

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI  
PEMERINTAH TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT  
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Banyuwangi)**

**TESIS**



Oleh :  
**DIAN HARI EFENDI**  
NIM : 2020412014

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI  
PEMERINTAH TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT  
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Banyuwangi)**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan Memperoleh gelar S-2 Magister Ilmu  
Manajemen Program Studi Magister Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Jember**



Oleh :

★ **DIAN HARI EFENDI** ★

**NIM : 2020412014**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI PEMERINTAH TERHADAP  
KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)**

Yang disusun oleh Dian Hari Efendi telah disetujui untuk  
Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 15 Juli 2022



Dosen Pembimbing Utama ★

Dosen Pembimbing Pendamping

**Dr. ABADI SANOSRA, SE, MM**  
NPK. 05 09 478

**Dr. Ir. EKO BUDI SATOTO, M. Mt**  
NPK. 15 09 773

## PENGESAHAN


Tesis berjudul : *Pengaruh Kinerja Organisasi Dan Inovasi Pemerintah Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*, telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 15 Juli 2022

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Jember

Tim Penguji,  
Ketua



**Dr. Nurul Qomariah, MM.**  
NPK. 06 03 426

Anggota I,

Anggota II,



**Dr. Abadi Sanosra, SE., MM.**  
NPK. 05 09 478



**Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M. Mt**  
NPK. 15 09 773

Mengesahkan :

Direktur,

Ketua Program Studi,



**Dr. Abadi Sanosra, SE., MM.**  
NPK. 05 09 478



**Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE., MM.**  
NPK. 02 03 499

## 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 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 pasal 70).

Jember, 15 Juli 2022  
Mahasiswa



**Dian Hari Efendi**  
NIM.2020412014

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya:

1. Ibu dan Bapak yang telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Serta Ibu dan Bapak Mertua. Saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik dengan ilmu yang saya miliki sekarang.
2. Untuk istriku tercinta, *“My dear & My Love”* yang tidak pernah lelah memberikan segenap dukungan dan rasa cinta. Terima kasih untuk terus ada menyertaiku, tumbuh dan berkembang bersamaku. *“Be grateful for what we have, don't be too happy with what we have and don't be sad with whatever happens to us”*.
3. Untuk anak-anakku tersayang, tumbuhlah menjadi pribadi terbaik dan jadilah sendiri sendiri. Bentuk pribadi yang kuat untuk pasanganmu kelak karena *“Membangun sebuah hubungan itu butuh dua orang yang solid. Yang sama-sama kuat. Bukan yang saling mengisi kelemahan. Karena untuk menjadi kuat adalah tanggung jawab masing-masing orang. Bukan tanggung jawab orang lain”*.
4. Teman-teman seperjuangan selama perjalanan Banyuwangi-Jember dan juga sahabat terdekatku yang sudah seperti saudara sendiri, untuk semua dukungan dan semangatnya. Juga teman-teman seangkatan untuk semua bantuan yang telah diberikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh Kinerja Organisasi Dan Inovasi Pemerintah Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi) sebagai salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember untuk memperoleh gelar Magister Manajemen. Penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dalam menyusun penulisan Tesis ini, antara lain kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat kuliah dan menempuh pendidikan di kampus Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE., MM. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus dosen pembimbing atas segala bantuan yang diberikan baik itu ilmu yang diberikan selama perkuliahan maupun masukan dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember untuk segala bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Dr. Nurul Qomariah, MM. selaku dosen penguji atas segala dukungan yang diberikan baik ilmu dalam perkuliahan, masukan, saran untuk penyempurnaan penelitian ini dan motivasi untuk tidak pernah menyerah sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.Mt. selaku dosen pembimbing atas segala dukungan yang diberikan baik ilmu dalam perkuliahan, masukan, saran dan motivasi untuk tidak pernah menyerah sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Segenap Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember atas segala ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
7. Segenap karyawan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember atas segala bantuan yang diberikan.

8. Rekan-rekan penulis dan segenap karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi yang telah banyak memberikan bantuan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.
9. Semua pihak yang kami tidak dapat sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan secara langsung atau tidak langsung sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jember, 15 Juli 2022

Penulis



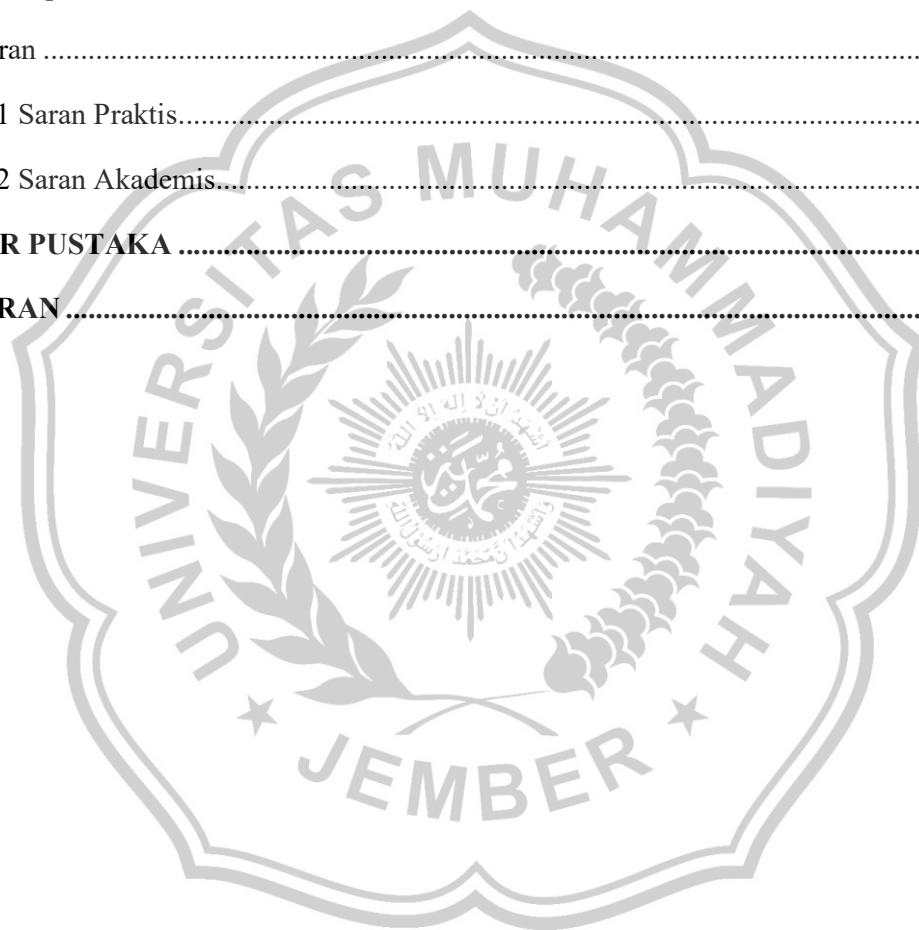
## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah. ....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	15
2.1.1 Grand Theory .....	15
2.1.2 Pemasaran.....	21
2.1.3 Konsep Pemasaran .....	23
2.2 Kinerja Organisasi .....	25
2.2.1 Indikator Kinerja Organisasi .....	28
2.3 Inovasi Pemerintah Daerah .....	30

2.3.1 Indikator Inovasi .....	32
2.4 Kepuasan Masyarakat .....	33
2.4.1 Mengukur Kepuasan Masyarakat.....	35
2.4.2 Indikator Kepuasan .....	37
2.5 Kepercayaan Masyarakat.....	38
2.5.1 Indikator Kepercayaan .....	40
2.6 Penelitian Terdahulu.....	41
2.7. Pengembangan Hipotesis.....	62
2.7.1 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	62
2.7.2 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	63
2.7.3 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	65
2.7.4 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	66
2.7.5 Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	67
2.7.6 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat.....	68
2.7.7 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat.....	70
2.8. Kerangka Konseptual.....	71
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>73</b>
3.1 Desain Penelitian .....	73
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian .....	74
3.3 Definisi Operasional.....	74
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	77
3.5 Populasi Dan Sampel.....	78
3.5.1 Populasi.....	78
3.5.2 Sampel.....	79
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	80

3.7 Teknik Pengolahan Data .....	81
3.8 Teknik Analisis .....	82
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	82
3.8.2 Uji Hipotesis.....	84
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>87</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	87
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian .....	87
4.2 Karakteristik Responden.....	85
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	85
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	86
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	86
4.3.1 Variabel Kinerja Organisasi (X1) .....	86
4.3.2 Variabel Inovasi Pemerintah Daerah (X2).....	88
4.3.3 Variabel Kepuasan Masyarakat (Z).....	89
4.3.4 Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y).....	91
4.4 Hasil Analisa Data .....	92
4.4.1 Pengujian Model Struktural .....	92
4.4.2 Evaluasi <i>Outer</i> Model .....	93
4.4.3 Evaluasi <i>Inner</i> Model .....	95
4.4.4 Rangkuman Uji Hipotesis .....	100
4.5 Pembahasan .....	101
4.5.1 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat. ....	101
4.5.2 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	102
4.5.3 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat. ....	103
4.5.4 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	105

4.5.5 Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	106
4.5.6 Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat. ....	107
4.5.7 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat. ....	108
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	108
5.2.1 Saran Praktis.....	108
5.2.2 Saran Akademis.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk di Kabupaten Banyuwangi selama tahun 2021 .....	10
Tabel 2.1 Majid Ashari, A. (2019). .....	41
Tabel 2.2 Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017).....	43
Tabel 2.3 Syauqi, F. (2019).....	44
Tabel 2.4 Al Hasin, M. B. A. (2017).....	44
Tabel 2.5 Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). .....	45
Tabel 2.6 Luh Asih Utami, Ni Kadek Siska Rismala Dewi, Ida Ayu Reindivtia, Komang Desy Kristina (2017).....	46
Tabel 2.8 Luh Asih Utami, Ni Kadek Siska Rismala Dewi, Ida Ayu Reindivtia, Komang Desy Kristina (2017).....	47
Tabel 2.9 Aspiyah, W. (2021). .....	48
Tabel 2.10 Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). .....	49
Tabel 2.11 Siswadhi, F. (2016).....	50
Tabel 2.12 Afriyani, Y., & Muhajirin, M. (2021). .....	51
Tabel 2.13 Gunasti, A. (2014). .....	52
Tabel 2.14 Rukmana, P. H. (2019). .....	53
Tabel 2.15 Elrado, H. (2014). .....	54
Tabel 2.16 Handayani, L., & Suryani, N. (2019). .....	55
Tabel 2.17 Ardiyanto, R. B. (2014). .....	55
Tabel 2.18 Rahman, S., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021).....	56
Tabel 2.19 Rusbandi (2016) .....	57
Tabel 2.20 Sukarmen, P., Sularso, R. A., & Wulandri, D. (2013). .....	58
Tabel 2.21 Rahman, S. (2019).....	59
Tabel 2.22 Al Qohirie, M. I. (2020). .....	60

Tabel 2.23 Christiani, C. C. C. (2013).....	61
Tabel 2.24 Miati, I. (2019). .....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	85
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	86
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kinerja Organisasi (X1).....	87
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Inovasi Pemerintah Daerah .....	88
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Z) .....	90
Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y).....	91
Tabel 4.8 Uji Model Penelitian .....	92
Tabel 4.9 Combined Loadings And Cross-Loadings .....	93
Tabel 4.10 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable .....	94
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	94
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	95
Tabel 4.13 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	97
Tabel 4.14 Total Effects .....	98
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikan Teori Penelitian.....	21
Gambar 2.2 <i>Theory Of Action And Job Performance</i> .....	27
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	71
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	84
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur.....	99



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	118
Lampiran 2. Frequency Table.....	128
Lampiran 3. Analisis Hasil Kuisisioner .....	132
Lampiran 4. Uji validitas dan Reliabilitas .....	134
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis pengaruh langsung ( <i>direct</i> ).....	141
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis pengaruh tidak langsung ( <i>indirect</i> ) dan Total <i>effects</i> .....	142
Lampiran 7. Model Hasil Penelitian.....	147

