat apakah mereka berisiko melahirkan anak stunting atau tidak sehingga dapat menjadi pertimbangan dan evaluasi guna untuk menurunkan angka stunting di pemerintahan Provinsi Sumatera Utara; selain itu dalam pelayanan kepada masyarakat Bkkbn Sumut juga memonitoring dan evaluasi di kampung Kb secara berkelanjutan untuk dapat terus mengejar target yang telah di tugaskan kepada Bkkbn Sumut selain hal tersebut Bkkbn Sumut juga memiliki pelayanan seperti, Penerbitan NIB, Kelas Orangtua Hebat (KERABAT) (Bkkbn Sumut, (2024).

Berdasarkan studi empiris yang telah di lakukan, terdapat beberapa *research gap* dalam penelitian ini yakni Menurut Rompas (2020) yang menyatakan bahwa inovasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi sedangkan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Menurut Lengkey (2022), inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sedangkan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Menurut Natalia (2024), inovasi dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi

Berdasarkan fenomena dan *research gap* tersebut, terdapat inkonsistensi dalam hasil penelitian sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai kinerja organisasi di Bkkbn Sumut Dengan demikian, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Inovasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Sumatra Utara”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas, dapat di kemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini bahwa dengan inovasi dan pelayanan yang dimiliki oleh organisasi dapat meningkatkan kinerja organisasi, semakin lemahnya inovasi dan pelayanan maka semakin rendah pula kinerja organisasi pada Bkkbn Sumut sehingga Bkkbn Sumut terus melakukan inovasi dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti pembuatan aplikasi yang dapat menjadi acuan untuk menurunkan potensi stunting pada anak dan peningkatan pelayanan dalam organisasi Bkkbn agar dapat menjadikan organisasi terus berkembang menjadi lebih baik dan dapat memenuhi tanggung jawab serta tujuan organisasi.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah inovasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Badan kependudukan dan Keluarga Berencana Sumatera utara?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Badan kependudukan dan Keluarga Berencana Sumatera utara?
3. Apakah inovasi dan pelayanan berpengaruh terhadap organisasi pada Badan kependudukan dan Keluarga Berencana Sumatera utara?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kinerja organisasi pada Badan kependudukan dan Keluarga Berencana Sumatera utara
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kinerja organisasi pada Badan kependudukan dan Keluarga Berencana Sumatera utara

3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi dan pelayanan terhadap kinerja organisasi pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Sumatera utara

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu akademik dan dapat dijadikan referensi atau bukti tambahan untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memotivasi BKKBN Sumut dalam meningkatkan kinerja organisasi sehingga terjadi peningkatan kinerja di organisasi sektor publik pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

3. Secara kebijakan

Diketuinya pengaruh inovasi dan keterampilan terhadap kinerja organisasi di harapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dengan variabel sejenis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori *Resource Based View***

Teori *Resource-Based View* dikenali sebagai sebuah teori yang melihat kemampuan sumberdaya internal organisasi dalam mengeksploitasi sumberdaya internal untuk memunculkan keunggulan bersaing. Sumberdaya internal organisasi yang terdiri dari semua aset, kapabilitas, kompetensi, proses organisasi, informasi, dan pengetahuan dapat dikendalikan oleh perusahaan guna mengimplementasikan strategi yang telah dirumuskan, Pendekatan RBV membantu kita memahami bagaimana organisasi mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif melalui pembangunan sumber daya serta memanfaatkan sumber daya yang ada (Natalian, (2024).

Pandangan berbasis sumber daya RBV, sering disebut sebagai "pandangan organisasi berbasis sumber daya", adalah kerangka kerja manajerial yang digunakan untuk menentukan sumber daya strategis yang dapat dimanfaatkan organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan, hal tersebut tentu berkaitan dengan inovasi dan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi, sumber daya strategis ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kemampuan organisasi yang dapat menghasilkan kinerja yang unggul dari waktu ke waktu (Rompas, (2020)

### 2.1.2 Pengertian Inovasi

Menurut Ryan (2020), inovasi dapat dimaknai sebagai suatu perubahan dari sesuatu yang dianggap lama menjadi sesuatu yang baru, di mana perubahan itu dilakukan untuk memperbaiki sesuatu. Menurut Anto (2020), Inovasi adalah suatu desain yang digunakan untuk tindakan instrumental dalam rangka mengurangi ketidakteraturan suatu hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu tujuan tertentu, ide-ide baru, praktik-praktik baru, atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau masyarakat sasaran.

Menurut Annisa (2020), Inovasi sebagai suatu “obyek” juga memiliki arti sebagai suatu produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya, beragam tingkat kebaruannya dapat dibedakan, bergantung pada konteksnya. Suatu inovasi dapat bersifat baru bagi suatu perusahaan, baru bagi pasar, negara maupun daerah, serta secara global. Sementara itu, inovasi sebagai suatu “aktivitas” merupakan proses penciptaan inovasi, seringkali diidentifikasi dengan komersialisasi suatu invensi

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu ide, produk, media, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, atau praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima, digunakan dan/atau diterapkan.

### 2.1.3 Karakteristik Inovasi

Menurut Kalifa (2023) menyebutkan beberapa karakteristik inovasi yang akan mempengaruhi cepat atau lambatnya penerimaan inovasi di tengah-tengah masyarakat, yaitu sebagai berikut:

- A. Keunggulan relatif (*relative advantage*) – Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebar inovasinya.
- B. Kompatibilitas (*compatibility*) - Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.
- C. Kerumitan (*complexity*) - Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
- D. Kemampuan diujicobakan (*trialability*) – Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh

penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

- E. Kemampuan untuk diamati (*observability*) - Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

### 2.1.3 Indikator Inovasi

Menurut Pratama (2024), bahwa indikator inovasi dapat dilihat dari segi input, process, dan output sebagai berikut

1. Indikator input: Mengukur sumber daya yang tersedia dalam proses inovasi.
2. Indikator process: Menggambarkan sistem organisasi dan manajemen sistem proses inovasi.
3. Indikator output: Menentukan hasil inovasi organisasi. Indikator ini mewakili keberhasilan jangka pendek yang direalisasikan dari kegiatan inovatif.

## 2.2 Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian pelayanan

Menurut Azhar (2022), pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya

menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Organisasi pelayanan publik merupakan suatu lembaga yang disediakan oleh pemerintah sebagai media untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah menyediakan suatu lembaga dengan membentuk sistem administrasi dan birokrasi yang baik agar menghasilkan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat, karena pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara (Canaldhy Rendy, 2022).

### **2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan**

Menurut Fahira (2024), Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

- A. Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- B. Layanan dengan tulisan Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak

yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

- C. Layanan dengan perbuatan Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

### 2.2.3 Pelayanan Organisasi Sektor Publik

Organisasi pelayanan publik merupakan suatu lembaga yang disediakan oleh pemerintah sebagai media untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah menyediakan suatu lembaga dengan membentuk sistem administrasi dan birokrasi yang baik agar menghasilkan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat, karena pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara (Canaldhy Rendy, 2022).

### 2.2.4 Indikator Pelayanan

Menurut Ilyas (2022), mengidentifikasi 5 indikator dasar dari kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kinerja Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
2. Interaksi pegawai Yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empathy di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
3. Keandalan Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
4. Daya tahan Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

5. Ketepatan waktu dan kenyamanan Yaitu seberapa cepat produk di serahkan atau di perbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa di berikan.

## **2.3 Kinerja Organisasi**

### **2.3.1 Pengertian Kinerja Organisasi**

Kinerja ( performance ) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Anjas, 2023).

Menurut Annisa (2023), bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama dalam sebuah organisasi atau kelompok untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen.

Menurut Silitonga (2022), Kinerja dikatakan sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (input). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk

mencapai tujuan tertentu organisasi. Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (individual Performance) dengan kinerja organisasi (Organization Performance). Organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan. Hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, outcome, benefit, maupun impact dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien

### **2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi**

Menurut Bima (2021), Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam

organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia

### **2.3.3 Indikator Kinerja Organisasi**

Menurut Agus Dwiyanto (2021) indikator-indikator atau kriteria-kriteria kinerja organisasi publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas bahkan dampak dari suatu kebijakan atau program tersebut, setiap dimensi saling berkesinambungan satu dengan yang lainnya, sehingga dapat mengukur kemampuan suatu organisasi atau instansi untuk seberapa baik semua komponen organisasi bekerja. Indikator-Indikator atau kriteria-kriteria tersebut akan dijelaskan sebagai berikut

### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

### 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat

### 2.4 Peneliti Terdahulu

Menurut Zahra (2022), Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian. Berikut merupakan tabel dari penelitian terdahulu:

**Tabel 2.1**  
**Peneliti Terdahulu**

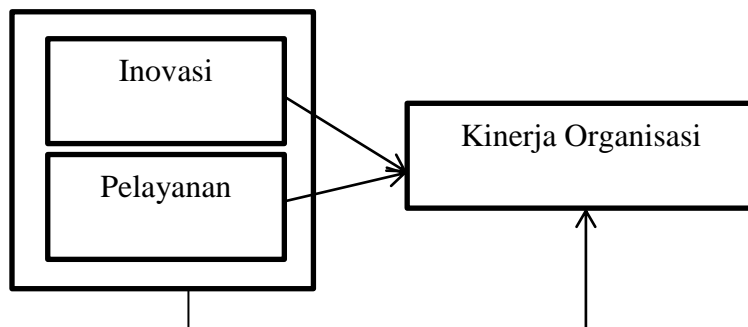
No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Fahroji, Fajar (2021)	Pengaruh Inovasi Produk, Harga Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja	X: Inovasi X: Kualitas Layanan Y: Kinerja Organisasi	Inovasi Dan Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Perusahaan
2	Fidyah Yuli Ernawati (2021)	Analisis Inovasi Produk, Orientasi Pasar Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja	X: Inovasi X: Kualitas Pelayanan Y: Kinerja Organisasi	Inovasi Dan Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Organisasi
3	Firman, Andika (2023)	Pengaruh Kepemimpinan , Inovasi Dan Pelayanan Terhadap	X1: Inovasi X2: Kualitas Pelayanan Y: Kinerja	Inovasi Dan Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
		Kualitas Kinerja Organisasi	Organisasi	Terhadap Kinerja Organisasi
4	Zulkifli, Irwan (2023)	Pengaruh Inovasi, Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi	X: Inovasi X: Pelayanan Publik Y:Kinerja organisasi	Inovasi Dan Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Organisasi
5	Agustinus Miranda (2023)	Pengaruh Promosi, Inovasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan	X: Inovasi X: Kualitas Layanan Y:Kinerja Perusahaan	Inovasi Dan Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Perusahaan
6	Yuyun Indah, Cahyani, (2024)	Pengaruh Inovasi, Dan Kualitas Pelayanan, Dan Terhadap Kinerja Perusahaan	X: Inovasi X: Kualitas Layanan Y:Kinerja Perusahaan	Inovasi Dan Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Perusahaan

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

### 2.5 Kerangka Konseptual

Menurut Zuliyana (2022), Kerangka konseptual adalah sebuah kerangka yang di dalamnya menjelaskan konsep yang terdapat pada asumsi teoretis untuk mengistilahkan unsur yang terdapat dalam objek yang akan diteliti serta menunjukkan adanya hubungan antara konsep tersebut.



## Gambar 2.1

### Kerangka Konseptual

Pada gambar kerangka konseptual ini variabel independen diuji menggunakan uji T terhadap kinerja organisasi, peneliti juga melakukan pengujian Anova (F). Terlihat pada gambar kerangka konseptual ini variabel bebas atau tidak terikat adalah inovasi dan pelayanan terhadap variabel terikat atau dependen yaitu kinerja organisasi.

## 2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Zuliyana (2022), Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya harus dibuktikan terlebih dahulu. Pengujian adalah proses melakukan uji untuk mengetahui kebenaran. Sehingga pengujian hipotesis adalah proses melakukan uji dugaan sementara untuk mengetahui kebenaran. hipotesis sebenarnya suatu dugaan, tidaklah hanya asal membuat dugaan tetapi dugaan yang didasarkan atas teori-teori atau hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan.

### 2.6.1 Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi

Menurut ridwan (2020), Inovasi sebagai suatu “obyek” juga memiliki arti sebagai suatu produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya, beragam tingkat kebaruannya dapat dibedakan, bergantung pada konteksnya. suatu inovasi dapat bersifat baru bagi suatu perusahaan, baru bagi pasar, negara maupun daerah, serta secara global. Sementara itu, inovasi sebagai suatu “aktivitas” merupakan proses penciptaan inovasi, seringkali diidentifikasi dengan komersialisasi suatu invensi hal tersebut. Melihat nilai estimasi berstatus positif, dapat diartikan bahwa pengaruh RBV

terhadap Inovasi adalah positif. Artinya, semakin baik strategi *resource-based view* yang dilakukan organisasi, maka akan berdampak semakin tinggi kemampuan inovasi pada organisasi tersebut. keunggulan kompetitif adalah positif.

Berdasarkan dari hal tersebut terdapat pula penelitian yang di lakukan oleh Fahroji (2021), yang menyatakan bahwa inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Yuli (2021), yang menyatakan bahwa inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi maka dari pada itu hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Inovasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Organisasi

### **2.6.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi**

Menurut safrizal (2020), pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik, dapat diartikan bahwa pengaruh RBV terhadap pelayanan adalah positif. Artinya, semakin baik strategi *resource-based view* yang dilakukan organisasi, maka akan berdampak semakin

tinggi kemampuan tingkat pelayanan pada organisasi tersebut, peningkatan pelayanan adalah positif.

Berdasarkan dari hal tersebut terdapat pula penelitian yang di lakukan oleh Firman (2023), yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Irwan (2023), yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi maka dari pada itu hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2 : Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Organisasi

### **2.6.3 Pengaruh Inovasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi**

Menurut Mayasari (2023), salah satu yang dilakukan organisasi agar dapat meningkatkan kinerja organisasi adalah inovasi dan pelayanan. Inovasi sering kali melibatkan transformasi ide kreatif menjadi solusi baru yang mendorong tercapainya tujuan 2 organisasi dan kinerja organisasi terkait dengan pelayanan publik dapat diukur dari seberapa baik organisasi tersebut memberikan pelayanan kepada publik yang fungsional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif untuk meningkatkan kinerja organisasi, dalam teori Rbv Sumber daya strategis ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kemampuan organisasi yang dapat menghasilkan kinerja yang unggul dari waktu ke waktu.

Berdasarkan dari hal tersebut terdapat pula penelitian yang di lakukan oleh Miranda (2023) dan Cahyani (2024), yang menyatakan bahwa inovasi dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, maka

dari pada itu hipotesis dalam penelitian ini adalah: H3 : Inovasi dan Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Organisasi.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif. Menurut Santosa (2018), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat. karna penelitian asosiatif dapat mengetahui pengaruh hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan dan pengaruh, dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan dan meramalkan serta mengontrol suatu gejala.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Jl. Gunung Krakatau No.110, Pulo Brayan Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20239, Website: [bkkbn.go.id](http://bkkbn.go.id), Instagram: [bkkbnsumatera](https://www.instagram.com/bkkbnsumatera), Facebook: [bkkbnsumatera](https://www.facebook.com/bkkbnsumatera).

#### 3.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada badan kependudukan dan keluarga berencana nasional provinsi sumatera utara, penelitian ini dilakukan pada September 2024, peneliti memilih organisasi sektor publik karena ingin mengetahui pengaruh Inovasi dan pelayanan terhadap kinerja organisasi pada organisasi perangkat daerah di Provinsi Sumatera Utara yang merupakan instansi pemerintah yang telah menerapkan variabel yang ingin di teliti.

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Jenis kegiatan	2024				2025			
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Apr	Jun	Agus
1	Acc Judul	■							
2	Penyusunan proposal	■							
3	Bimbingan proposal	■	■	■					
4	Seminar proposal				■				
5	Bimbingan skripsi				■	■			
6	Seminar hasil						■		
7	Revisi seminar hasil							■	■
8	Sidang meja hijau							■	■

**Sumber :** Data diolah peneliti, 2025

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Purwanto (2019), operasional variable adalah batasan dan cara pengukuran variabel yang akan diteliti. variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu, operasional variable digunakan untuk memudahkan dan menjaga konsistensi pengumpulan data, menghindari perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variable.

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variable	Defenisi	Indikator	Skala
1	Inovasi (X1)	Inovasi adalah suatu desain yang digunakan untuk tindakan instrumental dalam rangka mengurangi ketidakteraturan suatu hubungan sebab akibat	1. Indikator input: Mengukur sumber daya yang tersedia dalam proses inovasi. 2. Indikator process: Menggambarkan sistem organisasi dan manajemen sistem proses inovasi.	Ordinal

		dalam mencapai suatu tujuan tertentu, ide-ide baru (Nani, 2024)	3. Indikator output: Menentukan hasil inovasi organisasi. (Nani, (2024)	
2	Pelayanan (X2)	pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen (Wahyuni., 2023)	1. Kinerja yang diidentifikasi para pelanggan. 2. Interaksi pegawai 3. Keandalan 4. Kenyamanan 5. Ketepatan waktu (Wahyuni, (2023)	Ordinal
3	Kinerja Organisasi (Y)	tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. ((Mantikei, (2020)	1. Produktivitas 2. Kualitas Pelayanan 3. Responsibilitas 4. Responsivitas 5. Akuntabilitas (Mantikei, (2020)	Ordinal

**Sumber :** Data diolah peneliti, 2025

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Menurut Eddy Roflin, Iche Andriyanu Liberti (2021), populasi memiliki ciri dan sebaran, karena itu populasi harus ditegaskan dengan batasan yang jelas, siapa, di mana, kapan, dan berapa besar perkiraan jumlah unit populasinya (N). Batasan populasi biasanya ditulis dalam kriteria *inklusi* dan *eksklusi*. Apabila sebaran populasi sangat luas, maka batasan populasi bisanya ditulis dalam bentuk populasi target dan populasi terjangkau. Batasan populasi juga bergantung desain penelitian, pada desain penelitian *case-control*, populasi biasanya ditulis dalam bentuk populasi *case* dan populasi *control*. Maka populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional sebanyak 85 Asn di Bkkbn.

### 3.5.2 Sampel

Menurut Eddy Roflin, Iche Andriyanu Liberti (2021), Kumpulan lengkap dari elemen-elemen yang sejenis akan tetapi dapat dibedakan berdasarkan karakteristiknya. Misalnya Mahasiswa Indonesia dapat dibedakan berdasarkan variabel jenis kelamin dengan karakteristik laki-laki dan perempuan, atau variabel IPK dengan karakteristik indeks antara 0-4. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini teknik *purposive sampling*, pengambilan sampel dilakukan dengan memilih aparatur sipil negara golongan II dan golongan III yang bekerja di badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional sebanyak 75 orang.

Berikut merupakan daftar kriteria sampel pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Daftar Sampel Penelitian**

No	Golongan Akhir	Jumlah
1	Golongan II/D	2
2	Golongan III/A	13
3	Golongan III/B	30
4	Golongan III/C	15
5	Golongan III/D	15
<b>Jumlah</b>		<b>75</b>

Data diolah peneliti, 2024

## **3.6 Jenis dan Sumber Data**

### **3.6.1 Jenis Data**

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Santosa (2020), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian menggunakan angka dan statistik dalam pengumpulan serta analisis data dapat di ukur. data yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang di berikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

### **3.6.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer. Menurut Sutisna (2020), Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dalam bentuk wawancara dan observasi dengan menggunakan kuesioner di Bkkbn Provinsi Sumut

## **3.7 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung dalam bentuk wawancara dan observasi karena penelitian ini sepenuhnya menggunakan kuesioner pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Utara.

Untuk menyelesaikan masalah yang ada, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu :

1. Angket atau kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang di ketahui.

## 2. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah itu peneliti bisa menggambarkan masalah yang terjadi yang bisa dihubungkan dengan teknik pengumpulan data yang lain seperti kuesioner atau wawancara dan hasil yang diperoleh dihubungkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

## 3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada subjek penelitian. Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang teliti. penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan mendatangi satu persatu calon responden, mengecek responden apakah memenuhi persyaratan sebagai responden, lalu menanyakan ketersediaan dalam mengisi kuesioner.

Bentuk kuesioner yang diberikan oleh peneliti yaitu terdiri dari bagian-bagian yang digunakan untuk mengungkap antara lain:

Persepsi karyawan mengena inovasi dan pelayanan terhadap kinerja organisasi.

Faktor persepsi yang digunakan yaitu faktor fungsional dimana terdiri dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal – hal lain yang termasuk didalam

faktor-faktor personal dan faktor struktural yaitu yang bersifat stimuli fisik, Faktor perilaku yang digunakan adalah faktor biologis, sosiologi, dan faktor situasi yang ada disekitar, faktor teknologi, yang dapat memperteguh perilaku yang terdiri dari orang lain dan situasi pendorong perilaku.

Faktor – faktor yang terdapat pada kuesioner tersebut akan dijabarkan dengan beberapa pertanyaan. Teknik skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner yaitu skala likert 5. Kuesioner di ambil dari Palupi (2020), dalam hal ini penelitian terhadap responden diberi skor 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Skor Kuesioner**

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

**Sumber :** Data diolah peneliti, 2025

### 3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sutisna (2020), Analisis data menjadi bagian yang harus dikerjakan oleh seorang peneliti dalam menyelesaikan proyek penelitiannya. Jika peneliti ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil, maka peneliti cukup menggunakan teknik analisis dengan menggunakan statistik deskriptif, Statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana

adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### 3.8.1 Tehnik Deskriptif kuantitatif

Menurut Eddy Roflin (2021), Data yang dihimpun dari hasil penelitian akan penulis bandingkan antara data yang ada di lapangan dengan data kepustakaan, kemudian dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan, Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut. Setelah penulis mendapat data dari hasil kuesioner, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi terhadap hasil kuesioner dengan memberikan nilai skor sesuai dengan sistem pengukuran *skala Likert*. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh inovasi dan pelayanan terhadap kinerja organisasi maka dilakukan perhitungan rata-rata jawaban berdasarkan skor setiap jawaban dari responden.

### 3.8.2 Pengujian Kualitas Data

#### 3.8.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017), Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden Pengujian validitas ini sendiri tentunya dihitung dengan menggunakan korelasi antara skor masing-masing dari butir pernyataan dengan skor pernyataan secara keseluruhan. Untuk menguji validitas dengan data penelitian yang menggunakan skala *likert*, digunakan teknik korelasi *person*. *Instrumen* yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sutisna, 2020).

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas juga merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel terhadap pertanyaan dan jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu untuk memperoleh data yang akurat (Sugiyono, 2020).

### 3.8.3 Uji asumsi Klasik

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2020), uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisis grafik dan uji statistik, dengan ketentuan, sebagai berikut:

- A. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka, hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.
- B. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka, hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

#### 3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Sugiyono (2020), Uji Multikolinieritas merupakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi Multikolinieritas menggunakan metode *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* (TOL), Multikolinieritas dapat dirumuskan:

$$VIF = (bi^{\wedge}) = \frac{1}{(1-R^2)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

VIF= *Variance Inflation Faktor*.

Ketika  $R^2$  mendekati satu atau dengan kata lain ada kolinieritas variabel independen maka VIF akan naik dan Jika  $R^2 = 1$ , maka nilai tidak terhingga. Jika nilai VIF semakin membesar, maka diduga ada Multikolinieritas antar variabel independen atau jika VIF melebihi angka 10 maka bisa disimpulkan ada Multikolinieritas. Masalah Multikolinieritas juga bisa dideteksi dengan melihat nilai *tolerance*. Nilai *tolerance* (TOL) bisa dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TOL = (1 - R^2) = \frac{1}{VIF}$$

Jika  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada Multikolinieritas antara variabel *independen* maka nilai TOL = 1 dan sebaliknya jika  $R^2 = 1$ , berarti ada kolinearitas variabel independen maka nilai TOL = 0. Dengan demikian TOL semakin mendekati 0 maka diduga ada Multikolinieritas dan sebaliknya nilai TOL semakin mendekati 1 maka diduga tidak ada Multikolinieritas.

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Penyimpangan Heteroskedastisitas menurut Sugiyono (2020), pengertian Heteroskedastisitas adalah varians variabel dalam model tidak sama (konstan).

Pengujian Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Spearman, dengan langkah yang harus dilakukan dengan menguji ada tidaknya masalah Heteroskedastisitas dalam hasil regresi dengan menggunakan korelasi Spearman. Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu untuk melihat dari angka probabilitas dengan ketentuan, sebagai berikut:

- A. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka, hipotesis diterima karena data tersebut tidak ada Heteroskedastisitas.
- B. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka, hipotesis ditolak karena data ada Heteroskedastisitas.

### 3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2020), regresi berganda adalah metode analisis yang terdiri lebih dari dua variabel yaitu dua/lebih variabel independen dan satu variabel dependen. Rumus persamaan Regresi Berganda dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Organisasi

X1= Inovasi

X2 = Pelayanan

a = konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

B<sub>1,2</sub>= koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = *standart error* (tingkat kesalahan) yaitu 0,1

### 3.8.5 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2020), uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisa data untuk memungkinkan peneliti dapat menarik kesimpulan dari data sampel tentang suatu populasi, hipotesis terdiri dari hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis umumnya diuji secara simultan atau keseluruhan dan dengan cara parsial atau satu persatu.

#### 3.8.5.1 Pengujian secara parsial (Uji T)

Uji T merupakan Pengujian koefisien regresi masing masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variable dependen. Langkah dalam menguji yaitu :

- A. Menghitung besarnya T penelitian. Besarnya penelitian terdapat pada hasil perhitungan spss
- B.  $H_0$  : Variabel-variabel bebas (inovasi dan pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kinerja organisasi)
- C. Menentukan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha=5\%$  atau  $\alpha=0,05$
- D.  $H_0$  diterima jika T statistik  $< 0,05$  atau
- E.  $H_0$  ditolak jika T statistik  $> 0,05$  atau

#### 3.8.5.2 Pengujian secara simultan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan uji F adalah sebagai berikut :

- A. Menghitung besarnya F penelitian.
  - B. Variabel-variabel bebas (inovasi dan pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kinerja organisasi)
  - C. Menentukan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha=5\%$  atau  $\alpha=0,05$
- H diterima jika F statistik  $< 0,05$
- H ditolak jika F statistic  $> 0,05$

### 3.8.5.3 Uji Koefisien Determinasi

Munurut Sugiyono (2020), uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah dari angka 0 sampai dengan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variable variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.
2. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.
3. Inovasi dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis menyarankan perlu dilakukan peningkatan dalam Inovasi dan Pelayanan Kinerja organisasi dalam Bkkbn semakin baik sehingga dapat menurunkan angka Stunting di Sumut secara maksimal, selain itu harap dilakukan sosialisasi oleh satuan pengawasan internal kepada masyarakat untuk meningkatkan dalam proses penurunan stunting dan pengendalian keluarga berencana sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat Provinsi Sumatera Utara.

## DAFTAR PUSAKA

- Adrian Azhar, (2024). Pengaruh Inovasi Organisasi Terhadap Kapasitas Inovasi Teknologi Pada Perusahaan Kontraktor. Fakultas Manajemen & Bisnis, Universitas Paramadina.
- Agatha Mayasari, (2023). Peran Transformasi Digital Dan Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekolah Yayasan Marsudirini Cabang Yogyakarta. Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Bambang Mantikei, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Palangka Raya, Kampus UNPAR Tunjung Nyaho.
- Fahroji, Fajar, (2021). Pengaruh Inovasi Produk, Harga Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pemasaran Di Sambel Layah Corp Tegal. Skripsi Thesis, Universitas Pancasakti Tegal.
- Fidyah Yuli, Ernawati, (2021). Analisis Inovasi Produk, Orientasi Pasar Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pemasaran Produk Home Industri Toko Kue Di Ambarawa ( Studi Kasus Toko Roti Welldone).
- Kristanti, M. M. (2020). Analisis Pengaruh Inovasi Organisasi, Inovasi Strategis, Dan Diferensiasi Pasar: Tantangan Keberlanjutan Perbankan Online Indonesia. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 67–78.
- Muphimin, Zulkifli, & Miranda, A. . (2023). Pengaruh Promosi, Inovasi, Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepuasan Pelanggan Jahe Merah Laris Pisan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (Embiss)*, 3(3), 276–286.
- Santosa, P. I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis Dan Pengujian Nya* : Yogyakarta. Manajemen.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutisna, I. (2020). Statistika Penelitian: Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Universitas Negeri Gorontalo*, 1(1), 1–15. <https://Repository.Ung.Ac.Id/Get/Karyailmiah/4610/Teknik-Analisis-Data-Penelitian-Kuantitatif.Pdf>

- Sri, Wahyuni. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Ppslu Mappakasunggu, Parepar.
- Bkkbn, Sumut. (2024). Target Dan Realisasi Dalam Penurunan Stanting Pemerintahan Provinsi Sumatera Utara 2023.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Yacob Noho Nani, (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dikantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo.Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo. Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Volume 1, Nomor 10, May 2024, Halaman 137-142.
- Yuyun Indah Cahyani (2024). Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Dan Lokasi Strategis Terhadap Kemajuan Perusahaan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Zainal Ilmi, (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Rogram Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Zulkifli, Zulkifli And Tahir, M. Irwan, (2023). Pemerintah Daerah: Antara Inovasi, Kinerja Organisasi, Dan Pelayanan Publik. Epigraf Komunikata Prima, Pondok Baru Permai, Jalan Nuri, Blok A3, No. 9, Gentan, Baki, Sukoharjo, Jawa Tengah.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Medan, 4 Januari, 2025

Perihal : Bantuan Pengisian Kuisisioner

Kepada Yth.  
Bapak/ibu Pegawai  
BKKBN SUMUT

Assalamualaikum Wr, Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir saya yang berjudul :

#### **“Pengaruh Penerapan Inovasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana SUMUT”**

Dalam rangka memperoleh gelar sarjana Akuntansi (S.Ak) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area, maka dengan ini saya :

**Nama : Brian Fineda Gultom**

**NPM : 218320115**

**Jenis Kelamin : Laki-laki**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis**

**Prodi : Manajemen**

Dengan ini memohon kepada saudara/i agar sudi kiranya membantu observasi pada penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini. Sangat diharapkan bapak/ibu/saudara/i dapat mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang sejujur jujurnya sesuai kata hati.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Brian Fineda Gultom

<b>INOVASI</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Inovasi yang di terapkan mempermudah pekerjaan sehari har					
2	Penerapan inovasi di bkkbn meningkatkan dalam mencapai target dan tujuan					
3	Diberikan pelatihan terkait inovasi yang di terapkan					
4	Sudah dilakukan penerapan tehnologi dalam organisasi					
5	Saya merasa sulit beradaptasi dengan inovasi yang telah di terapkan					
6	Pegawai diberi penghargaan atas ide ide inovatif					
7	Inovasi yang ada meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh data					
8	Inovasi yang ada berpengaruh dalam pencegahan stunting di sumut					
9	Saya merasa optimis terhadap target penurunan stunting melalui inovasi					
10	Organisasi menetapkan struktur organisasi yang tepat dalam rangka pencapain organisasi					
<b>PELAYANAN</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
11	Kualitas pelayanan di bkkbn mempengaruhi kinerja saya secara positif					
12	Pelayanan di bkkbn mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi					
13	Bkkbn terus berusaha meningkatkan kualitas layanan dari pegawai kepada masyarakt					
14	Kualitas pelayanan berkontribusi pada keberhasilan program kerja					
15	Bkkbn memiliki mekanisme yang efektif dalam menangani keluhan atau permintaan					
16	Informasi dan bantuan dapat menghubungi pihak yang tepat dengan mudah					
17	Setiap unit memiliki standar pelayanan yang jelas dan dapat diandalkan					
18	Sumber daya dapat mendukung pelayanan di bkkbn cukup memadai					
19	Pelayanan yang di lakukan kepada masyarakt tepat sasaran dan tidak tebang pilih					
<b>KINERJA ORGANISASI</b>						

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
21	Bkkbn telah berhasil mencapai tujuan dan sasaran yang di tetapkan					
22	Program yang di laksanakan oleh bkkbn berdampak positif pada tugas organisasi					
23	Proses kerja di bkkbn berjalan efisien dan tidak membingungkan					
24	Sumber daya yg tersedia mendukung pelaksanaan tugas dengan baik					
25	Proses pelaksanaan program di bkkbn berjalan lancar tanpa hambatan					
26	Bkkbn terus berinovasi dalam kualitas program dan pelayanan					
27	Evaluasi dilakukan secara teratur					
28	Orientasi jangka panjang di terapkan dalam organisasi					
29	Pengawasan dilakukan secara berkala					
30	Pekerjaan yang di berikan sesuai dengan job desk					
31	Transaksi di dalam organisasi harus memiliki bukti dalam bentuk document					
32	Evaluasi kinerja pegawai di lakukan secara berkala					
33	Organisasi selalu menekankan pentingnya integritas dalam bekerja					
34	Sistem pencegahan kecurangan di jalakan dengan baik oleh organisasi					
35	Kinerja bkkbn secara keseluruhan berkontribusi terhadap penurunan stunting					

### Lampiran 2 Tabulasi Data

Inovasi											
RK	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6	X1-7	X1-8	X1-9	X1-10	RK
1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	25
2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	28
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27
4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	25
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
8	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	42
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	44

RK	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-7	X1-8	X1-9	X1-10	X1-11	X1-12
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
12	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	30
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
14	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	36
15	5	4	4	4	2	2	2	5	4	5	37
16	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	43
17	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	42
18	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
19	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
20	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
21	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
22	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
24	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	38
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
29	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	39
30	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	47
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
33	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
34	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	38
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
44	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
45	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	34
46	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
47	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	38
48	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49

<b>52</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
<b>RK</b>	<b>X1-1</b>	<b>X1-2</b>	<b>X1-3</b>	<b>X1-4</b>	<b>X1-5</b>	<b>X1-7</b>	<b>X1-8</b>	<b>X1-9</b>	<b>X1-10</b>	<b>X1-11</b>	<b>X1-12</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
<b>54</b>	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	30

<b>Pelayanan</b>											
<b>RK</b>	<b>X2-1</b>	<b>X2-2</b>	<b>X2-3</b>	<b>X2-4</b>	<b>X2-5</b>	<b>X2-6</b>	<b>X2-7</b>	<b>X2-8</b>	<b>X2-9</b>	<b>X2-10</b>	<b>RK</b>
<b>1</b>	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	38
<b>2</b>	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	26
<b>3</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
<b>4</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
<b>5</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
<b>6</b>	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	28
<b>7</b>	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	33
<b>8</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	31
<b>9</b>	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	35
<b>10</b>	5	4	4	3	3	2	4	3	4	4	36
<b>11</b>	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	27
<b>12</b>	4	4	3	4	3	3	2	4	4	5	36
<b>13</b>	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	31
<b>14</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
<b>15</b>	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	33
<b>16</b>	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	40
<b>17</b>	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	43
<b>18</b>	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	34
<b>19</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
<b>20</b>	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	36
<b>21</b>	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	40
<b>22</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>23</b>	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
<b>24</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
<b>25</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>26</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>27</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
<b>28</b>	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46
<b>29</b>	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	38
<b>30</b>	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
<b>31</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	33
<b>32</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
<b>33</b>	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
<b>34</b>	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	45
<b>35</b>	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
<b>36</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
<b>37</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
<b>39</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49

40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
<b>RK</b>	<b>X2-1</b>	<b>X2-2</b>	<b>X2-3</b>	<b>X2-4</b>	<b>X2-5</b>	<b>X2-6</b>	<b>X2-7</b>	<b>X2-8</b>	<b>X2-9</b>	<b>X2-10</b>	<b>RK</b>
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
43	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
51	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31

Kinerja Organisasi																
RK	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	pk
1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	35
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	36
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
5	3	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	4	47
6	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	48
7	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	50
8	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
9	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	45
10	5	3	2	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	52
11	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	49
12	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	55
13	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	60
14	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	59
15	4	5	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	59
16	5	4	2	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	60
17	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	59
18	4	5	2	4	4	2	4	4	4	3	5	3	3	3	3	53
19	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	63
20	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	52
21	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	57
22	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	71
23	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	62
24	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	69
25	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	62
26	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	65
27	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	62

RK	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	pk
28	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
29	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	58
30	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	56
31	4	5	2	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	61
32	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	64
33	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	66
34	5	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	63
35	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	63
36	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	63
37	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	56
38	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67
39	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
40	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	3	62
41	5	5	2	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	64
42	5	3	2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	58
43	5	5	2	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	60
44	5	5	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	62
45	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	62
46	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	64
47	5	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	60
48	5	5	2	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	62
49	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
50	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	68
51	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	65
52	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
53	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
54	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59

**Tabel distribusi t**

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

## Lampiran 3 Hasil Olah Data

## Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
IN	54	32	60	49.83	5.688	-1.126	.374	1.909	.733
PE	54	37	60	48.68	5.322	-.263	.374	-.036	.733
KO	54	33	56	46.90	5.363	-1.173	.374	1.042	.733
Valid N (listwise)	54								

## Hasil Uji Validitas Inovasi

Soal	R.Hitung	R.Tabel	Ket. R Hitung > R Tabel
Soal 1	0,593	0,361	Valid
Soal 2	0,744	0,361	Valid
Soal 3	0,756	0,361	Valid
Soal 4	0,780	0,361	Valid
Soal 5	0,698	0,361	Valid
Soal 6	0,858	0,361	Valid
Soal 7	0,573	0,361	Valid
Soal 8	0,629	0,361	Valid
Soal 9	0,616	0,361	Valid
Soal 10	0,741	0,361	Valid

## Hasil Uji Validitas Pelayanan

Soal	R Hitung	R Tabel	Ket. R Hitung > R Tabel
Soal 1	0,549	0,361	Valid
Soal 2	0,726	0,361	Valid
Soal 3	0,846	0,361	Valid
Soal 4	0,911	0,361	Valid
Soal 5	0,901	0,361	Valid
Soal 6	0,879	0,361	Valid
Soal 7	0,881	0,361	Valid
Soal 8	0,762	0,361	Valid
Soal 9	0,838	0,361	Valid
Soal 10	0,538	0,361	Valid

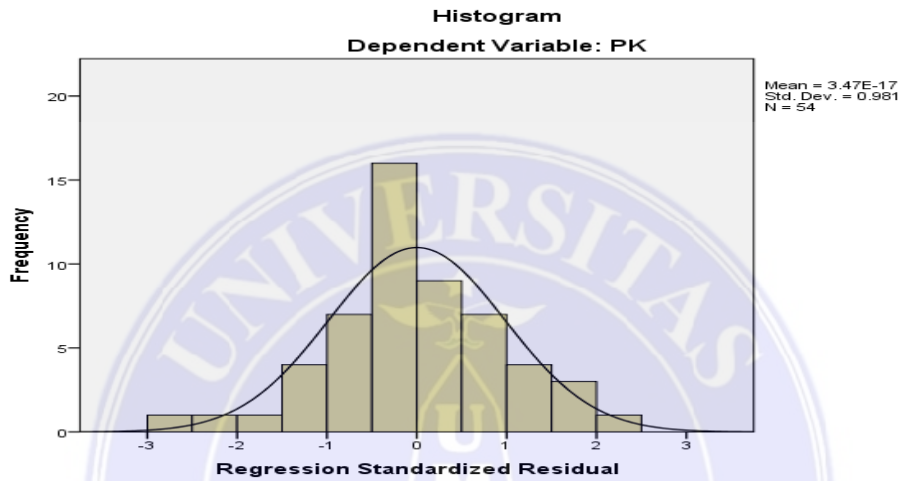
## Hasil Uji Validitas Kinerja Organisasi

Soal	R Hitung	R Tabel	Ket. R Hitung > R Tabel
Soal 1	0,621	0,361	Valid
Soal 2	0,711	0,361	Valid
Soal 3	0,690	0,361	Valid
Soal 4	0,694	0,361	Valid
Soal 5	0,707	0,361	Valid
Soal 6	0,740	0,361	Valid
Soal 7	0,681	0,361	Valid
Soal 8	0,716	0,361	Valid
Soal 9	0,628	0,361	Valid
Soal 10	0,484	0,361	Valid
Soal 11	0,662	0,361	Valid
Soal 12	0,713	0,361	Valid
Soal 13	0,539	0,361	Valid
Soal 14	0,493	0,361	Valid

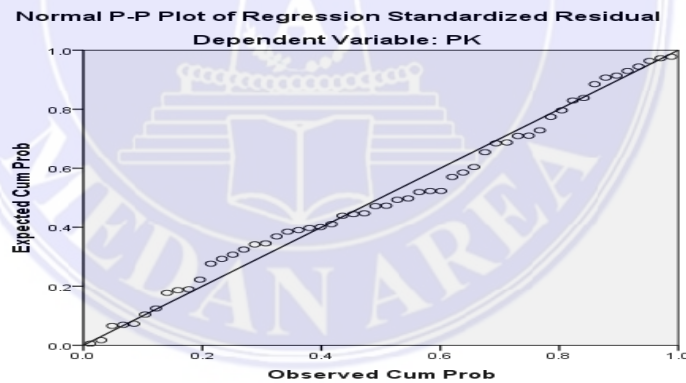
**Hasil Uji Realiabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Inovasi	0,808	10	Reliabel
Pelayanan	0,830	10	Reliabel
Kinerja Organisasi	0,808	15	Reliabel

**Hasil Uji Histogram**



**Hasil Uji Normal P – Plot**



**Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov**

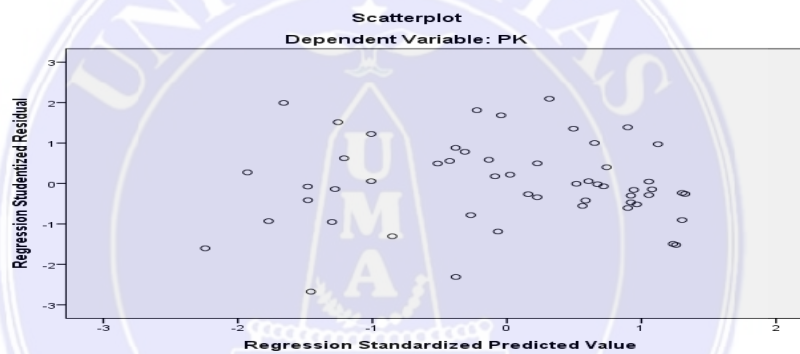
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.01415090
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.069

Test Statistic	.088
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

**Hasil Uji Tolerance dan VIF**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	IN	.839	1.192
	PE	.839	1.192

**Hasil Uji Scatterplot**



**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.517	5.509		2.998	.004
	IN	.458	.119	.389	3.842	.000
	PE	.611	.123	.503	4.975	.000

**Hasil Uji t**

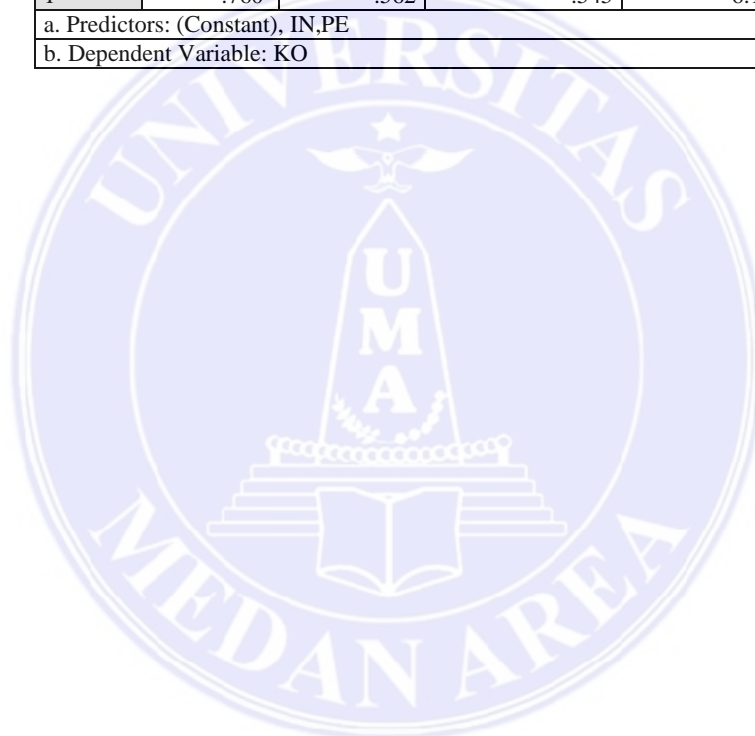
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,517	5.509		2.998	.004
	IN	.458	.119	.389	3.842	.000
	PE	.611	.123	.503	4.975	.000

**Hasil Uji F**


<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2458.471	2	1229.235	32.702	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1917.011	51	37.588		
	Total	4375.481	53			
a. Dependent Variable: KO						
b. Predictors: (Constant), IN,PE						

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.562	.545	6.13094
a. Predictors: (Constant), IN,PE				
b. Dependent Variable: KO				



## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7369012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Seiabadi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

---

16 Desember 2024

Nomor : 965 /FEB/01.1/XI/2024  
Lamp. : -  
Perihal : Izin Research / Survey

Kepada Yth,  
**Pimpinan BKKBN SUMUT**

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara-saudari, Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :


Nama : BRIAN FINEDA GULTOM  
NPM : 218320115  
Program Studi : **Manajemen**  
Judul : Pengaruh inovasi dan pelayanan terhadap kinerja organisasi pada badan kependudukan dan keluarga berencana nasional Sumatera Utara

Untuk diberi surat izin mengambil data pada kantor yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.




Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

**An. Kaprodi**  
Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi  
Program Studi Manajemen



**Alfita, SE, M. Si**

## Lampiran 5. Surat Selesai Riset



**Kemendukbangga/  
BKKBN**

**Kementerian Kependudukan dan  
Pembangunan Keluarga/BKKBN  
Perwakilan BKKBN  
Provinsi Sumatera Utara**

Jl. Gunung Krakatau No.110,  
Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara 20239  
0616612732  
sumut.bkkbn.go.id | FB:@BKKBNSumut  
| IG:@kemendukbangga\_bkkbnsumut

Nomor : 27/KP.12/J.2.1/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Research/survey

Medan, 14 Maret 2025

**Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area  
di  
Medan**

Dengan hormat,  
Bersama ini kami sampaikan bahwa nama dibawah ini :

No	NIM	NAMA	PROGRAM STUDI
1.	218320115	Brian Fineda Gultom	Manajemen

Telah Selesai melakukan riset di Kantor Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Sumatera Utara Jl. Gunung Krakatau No. 110, Medan.  
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

**Perhatian**  
Pelayanan di lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Sumatera Utara dilakukan secara Profesional, penuh integritas, bersih dari Korupsi dan Gratifikasi, tidak ada Konflik Kepentingan, serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku.  
Call Centre Perwakilan BKKBN Provinsi Sumatera Utara - 081270156639



**Sekretaris,**  
**Yusrizal Batubara, S.Sos., M.M**  
NIP. 19710628 199803 1 004