

**INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE AND GOVERNMENT  
INNOVATION ON COMMUNITY TRUST THROUGH SATISFACTION AS INTERVENING  
VARIABLE**

**(Study at the Department of Population and Civil Registration Banyuwangi Regency)**

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI PEMERINTAH TERHADAP  
KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)**

**Abadi Sanosra**

[abadi@unmuhjember.ac.id](mailto:abadi@unmuhjember.ac.id)

**Dian Hari Efendi**

[dianhariefendi@gmail.com](mailto:dianhariefendi@gmail.com)

**Eko Budi Satoto**

Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja organisasi dan inovasi pemerintah daerah terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi mengenai pelayanan adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 400 orang responden. Teknik analisa *Structure Equestion Modelling (SEM)* dengan menggunakan software statistik WarpPLS versi 6.0. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh fakta empiris berupa: (1) Kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (2) Inovasi pemerintah daerah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (3) Kinerja organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat; (4) Inovasi pemerintah daerah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat; (5) Kepuasan masyarakat karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat; (6) Kinerja organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat; (7) Inovasi pemerintah daerah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : kinerja organisasi, inovasi, kepuasan, kepercayaan masyarakat**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of organizational performance and local government innovation on public trust through the satisfaction of the people of Banyuwangi Regency regarding adminduk services at the Banyuwangi Regency Population and Civil Registration Service. This research is a quantitative research. The data collection instrument used a questionnaire which was distributed to 400 respondents. The analysis technique of Structure Question Modeling (SEM) was using the statistical software WarpPLS version 6.0. Based on the research results obtained empirical facts in the form of: (1) Organizational performance has a significant effect on people's satisfaction; (2) Local government innovation has a significant effect on community satisfaction; (3) Organizational performance has a significant influence on public trust; (4) Local government innovation has a significant effect on public trust; (5) Employee community satisfaction has a significant effect on public trust; (6) Organizational performance has an indirect effect on public trust through community satisfaction; (7) Local government innovations affect public trust through community satisfaction.*

**Keywords: organizational performance, innovation, satisfaction, public trust**

## 1. PENDAHULUAN

Kabupaten Banyuwangi dengan jumlah penduduk 1.749.773 jiwa, mereka mempunyai hak mendapatkan seluruh pelayanan publik terutama pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) yang merupakan kebutuhan mendasar dan sangat diutamakan bagi masyarakat di Kabupaten Banyuwangi yang berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi memiliki tujuan untuk membahagiakan masyarakat melalui pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang diselenggarakan secara berkualitas. Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kehadiran penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan dokumen administrasi kependudukan sangat penting bagi kehidupan masyarakat, karena sejak lahir seseorang tidak dapat dipisahkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk dokumen administrasi kependudukan seperti KTP- El, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain-lain menjadi persyaratan untuk layanan dasar dalam pelayanan publik. Dengan tidak memiliki dokumen kependudukan, masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan dasar dan pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi saat ini memiliki beberapa tempat layanan yaitu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Pasar Pelayanan Publik Rogojampi, Pasar Pelayanan Publik Genteng, Gerai Pelayanan Nelayan di Muncar, Gerai Pelayanan Nelayan di Grajagan Dan Gerai Pelayanan Nelayan di Pancer, Kantor Kecamatan Se-Kabupaten Banyuwangi dan seluruh Kantor Desa Se- Kabupaten Banyuwangi. Berbagai lokasi pelayanan masyarakat tersebut diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat Banyuwangi dengan memasarkan/mempromosikan inovasi layanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Kunci dari kegiatan pemasaran adalah terpenuhinya seluruh keinginan atau kebutuhan konsumen/ masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2012), pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Definisi dari melayani konsumen dengan mendapatkan sejumlah laba atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara penghasilan dengan biaya yang layak. Ini berbeda dengan konsep penjualan yang menitik beratkan pada keinginan organisasi. Pendekatan penjualan adalah memproduksi sebuah pabrik, kemudian meyakinkan konsumen agar bersedia membelinya. Sedangkan pendekatan konsep pemasaran menghendaki agar manajemen menentukan keinginan konsumen terlebih dahulu, setelah itu baru melakukan bagaimana caranya memuaskan. Pemasaran memiliki pengertian yang sangat luas, ada beberapa ahli mengemukakan dan berpendapat tentang pengertian dari pemasaran dengan penyajian dan penekanan yang hampir sama. Menurut Daryanto (2011), pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain. Berikut ini beberapa definisi mengenai pemasaran yang penulis kutip dari para ahli: Menurut Kotler (2008), pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Memenuhi kebutuhan dengan cara menguntungkan. Menurut Tjiptono (2014), pemasaran terdiri atas semua aktifitas yang dirancang untuk menghasilkan dan memfasilitasi setiap pertukaran yang dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumen. Setelah konsumen merasa puas, diharapkan menimbulkan rasa kepercayaan terhadap barang yang di gunakan.

Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online seperti saat ini, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Menurut Mowen dan Minor (2010), kepercayaan konsumen mengandung arti bahwa semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Siagian dan Cahyono (2014), kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Menurut Gunawan (2013), kepercayaan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka/puas dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk atau merek.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/ masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli, (Tjiptono 2012). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang, (Kotler, 2011). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Pemahaman dan definisi tentang kinerja organisasi dalam literatur akademik dan beberapa penelitian manajemen sangat beragam, sehingga tetap menjadi isu dan terus mengalami perkembangan, (Barney, 2001). Perkembangan terkait konsep meliputi efektifitas, efisiensi, ekonomi, kualitas, konsistensi perilaku, dan tindakan normative, (Ricardo & Wade, 2001). Fahmi (2011), memberikan definisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Menurut Daft (2010), kinerja (*performance*) adalah kemampuan untuk pencapaian tugas organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksudkan meliputi sumber daya manusia, seluruh kekayaan, kapabilitas, proses organisasi, atribut perusahaan, informasi serta pengetahuan yang dikendalikan perusahaan dan kemampuan organisasi melahirkan gagasan atau inovasi sebagai bentuk daya saing.

Pembahasan inovasi dalam sektor publik dan birokrasi merupakan adanya perubahan tugas utama dan merubah tata cara pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Cohen dan Eimicke mendefinisikan inovasi organisasi publik sisi bagian dari inovasi manajemen sektor publik yang mengartikan perkembangan bentuk-bentuk kebijakan Standart Operational Prosedur (SOP) baru oleh instansi pemerintah kota dalam menangani permasalahan kebijakan publik, (Nurmandi, 2014.). Pengertian ini mengamati pertumbuhan wilayah birokrasi pemerintah yang semakin cepat, sehingga harus ditanggapi dengan cepat dalam bentuk berubahnya kebijakan, tugas pokok dan standar operasional prosedur beserta budaya organisasi. Dengan demikian tiga unsur penting inovasi organisasi publik, khususnya organisasi pemerintah kota adalah kebijakan, fungsi dan tugas baru, SOP dan budaya organisasi seharusnya dilayani, (Nurmandi. 2014).

Berdasarkan teori pemasaran diatas yang diasumsikan memiliki pengaruh signifikan, maka berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat hasil yang bertolak belakang dengan teori yang dikemukakan atau dapat dikatakan sebagai *reseach gap* pada penelitian Ashari (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Inovasi layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun Aspiyah, W. (2021), variable inovasi produk layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi. Variable inovasi produk layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien-pasien Rumah Sakit Umum Daerah Genteng kabupaten Banyuwangi. Serta Menurut Purnomo, S., & Qomariah, N. (2019), menyatakan bahwa *the results of the study show. service quality with a coefficient of 0.440 affecting community satisfaction. Service quality with a coefficient of 0.242, affects public trust. Service innovation with a coefficient of 0.497, affects community satisfaction. Service innovation with a coefficient of 0.150, does not affect public trust. While community satisfaction with a coefficient of 0.734, has a positive and significant effect on public trust.*

Selain inovasi faktor lain yang memengaruhi kepercayaan adalah kinerja organisasi. Seperti temuan Utami dkk (2017), mengungkapkan bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Namun Mulya (2014), menyimpulkan bahwa *Contextual Performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Trust* atau tingkat kepercayaan pengguna jasa agen properti di Surabaya.

Selain mempengaruhi kepercayaan kepuasan juga merupakan variable predictor kepuasan. Seperti bukti empiris yang dilakukan oleh Christiani, C. C. C. (2013), menyatakan bahwa kinerja aparat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. Namun

penelitian Siswadhi, F. (2016), menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan teori pelayanan diatas dengan hasil penelitian sejenis sebagai referensi dalam penelitian ini, maka objek penelitian yang dipilih ialah pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dalam upaya mencapai keberhasilan yang perlu didukung dengan perencanaan yang baik sesuai dengan visi dan misi organisasi. Pendekatan yang dilakukan adalah melalui perencanaan strategis yang merupakan serangkaian rencana tindakan dan kegiatan mendasar yang dibuat untuk diimplementasikan oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diwajibkan menyusun rencana strategis yang selanjutnya disebut Renstra SKPD. Renstra SKPD memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program dan kegiatan pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsinya, berpedoman pada RPJMD dan bersifat indikatif. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 menyebutkan bahwa Renstra SKPD merupakan dokumen perencanaan SKPD untuk periode 5 (lima) tahun.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 Tanggal 31 Desember 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi sebagaimana dijabarkan dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 12 Tahun 2009 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuwangi selanjutnya dengan diberlakukannya OPD yang baru yaitu Perda No. 6 Tahun 2011 untuk SKPD dinas ini mengalami perubahan nomenklatur menjadi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya Perda Nomor 6 tahun 2011 tentang OPD dirubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi tanggal 15 Agustus 2016.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sesuai Perda Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 tahun 2016 merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Agenda pembangunan penting di Kabupaten Banyuwangi adalah *mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (Good and Clean Governance) serta pelayanan publik yang berkualitas berbasis teknologi informasi*. Dan dukungan kinerja pemerintahan terangkum dalam indikator-indikator urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Perda Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi (OPD) tanggal 15 Agustus 2016 sesuai peraturan yang baru Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada perubahan dan masuk Dinas Tipe A dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam menjalankan tugasnya yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Banyuwangi. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut : Kepala Dinas; Sekretaris; Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi mempunyai tugas pokok, *melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang Kependudukan dan salah satu agenda penting pembangunan di Kabupaten Banyuwangi adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (Good and Clean Governance) serta layanan publik yang berkualitas berbasis Teknologi Informasi*. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi menyelenggarakan Fungsi: Perumusan kebijakan teknis kependudukan dan pencatatan sipil; Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum dibidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil; Pembinaan dan Pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuwangi maka fokus penelitian ialah pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Tugas dan fungsi Pejabat 1 Level dibawah Kepala Dinas; Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) dipimpin oleh Seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas; Bidang sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (3) (4), dan (5) dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok mengelola kegiatan administrasi kependudukan; Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pasal 8ayat (1), Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi: Penerbitan data penduduk dan data keluarga; Pendataan perpindahan penduduk; Pengelolaan dan pelayanan administrasi kependudukan; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mempunyai tugas: Menyusun rencana program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan rencana Kerja Dinas; Melaksanakan pendataan penduduk dan pendataan keluarga; Melaksanakan pendataan perpindahan penduduk; Mengelola dan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan; Mengkoordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung; Menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier; Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya; Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

Identifikasi permasalahan dan isu-isu strategis merupakan tahapan yang krusial pada penyusunan rencana strategis. Pada identifikasi permasalahan dipetakan akar masalah yang menjadi penghambat pencapaian kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi periode sebelumnya. Dengan demikian, diharapkan kebijakan yang dibuat lima tahun mendatang dapat secara efektif menyelesaikan permasalahan. Permasalahan ini merupakan salah satu dasar untuk menentukan isu-isu strategis yang menjadi fokus kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi lima tahun mendatang. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, untuk memberikan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang dihadapi terutama terkait masalah pelayanan publik mengenai Pelayanan Adminduk yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi yang tersebar di beberapa titik diseluruh Kabupaten Banyuwangi, adapun tingkat kepercayaan masyarakat akan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk ialah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk di Kabupaten Banyuwangi selama Tahun 2021**

No	Letak Pelayanan Adminduk	Target Layanan 1 Tahun	Jumlah Masyarakat Pengguna Layanan Adminduk Setiap Bulannya											
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Mall Pel. Publik	18.000	761	746	741	721	804	721	727	716	771	756	687	659
2.	Pasar Pel. Publik	12.000	743	732	737	764	701	706	685	673	687	654	654	605
3.	Gerai Nelayan	6.000	484	470	479	487	458	459	438	476	457	323	307	257
4.	Kantor Kecamatan	12.000	666	665	656	656	671	707	711	698	634	619	589	598
5.	Kantor Desa	12.000	627	616	582	588	656	557	543	587	524	547	678	545

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi 2021.

Berdasarkan data lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk di Kabupaten Banyuwangi selama tahun 2021 yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan lokasi pelayanan yang telah disediakan, hal ini memicu peneliti untuk mengetahui hal apa yang mengakibatkan masyarakat tidak menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk yang telah disediakan dan diharapkan bisa mempermudah masyarakat dalam mengajukan pembuatan surat berharga lainnya.

Permasalahan pelayanan jasa diatas yang telah dilakukan sebagai bentuk inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, maka fenomena yang didapat ialah masih rendahnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor penting yang merupakan solusi dalam penelitian ini guna untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat

dalam menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk ialah sebagai berikut: peningkatan kinerja organisasi dan inovasi pemerintah daerah yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan lokasi pelayanan pengurusan dokumen Adminduk.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pemasaran**

Menurut Kotler dan Keller (2012), definisi dari pemasaran adalah “memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan”. melayani konsumen dengan mendapatkan sejumlah laba atau dapat diartikan sebagai perbandingan antara penghasilan dengan biaya yang layak. Ini berbeda dengan konsep penjualan yang menitik beratkan pada keinginan perusahaan. Pendekatan penjualan adalah memproduksi sebuah pabrik, kemudian meyakinkan konsumen agar bersedia membelinya. Sedangkan pendekatan konsep pemasaran menghendaki agar manajemen agar menentukan keinginan konsumen terlebih dahulu, setelah itu baru melakukan bagaimana caranya memuaskan.

### **Kinerja Organisasi**

Menurut Luthans (2006), kinerja merupakan kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan dalam organisasi. Fahmi (2011), memberikan definisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Menurut Mulyadi (2007), kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan.

### **Inovasi Pemerintah Daerah**

Pembahasan inovasi dalam sektor publik dan birokrasi merupakan adanya perubahan tugas utama dan merubah tata cara pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Cohen dan Eimicke mendefinisikan inovasi organisasi publik sisi bagian dari inovasi manajemen sektor publik yang mengartikan perkembangan bentuk-bentuk kebijakan Standart Operational Prosedur (SOP) baru oleh instansi pemerintah kota dalam menangani permasalahan Kebijakan publik (Nurmandi, 2014.). Pengertian ini mengamati pertumbuhan wilayah birokrasi pemerintah yang semakin cepat, sehingga harus ditanggapi dengan cepat dalam bentuk berubahnya kebijakan, tugas pokok dan standar operasional prosedur beserta budaya organisasi. Dengan demikian tiga unsur penting inovasi organisasi publik, khususnya organisasi pemerintah kota adalah kebijakan, fungsi dan tugas baru, SOP dan budaya organisasi seharusnya dilayani. (Nurmandi. 2014).

### **Kepuasan Masyarakat**

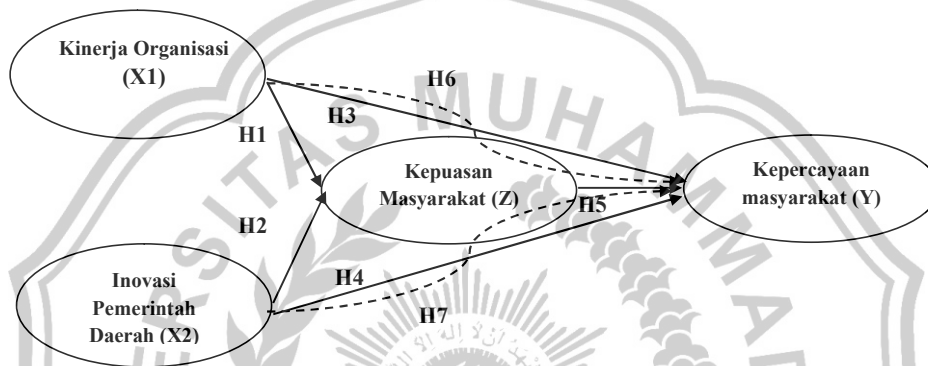
Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Qomariah, 2016). Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2012). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2011). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

### **Kepercayaan Masyarakat**

Menurut Kotler dan Keller (2012), kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti

kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Aribowo dan Nugroho (2013), berpendapat bahwa kepercayaan dari pihak tertentu terhadap pihak lain yang bersangkutan dalam melakukan hubungan transaksi didasarkan pada suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Firdayanti (2012), kepercayaan konsumen merupakan persepsi dari sudut pandang konsumen akan keandalan penjual dalam pengalaman dan terpenuhinya harapan dan kepuasan konsumen. Dutta dkk (2011) dalam Trisnawati, dkk (2012) mendefinisikan kepercayaan sebagai orang yang paling sering dijaga tentang privasi mereka yaitu ketika mereka tidak memiliki kepercayaan pada orang lain

### Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## 3. METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Metode survei pada dasarnya adalah metode ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan dan kegunaan tertentu (Sugishirono, 2008). Sedangkan menurut Sekaran (2003), metode penelitian adalah upaya sistematis dan sistematis untuk menyelidiki masalah yang terjadi di dunia kerja dan memerlukan solusi. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah metode ilmiah yang sistematis dan terorganisir yang dapat mempelajari subjek penelitian dengan tujuan dan manfaat tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan dapat diverifikasi.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat seluruh desa di Kabupaten Banyuwangi sebanyak 1.749.773 jiwa per Desember 2021 yang tersebar di 200 desa. Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat di generalisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Penentuan sampel untuk masyarakat Banyuwangi dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, karena jumlah masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang menjadi populasi ada 189 desa, maka penentuan sampel dalam penelitian ini dengan taraf kesalahan 5% akan dijelaskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{1.749.773}{1 + (1.749.773 * 0,05^2)}$$

$$n = \frac{1.749.773}{1 + (4.374,4325)}$$



$$n = \frac{1.749.773}{4.375,4325}$$

$n = 399,9085805$  dibulatkan menjadi 400 responden.

Keterangan :

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

e = Prosentase (%), toleransi ketidak telitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Mengacu pada pendapat diatas maka jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 reponden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *judgment sampling*. Menurut (Malhotra, 2005) *judgment sampling* adalah teknik penentuan sample yang disertai dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Responden merupakan warga Banyuwangi.
- b. Responden yang melakukan pelayanan terkait Admindak.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Gambaran umum penelitian

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sesuai Perda Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 tahun 2016 merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Agenda pembangunan penting di Kabupaten Banyuwangi adalah *mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (Good and Clean Governance) serta pelayanan publik yang berkualitas berbasis teknologi informasi*. Dan dukungan kinerja pemerintahan terangkum dalam indikator-indikator urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Perda Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi (OPD) tanggal 15 Agustus 2016 sesuai peraturan yang baru Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada perubahan dan masuk Dinas Tipe A dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam menjalankan tugasnya yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Banyuwangi. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut : Kepala Dinas; Sekretaris; Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

##### Karakteristik Responden

Karakteristik deskripsi responden dalam penelitian ini berdasarkan pada Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan terakhir seperti tampak pada tabel berikut ini:

**Tabel 2 Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden		Responden	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	133	33,25
	Perempuan	267	66,75
<b>Total</b>		<b>109</b>	<b>400</b>
Usia	< 20 tahun	22	5,5
	20 - 30 tahun	121	30,25
	31 - 40 tahun	114	28,5
	41 - 50 tahun	55	13,75
	51 - 60 tahun	88	22
<b>Total</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>
Pendidikan Terakhir	SD	72	18,0
	SMP	82	20,5
	SMA	153	38,25



	Sarjana	93	23,25
<b>Total</b>		<b>400</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data primer diolah peneliti

### Evaluasi *Outer Model*

#### Uji Validitas

Hasil pengujian WarpPLS 6.0 mengenai uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 3 Combined Loadings And Cross-Loadings**

	X1	X2	Z	Y	Type (a)	SE	P value
X1.1	<b>0.793</b>	-0.046	0.083	-0.129	Reflect	0.045	<0.001
X1.2	<b>0.776</b>	0.277	-0.373	-0.418	Reflect	0.045	<0.001
X1.3	<b>0.773</b>	-0.587	-0.325	0.837	Reflect	0.045	<0.001
X1.4	<b>0.811</b>	0.157	0.323	-0.287	Reflect	0.045	<0.001
X1.5	<b>0.750</b>	0.196	0.284	0.016	Reflect	0.045	<0.001
X2.1	0.095	<b>0.823</b>	-0.045	0.313	Reflect	0.045	<0.001
X2.2	0.061	<b>0.788</b>	-0.106	0.169	Reflect	0.045	<0.001
X2.3	-0.351	<b>0.691</b>	0.619	-0.806	Reflect	0.046	<0.001
X2.4	0.146	<b>0.801</b>	-0.384	0.208	Reflect	0.045	<0.001
Z1	-0.200	0.206	<b>0.852</b>	-0.460	Reflect	0.045	<0.001
Z2	-0.088	-0.735	<b>0.764</b>	0.807	Reflect	0.045	<0.001
Z3	0.004	-0.094	<b>0.710</b>	-0.398	Reflect	0.045	<0.001
Z4	0.381	0.733	<b>0.697</b>	0.094	Reflect	0.046	<0.001
Y1	-0.180	-0.250	0.274	<b>0.861</b>	Reflect	0.044	<0.001
Y2	0.152	-0.518	0.542	<b>0.782</b>	Reflect	0.045	<0.001
Y3	0.152	-0.149	-0.502	<b>0.754</b>	Reflect	0.045	<0.001
Y4	-0.100	0.937	-0.360	<b>0.782</b>	Reflect	0.045	<0.001

Sumber : data diolah peneliti (2022)

Hasil perhitungan WarpPLS 6.0 pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa masing-masing nilai pada cross-loadings factor telah mencapai nilai diatas 0,7 dengan nilai p di bawah 0,001. Dengan demikian kriteria uji validitas konvergen telah terpenuhi.

#### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat menyajikan pengukuran konsep secara konsisten tanpa ada bias. Hasil olah data WarpPLS 6.0 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3 Uji Reliabilitas**

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Kinerja organisasi	0.886	0.840
inovasi pemerintah daerah	0.859	0.780
Kepuasan masyarakat	0.828	0.720
Kepercayaan masyarakat	0.873	0.806

Sumber : data diolah peneliti (2022)

Dasar yang digunakan dalam melakukan uji reliabilitas adalah nilai Composite *reliability coefficients* dan *Cronbach's alpha coefficients* diatas 0,7. Hasil pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa instrumen kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi ketentuan uji reliabilitas.

### Evaluasi *Inner Model*

#### Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja organisasi (X1) dan inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Z) dan kepercayaan masyarakat (Y) Masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Dengan mengetahui signifikan atau tidaknya tiap-tiap jalur tersebut akan menjawab apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Masing-masing jalur yang diuji mewakili hipotesis yang ada dalam penelitian ini. Nilai koefisien jalur dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung**

No.	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Path coefficient ( $\beta$ )	$\rho$ -value	Keterangan
1.	Kinerja organisasi	Kepuasan masyarakat	0,428	<0.001	Signifikan
2.	Inovasi pemerintah daerah	Kepuasan masyarakat	0,476	<0.001	Signifikan
3.	Kinerja organisasi	Kepercayaan masyarakat	0,196	<0.001	Signifikan
4.	Inovasi pemerintah daerah	Kepercayaan masyarakat	0,365	<0.001	Signifikan
5.	Kepuasan masyarakat	Kepercayaan masyarakat	0,408	<0.001	Signifikan

Sumber : data diolah peneliti (2022)

- Hasil pengujian variabel kinerja organisasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai *Path coefficient* sebesar 0,428 dengan  $\rho$ -value sebesar 0,001. Karena nilai  $\rho$ -value lebih kecil dari pada  $\alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kinerja organisasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Z).
- Hasil pengujian variabel inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Z) diperoleh nilai *Path coefficient* sebesar 0,476 dengan  $\rho$ -value sebesar 0,001. Karena nilai  $\rho$ -value lebih kecil dari pada  $\alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Z).
- Hasil pengujian variabel kinerja organisasi (X1) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) diperoleh nilai *Path coefficient* sebesar 0,196 dengan  $\rho$ -value sebesar 0,001. Karena nilai  $\rho$ -value lebih kecil dari pada  $\alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kinerja organisasi (X1) terhadap kepercayaan masyarakat (Y).
- Hasil pengujian variabel inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) diperoleh nilai *Path coefficient* sebesar 0,365 dengan  $\rho$ -value sebesar 0,001. Karena nilai  $\rho$ -value lebih kecil dari pada  $\alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepercayaan masyarakat (Y).
- Hasil pengujian variabel kepuasan masyarakat (Z) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) diperoleh nilai *Path coefficient* sebesar 0,408 dengan  $\rho$ -value sebesar 0,001. Karena nilai  $\rho$ -value lebih kecil dari pada  $\alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan kepuasan masyarakat (Z) terhadap kepercayaan masyarakat (Y).

#### Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan melihat hasil pengujian jalur yang dilalui, jika semua jalur yang dilalui signifikan maka pengaruh tidak langsungnya juga signifikan, dan jika terdapat jalur yang non signifikan maka pengaruh tidak langsungnya dikatakan non signifikan. Koefisien jalur pengaruh tidak langsung disajikan pada Tabel berikut ini.

**Tabel 5 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung**

Variabel Bebas	Variabel Intervening	Variabel Terikat	Path coefficient	$\rho$ -value	Ket.
Kinerja organisasi	Kepuasan masyarakat	Kepercayaan	0,175	<0.001	Signifikan

Inovasi pemerintah daerah	Kepuasan masyarakat	Kepercayaan	0,194	<0.001	Signifikan
---------------------------	---------------------	-------------	-------	--------	------------

Sumber : data diolah peneliti (2022)

Pengaruh tidak langsung dari kinerja organisasi (X1) terhadap variabel kepercayaan masyarakat (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan masyarakat (Z) sebesar 0,175 yang nilainya lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel kinerja organisasi (X1) terhadap variabel kepercayaan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,196. Disamping itu pengaruh tidak langsung dari variabel inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan masyarakat (Z) sebesar 0,194 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap variabel kepercayaan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,365. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kinerja organisasi (X1) mempengaruhi kepercayaan masyarakat (Y) melalui kepuasan masyarakat (Z) dengan nilai lebih besar dari pada pengaruh langsungnya. sedangkan inovasi pemerintah daerah (X2) mempengaruhi kepercayaan masyarakat (Y) melalui kepuasan masyarakat (Z) dengan nilai lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

#### Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total

Perhitungan *total effect* atau total pengaruh adalah menjumlah nilai pengaruh langsung dan tidak langsung. Koefisien jalur pengaruh total disajikan pada tabel 6.

Tabel 6 *Total Effects*

No.	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Direct	Indirect	Total Effects
1.	Kinerja organisasi	Kepuasan masyarakat	0,428	-	0,428
2.	Inovasi pemerintah daerah	Kepuasan masyarakat	0,476	-	0,476
3.	Kinerja organisasi	Kepercayaan masyarakat	0,196	0,175	0,370
4.	Inovasi pemerintah daerah	Kepercayaan masyarakat	0,365	0,194	0,559
5.	Kepuasan masyarakat	Kepercayaan masyarakat	0,408	-	0,408

Sumber : data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur, tampak bahwa:

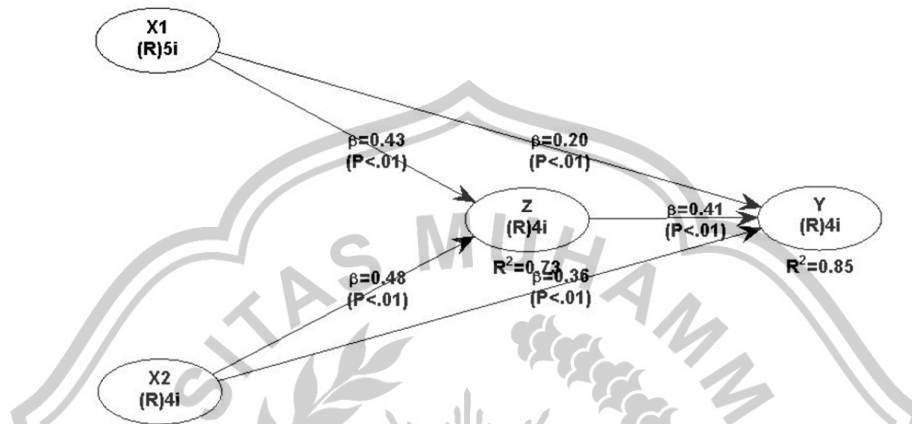
- Total pengaruh kinerja organisasi (X1) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,370 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,196 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,175.
- Total pengaruh inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,559 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,365 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,194.

Dari perhitungan diatas, variabel independent yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel kepuasan masyarakat (Z) adalah variabel inovasi pemerintah daerah (X2) yaitu sebesar 0,476. Sedangkan variabel independent yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel kepercayaan masyarakat (Y) adalah kepuasan masyarakat (Z) yaitu sebesar 0,408. Dan variabel independent yang mempunyai pengaruh terhadap variabel kepercayaan masyarakat (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan masyarakat (Z) adalah variabel inovasi pemerintah daerah (X2) yaitu sebesar 0,194.

### Model Hipotesis

Pengujian hipotesis didasarkan pada hasil analisis model SEM PLS yang mengandung seluruh variabel pendukung uji hipotesis. Model PLS dengan penambahan variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi menerangkan bahwa penambahan variabel akan memberikan kontribusi tambahan sebagai penjas kepercayaan masyarakat.

Gambar 2 Hasil Analisis Jalur



Sumber : data diolah peneliti (2022)

### Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,735. Hal ini berarti kontribusi model untuk menjelaskan hubungan struktural dari kinerja organisasi dan inovasi pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 73,5% dan sisanya 26,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terlibat dalam model. Nilai koefisien determinasi kepercayaan masyarakat adalah sebesar 0,846. Hal ini berarti kontribusi model untuk menjelaskan hubungan struktural dari kinerja organisasi , inovasi pemerintah daerah dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat adalah sebesar 84,6% dan sisanya 15,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terlibat dalam model.

### 4.4.4 Rangkuman Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji *Outter model* menunjukkan bahwa model yang dibangun memiliki tingkat validasi dan reliabilas yang tinggi dengan nilai aktor loadings (*cross-loadings factor*) dan *average variance extracted (AVE)* lebih dari 0,70. Hasil outter model juga menunjukkan semua hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan. Rangkuman uji hipotesis disajikan pada Tabel berikut ini:

Tabel 7 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Path Coeficient	P value	Kesimpulan
1	H1. Kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat	0,428	<0.001	Diterima
2	H2. Inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat	0,476	<0.001	Diterima
3	H3. Kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat	0,196	<0.001	Diterima
4	H4. Inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat			
4	H5. Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat	0,365	<0.001	Diterima

5	H6. Kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat	0,408	<0.001	Diterima
6	H7. Inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat	0,175	<0.001	Diterima
7		0,194	<0.001	Diterima

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diuji dalam penelitian ini diterima atau memiliki pengaruh yang signifikan.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja organisasi yang memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Aspek-aspek kinerja organisasi diantaranya adalah: penurunan biaya, produktivitas karyawan, kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan reputasi organisasi.

Sukmawati (2011), mengatakan bahwa kinerja organisasi merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Fokus dari relationship marketing adalah untuk mendapatkan dan mempertahankan konsumen. Menurut Luthans (2006), kinerja merupakan kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan dalam organisasi. Fahmi (2011), memberikan definisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Menurut Mulyadi (2007), kinerja organisasi adalah keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan.

Penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moenardy, dkk. (2016); Huang (2017); Gong (2018); Suseno, dan Muthohar (2018); Ashari. (2019); Aspiyah, W. (2021); Sukmawati dan Massie (2015); Maradita dan Rusni (2020); Rukmana (2019); Elrado (2014); Rahman (2019).; Rahman, dkk. (2021). Al Qohirie (2020), yang menyatakan bahwa kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Selain itu hasil penelitian ini bertentangan dengan bukti empiris yang dilakukan oleh Siswadhi, F. (2016), menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa inovasi pemerintah daerah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hal ini disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan inovasi pemerintah daerah yang telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Aspek-aspek inovasi pemerintah daerah tersebut diantaranya adalah: tingkat lingkungan, tingkat organisasi, kemudahan dan otonomi karyawan.

Inovasi organisasi bisa didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kinerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa (Sutarno, 2012). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto, 2014).

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ashari (2019); Aspiyah (2021); Afriyani, dan Muhajirin (2021); Rukmana (2019); Al Hasin (2017); Rahman (2019); Sukarmen, dkk. (2013), yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Selain itu hasil penelitian ini bertentangan dengan bukti empiris yang dilakukan oleh Aspiyah, W. (2021), menunjukkan bahwa variable inovasi produk layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi.

#### **Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja organisasi telah mampu menciptakan kepercayaan masyarakat. Aspek-aspek kinerja organisasi diantaranya adalah: penurunan biaya, produktivitas karyawan, kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan reputasi organisasi.

Menurut Kotler dan Keller (2012), mendefinisikan kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kinerja, kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Pembeli bisnis khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan produk atau jasa dengan kualitas yang tepat dan diantarkan ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat, begitupun sebaliknya. Berdasarkan pendapat Kotler dan Keller (2012), menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tergantung bagaimana kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi. Kinerja pegawai yang baik tentu akan terlihat dari beberapa aspek seperti kualitas dokumen, pelayanan yang prima dan lain sebagainya, dengan aspek-aspek tersebut, tentu masyarakat akan memberikan bentuk kepercayaan pada organisasi dan pegawai Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ashari (2019); Aspiyah (2021); Sukmawati, dan Massie (2015); Elrado (2014); Rusbandi (2016); Rahman, dkk. (2021); Al Qohirie (2020), yang menyatakan bahwa kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Selain itu hasil penelitian ini bertentangan dengan bukti empiris yang dilakukan oleh Mulya (2014); yang menyimpulkan bahwa *Contextual Performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Trust* atau tingkat kepercayaan pengguna jasa agen properti di Surabaya.

#### **Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepercayaan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa inovasi pemerintah daerah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan inovasi pemerintah daerah telah mampu menciptakan kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Dalam hal ini apabila Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi melalui Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi memiliki inovasi daerah yang sangat baik dan tentunya akan menciptakan kepercayaan masyarakat yang baik pula.

Pembahasan inovasi dalam sektor publik dan birokrasi merupakan adanya perubahan tugas utama dan merubah tata cara pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Cohen dan Eimicke, mendefinisikan inovasi organisasi publik sisi bagian dari inovasi manajemen sektor publik yang mengartikan perkembangan bentuk bentuk kebijakan Standart Operational Prosedur (SOP) baru oleh instansi pemerintah kota dalam menangani permasalahan kebijakan publik (Nurmandi, 2014). Pengertian ini mengamati pertumbuhan wilayah birokrasi pemerintah yang semakin cepat, sehingga harus ditanggapi dengan cepat dalam bentuk berubahnya kebijakan, tugas pokok dan standar operasional prosedur beserta budaya organisasi yang output akhirnya adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga terbentuk tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: Ashari (2019); Aspiyah (2021); Gunasti (2014); Al Hasin (2017); Rusbandi (2016); Rahman, dkk. (2021); Al Hasin (2017), yang menyatakan bahwa inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Selain itu hasil penelitian ini bertentangan dengan bukti empiris yang dilakukan oleh Ashari (2019), (Purnomo & Qomariah, 2019) menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat namun Inovasi layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

### **Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Aspek-aspek kepuasan masyarakat adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan merekomendasikan. Dalam hal ini setelah menyesuaikan kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi akan memiliki kecenderungan untuk meningkatkan kepercayaannya.

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan harapan. Menurut Kotler (2009), menyatakan bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Supranto (2006), mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ashari (2019); Aspiyah (2021); Sukmawati dan Massie (2015); Elrado (2014); Ardiyanto (2014); Rahman, dkk. (2021); Al Qohirie (2020); Qurroty (2014); Norhermaya, dan Soesanto (2016), (Purnomo & Qomariah, 2019), yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

### **Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepercayaan Melalui Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan hipotesis keenam kinerja organisasi berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung dari kinerja organisasi (X1) terhadap variabel kepercayaan masyarakat (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan masyarakat (Z). Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh langsung kinerja organisasi memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsungnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak memperhatikan bagaimana kepuasan dari aspek-aspek layanan yang diterima, jika kinerja dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi sudah baik, tentunya keseluruhan layanan dan output layanan yang dihasilkan akan maksimal.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa peran kepuasan masyarakat dalam penelitian ini kurang memiliki peran yang berarti dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuwangi karena variabel kinerja organisasi sudah mencakup keseluruhan layanan baik dari sarana dan prasarana maupun sikap/kompetensi pegawai dalam melayani masyarakat.

### **Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah Terhadap Kepercayaan Melalui Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan hipotesis ketujuh inovasi pemerintah daerah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung dari variabel inovasi pemerintah daerah (X2) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) melalui variabel *intervening* kepuasan masyarakat (Z) dengan nilai pengaruh langsungnya lebih besar dari pada pengaruh tidak langsungnya.

Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan dari pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuwangi mampu menciptakan rasa percaya kepada masyarakat Kabupaten Banyuwangi dalam urusan Adminduk. Beberapa inovasi Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi adalah tersedianya mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri),



pelayanan via online (WA & website), tersebar titik layanan Adminduk di seluruh Kabupaten Banyuwangi. Inovasi-inovasi tersebut tentunya dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi layanan kepada masyarakat yang ternyata memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi.



## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan dalam Bab IV, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian membuktikan kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kinerja organisasi berpengaruh terhadap kepuasan.
2. Hasil pengujian membuktikan inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan inovasi pemerintah daerah berpengaruh terhadap kepuasan.
3. Hasil pengujian membuktikan kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kinerja organisasi berpengaruh terhadap kepercayaan.
4. Hasil pengujian membuktikan inovasi pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan inovasi pemerintah daerah berpengaruh terhadap kepercayaan.
5. Hasil pengujian membuktikan kepuasan masyarakat, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan.
6. Hasil pengujian membuktikan terdapat pengaruh pengaruh tidak langsung dari kinerja organisasi terhadap variabel kepercayaan masyarakat melalui variabel *intervening* kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Hal ini membuktikan bahwa kinerja organisasi daerah mengesampingkan peran kepuasan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena nilai pengaruh langsungnya lebih besar dari pengaruh tidak langsungnya.
7. Hasil pengujian membuktikan pengaruh tidak langsung dari variabel inovasi pemerintah daerah terhadap kepercayaan masyarakat melalui variabel *intervening* kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Hal ini membuktikan bahwa inovasi pemerintah daerah mengesampingkan peran kepuasan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena nilai pengaruh langsungnya lebih besar dari pengaruh tidak langsungnya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian sebagaimana berikut ini :

#### Saran Praktis

Meskipun dari hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan kinerja organisasi terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi, namun Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi masih perlu meningkatkan kinerja pelayanan terutama pada efisiensi dan kemudahan masyarakat untuk mengakses layanan Adminduk serta untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat. Karena kinerja organisasi yang efektif dan efisien akan menimbulkan kepuasan masyarakat sehingga mendorong masyarakat untuk percaya dengan Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi. Selain itu masyarakat akan memberikan respon positif dengan memberikan penilaian positif terhadap Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi.

#### Saran Akademis

- a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor kepuasan dan kepercayaan masyarakat selain kinerja organisasi, dan inovasi pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi, seperti citra perusahaan dan kualitas produk jasa yang ditawarkan.
- b. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk meneliti kinerja organisasi, inovasi pemerintah daerah dan kepuasan yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dengan jenis layanan yang lainnya sehingga dapat dijadikan pembandingan sekaligus melengkapi penelitian selanjutnya.
- c. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari ruang lingkup responden yang berbeda dan lebih luas dari penelitian ini. Sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak daripada sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin

memberikan gambaran yang lebih baik terhadap pengaruh kinerja organisasi, inovasi dan kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Adam, Muhammad. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta
- Al Hasin, M. B. A. (2017). Pengaruh Inovasi Melalui Media Online Terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek, dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Al Qohirie, Mohammad Irfan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Medan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ancok, D. (2012). Psikologi kepemimpinan dan inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Andromeda, Kevin. 2015. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keragaman Produk Pakaian Via Online Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi kasus pada mahasiswa belanja online pada FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta)”
- Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Ardiyanto, Roesdian Bayu. (2014). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Aribowo, Dwi Putra Jati dan Mahendra Adhi Nugroho. 2013. “Pengaruh Trust dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Dengan Menggunakan E-Commerce”. *Jurnal Nominal*. FE-UNY Volume 2. Nomor 1. halaman 11-35
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ashari, Abdul Majid. (2019). *Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Kepuasan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember)* (Universitas Muhammadiyah Jember).
- Aspiyah, Wardatul. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi* (Universitas Muhammadiyah Jember).
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Buchari Alma (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan. Kesembelian, Alfabeth, Bandung
- Christiani, C. C. C. (2013). Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. *Serat Acitya*, 1(2), 17.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public administration*, 94(1), 146-166.
- Ella, T., Agus, S., & Untrung, K. (2012). Analisis faktor-faktor kunci dari niat pembelian kembali secara online (study kasus pada konsumen fesh shop). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 19(2). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2012, Hal. 126 – 141 Vol. 19, No. 2 ISSN: 1412-3126
- Elrado, Molden H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Fayumi, Ah, and Endang Tjahjaningsih. (2014). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Klien Asuransi Prudential Pru Vision Kabupaten Pati). In *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2015*. Stikubank University.
- Firdayanti, Restika. 2012. “Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion”. *Journal of Social and Industrial Psychology*. FP-UNNES. halaman 1-7.
- Fontana, Avanti. 2011. *Innovate We Can!*. Bekasi : Cipta Inovasi Sejahtera

- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gong, Taeshik, and Youjae Yi. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology dan Marketing*, 35(6), 427-442.
- Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara. Ikatan Akuntan Indonesia
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hidayati, Tetra. (2014). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 5(1), 45-62.
- Huang, Ping-Lung, Bruce CY Lee, and Ching-Chin Chen. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management dan Business Excellence*, 30(13-14), 1449-1465.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat. Bahasa Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasinem, Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kasmir. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2011). Principle Of Marketing. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2012. Marketing Management. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Limakrisna, Nandan dan Wilhelmus Hary Susilo. (2012) Manajemen Pemasaran Teori dan. Aplikasi dalam Bisnis. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Maharani, A.D. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang.
- Mahmudi 2015, Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP. STIM YKPN.
- Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta.
- Moenedy, Khalid K., S. Z. Arifin, and Srikandi Kumadji. (2016). The effect of service quality and relationship marketing to customer value, customer satisfaction, switching cost, and customer retention: a case study on the customers of bank NTT at East Nusa Tenggara Province. *International journal of management and administrative sciences*, 3(4), 48-63.
- Moenedy. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moorediningsih. 2010. Studi Korelasi Efikasi Diri Dan Dukungan sosial Dengan Prestasi Akademik: Telaah Pada Siswa Perguruan Tinggi. *Indigenous, Jurnal Ilmiah Berekala Psikologi* vol.12, No. 1, Mei 2010 : 37-46
- Mowen, John C. Michael Minor. 2012. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J.C., dan Minor, M. 2010. Consumer Behavior, Prentice Hall, Inc.
- Mulya, A. C. (2014). Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-8.
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurmandi Achmad. Menejemen Pelayanan Public. Yogyakarta: PT Sinergi Visi.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Putra, Dhion. Gama. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118-2122.

- Purnomo, S., & Qomariah, N. (2019). Improve Community Satisfaction and Trust in the Public Service Mal of Banyuwangi District. *Proceeding CelSciTech UMRI 2019*, 4, 40–47. [https://www.researchgate.net/publication/357303030\\_Improve\\_Community\\_Satisfaction\\_and\\_Trust\\_in\\_the\\_Public\\_Service\\_Mal\\_of\\_Banyuwangi\\_District](https://www.researchgate.net/publication/357303030_Improve_Community_Satisfaction_and_Trust_in_the_Public_Service_Mal_of_Banyuwangi_District)
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Cahaya Ilmu. [https://www.researchgate.net/publication/326623130\\_MARKETING\\_ADACTIVE\\_STRATEGY](https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY)
- Rahman, Siskawati. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (persero) area manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rezha, Fahmi. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perakaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990
- Rusbandi (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Survey pada One Art Production di Bandung”, pembimbing Dr. Rahma Wahdinawaty, SE., M.Si.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian–Pendekatan. Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta, ANDI.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Siagian, H., dan Cahyono, E. (2014), “Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty. Pelanggan Online Shop”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8
- Sinambela 2014. *Refolusi pelayanan publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177-183.
- Sugiana, Gima. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Guardaya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia. Indonesia
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Susanto (2014). *Manajemen Strategik komprehensif*, Jakarta Erlangga
- Suseno, Gito, and Muchsin Muthohar.. (2018). The effect of service Quality to customer satisfaction and loyalty in Sharia Bank. In *15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)*. Atlantis Press.
- Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syauci, F. Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Galih Production. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Volume 4, Nomor 1, April 2019
- Tanjung, M. S. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kantor Nagari Iii Koto Aur Malintang Kecamatan Iv Koto Aur Malintang Kabupaten Padang Pariaman* (No. vsrtw). Center for Open Science.

Tjiptono Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi. Offset, Yogyakarta  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

