

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI DAN  
STANDARD OPERATING PROCEDURE  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA MALL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN BANYUWANGI**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2022**

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI DAN  
STANDARD OPERATING PROCEDURE  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA MALL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN BANYUWANGI**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2022**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

# **PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI DAN STANDARD OPERATING PROCEDURE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI**

Yang disusun oleh I Dewa Gede Aristana Wijaya Kesuma telah disetujui untuk dipertahankan  
di depan Tim Pengaji pada tanggal 10 Februari 2022

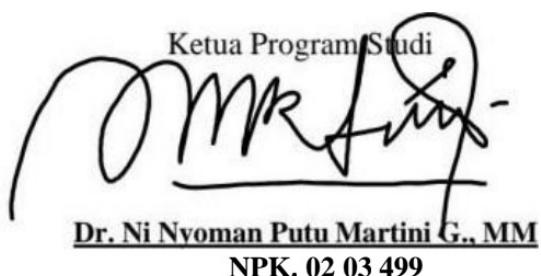
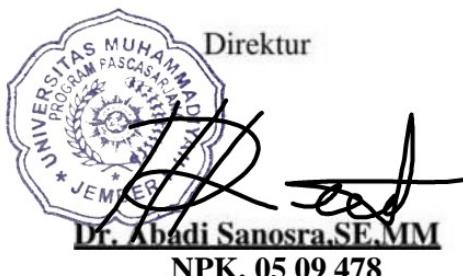
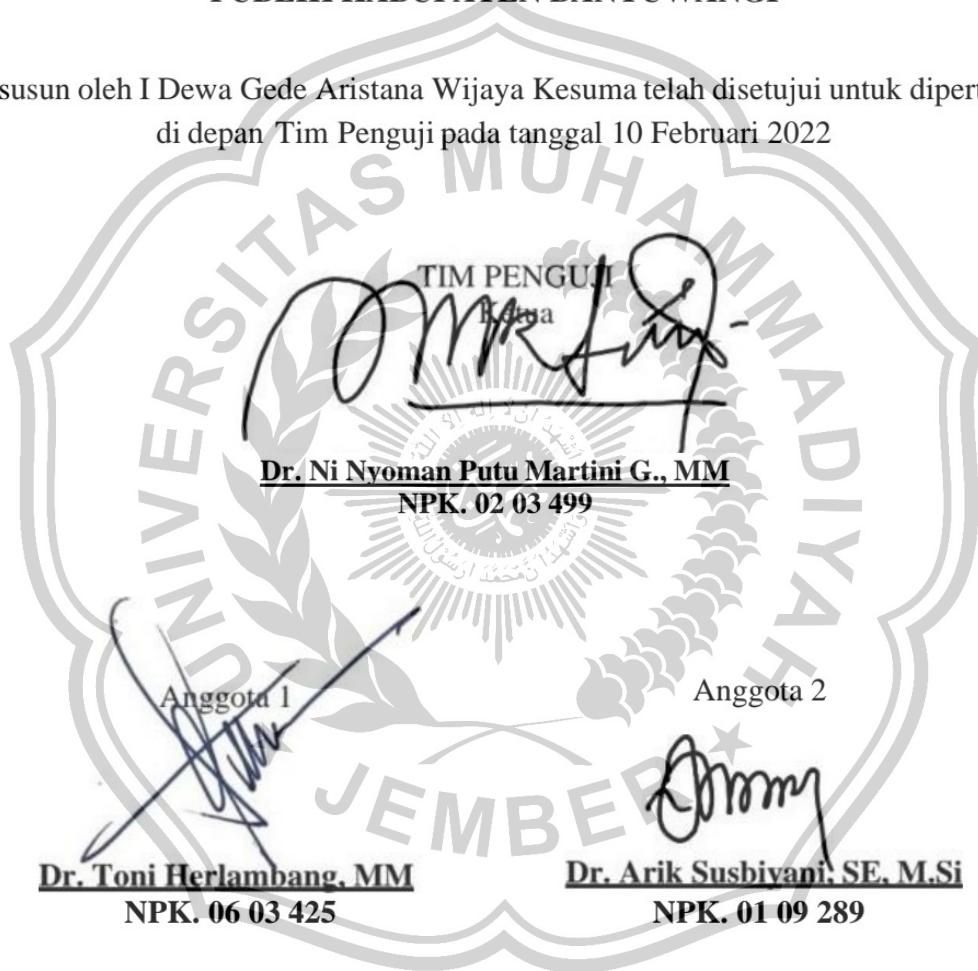


## PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

### **PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI DAN STANDARD OPERATING PROCEDURE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI**

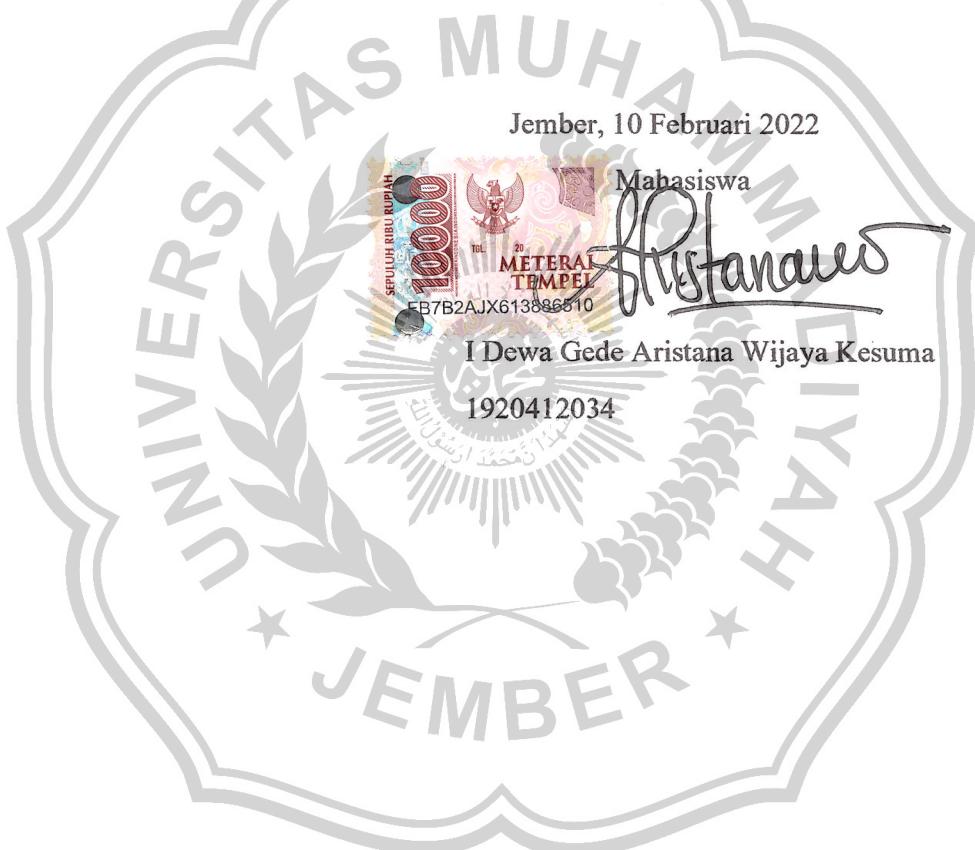
Yang disusun oleh I Dewa Gede Aristana Wijaya Kesuma telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Pengaji pada tanggal 10 Februari 2022



## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



## PERSEMBAHAN

*Berpikirlah tentang-Ku senantiasa, menjadi penyembah-Ku, bersembahyang kepada-Ku dan menyampaikan sembah sujud kepada-Ku. Dengan demikian engkau pasti akan datangkepada-Ku. Aku berjanji demikian kepadamu sebab engkau adalah kawan yang sangat Kucintai.*

*Bhagavad-gītā 18.56*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, yang selalu memberi kekuatan dalam menyelesaikan Tesis ini. Segala hal yang telah diupayakan semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca. Tesis ini berjudul “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Dan *Standard Operating Procedure* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi”, dengan memuat Bab I sampai Bab V. Bab I berisi Pendahuluan, Bab II berisi Kajian Teori dan Hipotesis, Bab III berisi Metode Penelitian, Bab IV berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan dan Bab V berisi Kesimpulan dan Saran.

Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat: Dr. Hanafi,M.Pd , rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Abadi Sanosra, SE, MM selaku Direktur program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Ni Nyoman Putu Martini G.,MM selaku Kaprodi sekaligus selaku ketua tim pengaji, Dr. Toni Herlambang, SE, MM selaku pembimbing I dan Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku pembimbing II, yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember, Keluarga besar yang berada di Banjar Serongga Tengah, Desa Serongga Kabupaten Gianyar dan terkhusus pasangan saya Ni Kadek Nita Supriyani yang senantiasa menemani dalam penulisan karya ilmiah (tesis) ini.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya dan bisa bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Jember, 9 Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ORISINALITAS TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Akademis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Latar Belakang .....	10
2.1.1 Grand Teory .....	10
2.1.2 Profesionalisme Pegawai .....	11
2.1.2.1 Pengertian Profesionalisme Pegawai .....	11
2.1.2.2 Karakteristik Profesionalisme .....	12
2.1.2.3 Ciri-ciri Profesionalisme .....	13
2.1.3 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	13

2.1.3.1 Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	13
2.1.3.2 Unsur-Unsur <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	18
2.1.3.3 Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	21
2.1.3.4 Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.4.3 Ciri-ciri Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.5 Kepuasan Masyarakat .....	25
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	25
2.1.5.2 Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat .....	26
2.1.5.3 Mengukur Kepuasan Masyarakat .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	62
2.3.1 Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan .....	62
2.3.2 Pengaruh <i>Standard Operating Procedure</i> terhadap Kualitas Pelayanan .....	63
2.3.3 Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat ....	64
2.3.4 Pengaruh <i>Standard Operating Procedure</i> terhadap Kepuasan Masyarakat .....	65
2.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	66
2.3.6 Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan .....	67
2.3.7 Pengaruh Standard Operating Procedure terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan .....	68
2.4 Kerangka Konseptual .....	69
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
3.1 Desain Penelitian .....	71
3.2 Variabel Penelitian .....	72
3.2.1 Variabel Independen .....	72

3.2.2 Variabel Dependen .....	72
3.2.3 Variable <i>Intervening</i> .....	72
3.3 Definisi Operasional .....	73
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	75
3.5 Populasi dan Sampel .....	76
3.5.1 Populasi .....	76
3.5.2 Sampel .....	76
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	78
3.7 Teknik Pengolahan data .....	70
3.8 Teknik Analisis Data .....	80
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	80
3.8.2 Uji Hipotesis .....	81
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>85</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	85
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian .....	85
4.2 Karakteristik Responden .....	86
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	86
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	87
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	87
4.3.1 Variabel Profesionalisme pegawai (X1) .....	87
4.3.2 Variabel <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) (X2) .....	88
4.3.3 Variabel Kualitas pelayanan (Z) .....	89
4.3.4 Variabel Kepuasan masyarakat (Y) .....	90
4.4 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	91
4.4.1 Uji Validitas .....	91
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	93
4.5 Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	94
4.5.1 Uji Hipotesis .....	94
4.5.1.1 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	94
4.5.2 Pengaruh Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	96

4.5.3	Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total .....	97
4.5.4	Model Hipotesis .....	98
<b>4.6</b>	<b>Pengujian Model Struktural .....</b>	<b>99</b>
4.6.1	Koefisien Determinasi .....	100
<b>4.7</b>	<b>Rangkuman Uji Hipotesis .....</b>	<b>101</b>
<b>4.8</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>102</b>
4.8.1	Pengaruh Profesionalisme pegawai Terhadap Kualitas pelayanan .....	102
4.8.2	Pengaruh <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Terhadap Kualitas pelayanan .....	102
4.8.3	Pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap Kepuasan masyarakat ....	103
4.8.4	Pengaruh <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) terhadap Kepuasan masyarakat .....	104
4.8.5	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat .....	105
4.8.6	Pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap Kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan .....	106
4.8.7	Pengaruh <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) terhadap Kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan .....	107
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>
5.1	Kesimpulan .....	109
5.2	Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>112</b>

## Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik .....	2
Tabel 1.2 Survey Ketidakpuasan Masyarakat .....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	86
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	87
Tabel 4.3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Profesionalisme pegawai (X1) .....	87
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) (X2) .....	88
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas pelayanan (Z) .....	89
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan masyarakat (Y) .....	90
Tabel 4.7 <i>Combined loadings and cross-loadings</i> .....	91
Tabel 4.8 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable .....	92
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	93
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	94
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	96
Tabel 4.12 <i>Total Effects</i> .....	97
Tabel 4.13 Uji Model Penelitian .....	99
Tabel 4.14 <i>R-squared coefficients</i> .....	100
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis .....	101

## **Daftar Gambar**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Landasan Teori .....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	70
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur .....	99



**Daftar Grafik**

**Halaman**

Grafik 1.1 Survey Ketidakpuasan Masyarakat .....	4
--	---



## Daftar Lampiran

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian .....	115
Lampiran 2. Deskripsi Penelitian .....	120
Lampiran 3. Hasil Analisa Data .....	125
Lampiran 4. Jumlah Pelayanan Perizinan UMK .....	132

