

**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI KEPUASAN
MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Banyuwangi)**

ABSTRAK

Mochamad Muzaki, Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, Juli 2022, Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi) Dosen Penguji: Dr. Nurul Qomariah, SE, MM. Dosen Pembimbing Utama: Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM. Dosen pembimbing pendamping: Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening. Objek penelitian ini adalah masyarakat banyuwangi yang melakukan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi pada bulan Maret – Juni 2022. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan obyek pada penelitian adalah dukcapil banyuwangi. Populasi penelitian adalah masyarakat banyuwangi yang berumur lebih dari 17 tahun dan sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sebanyak 400 responden dengan kriteria sudah pernah menggunakan inovasi pelayanan kependudukan. Teknik pengumpulan data primer menggunakan metode kuesioner dengan skala likert. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat

I. PENDAHULUAN

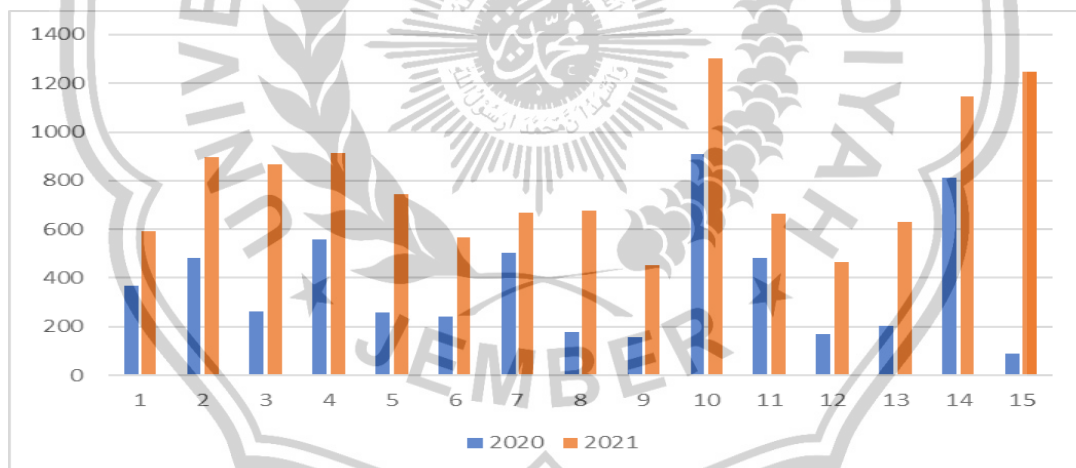
1.1 Latar Belakang

Dalam mewujudkan *clean government* dan *good governance* memerlukan sinergitas dari pemerintah dan masyarakat, untuk itu penting sekali untuk menumbuhkan rasa saling percaya. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan agar pemerintah dapat berjalan efektif dan efisien.

Langkah pemerintah dalam membahagiakan masyarakat pada pelayanan kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan inovasi-inovasi kreatif sangat diapresiasi dalam rangka meningkatkan kepuasan dan lebih jauh lagi menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam mewujudkan *clean government* dan *good governance*. Namun tentunya langkah tersebut harus didasarkan dengan teori dan strategi yang baik karena tentu tidak mudah untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat Indonesia yang memiliki budaya yang heterogen.

Berdasarkan penelitian oleh Khasanah, (2019); Huddin, (2019); Fajarini dan Meria (2020); Pribadi (2020); Ashari (2020); Swatyas, (2021) mengkonfirmasi bahwa kualitas dan inovasi berpengaruh positif dan signifikan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. Namun fenomena menarik pada dukcapil banyuwangi yang selanjutnya disebut dukcapil banyuwangi, data menunjukkan meningkatnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pada tahun 2020 hingga 2021 seperti dalam gambar berikut:

Gambar 1.1 Tingkat Ketidak Puasan Masyarakat



Sumber : data Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dan diolah peneliti 2022

Terkait fenomena tersebut, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian yang berkorelasi pada fenomena tersebut. Dalam penelitian oleh (Hidayati, 2015) didapat bahwa kepuasan masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, (Aspiyah, 2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepercayaan dan (Stantia, 2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Selanjutnya terkait inovasi pelayanan, (Aspiyah, 2021) menyimpulkan bahwa Inovasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepercayaan. Dan (Aspiyah, 2021) juga menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan Masyarakat

Berdasarkan fenomena pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, serta adanya gap penelitian terkait kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening (studi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?

II. KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Teori Kualitas pelayanan

Menurut Davis, (2014) mengemukakan *“Businesses' consumers will use specifications, standards, and other metrics to define quality in great detail. This illustrates how quality can be identified and assessed. Even while few customers, if asked, could define quality, everyone can recognize it when they see it. This emphasizes the important idea that perception of quality varies. Quality is a dynamic state involving things like people, processes, goods, and surroundings that meets or exceeds expectations and contributes to the creation of greater value”*.

Menurut Tjiptono (2012) juga mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima pelayanan. Selanjutnya Menurut Tjiptono dan Gregorious (2012) Dimensi penilaian indikator dan atribut kualitas pelayanan publik adalah Bukti fisik, Handal, Daya tanggap, Jaminan, Empati.

Teori Inovasi pelayanan

Menurut Muharam dan Melawati (2019) inovasi diartikan proses dan/atau hasil pengembangan pengetahuan, pengalaman, keterampilan menciptakan atau memperbaiki produk baik jasa maupun barang, proses, metode yang memberikan value secara signifikan. Selanjutnya Tarumingkeng dan Suwondo (2017) menggambarkan bahwa inovasi merupakan kreativitas yang disertai dengan tindakan, tanpa melakkan tindakan, kreativitas tidak akan menjadi suatu inovasi dimana Kreativitas merupakan menciptakan sesuatu yang baru atau kebaruan (novelty) dan berguna.

Menurut Rogers, Everett M. (2018) menggambarkan mengenai dimensi inovasi pelayanan sebagai berikut *“perceived attributes of innovations It should not be assumed, as it sometimes has been in the past, that all innovations are equivalent units of analysis : Relative advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, Observability”*

Teori Kepuasan masyarakat

Menurut Kotler dan Keller. (2016) *“A person's feelings of happiness or dissatisfaction that come from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations are called satisfaction. The consumer is not happy if the performance or experience does not live up to their expectations. If it fulfills expectations, the client is happy. If it surpasses expectations, the client is extremely happy or delighted”*.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), kepuasan konsumen merupakan penilaian emosional yang dilakukan konsumen setelah menggunakan suatu produk yang memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya.

Menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, unsur dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Persyaratan, Sistem/mekanisme/prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana.

Teori Kepercayaan masyarakat

Menurut Kozuch (2018) terkait kepercayaan masyarakat *“according to this approach, public trust means that citizens judge the government and its institutions, policymaking, and the behaviors of the individual political leaders. It is viewed in this sense as a key indicator of how the general public feels about government policies and how they are carried out”*.

Menurut Haning, dkk (2020), kepercayaan publik adalah kemauan dan kesungguhan seluruh warga masyarakat atau kelompok masyarakat untuk percaya (trust) atas kewenangan dan/atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk mewujudkan

kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya. Kepercayaan publik merupakan faktor penting dalam mempertahankan dukungan warga yang kuat untuk pemerintah..

Menurut Robbins dan Judge (2012) dimensi dalam kepercayaan ada lima dimensi sebagai berikut: Integritas (*integrity*), Kompetensi (*competence*), Konsistensi (*consistency*), Kesetiaan (*loyalty*), Keterbukaan (*openness*).

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- H2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- H3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- H4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- H5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- H6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
- H7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

III.METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian pada ini peneliti mempergunakan metode kuantitatif sebagai alat uji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat melalui berbagai tes dan pengolahan data. Dengan menggunakan 2 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan inovasi pelayanan (X2), variabel terikat kepercayaan masyarakat (Y) dan kepuasan masyarakat (Z) sebagai variabel intervening/moderating. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Jangka waktu penelitian dilakukan kurang lebih selama bulan Maret - Mei 2022

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk kabupaten banyuwangi yang telah berumur lebih dari 17 tahun pada tahun 2022. Menurut data Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi per maret 2022 adalah 1.351.168 Jiwa. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probability sample dengan teknik purposive sample. Dan menggunakan qesioner pada 400 responden dengan skala likert dalam pengumpulan data primernya

3.3 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan memakai analisis regresi berganda karena memiliki lebih dari satu variabel bebas dengan menggunakan teknik PLS (Partial Least Square) dengan menggunakan software *WARPPLS 7.0*. Beberapa uji yang digunakan antara lain: *outer model*, *inner model* dan uji hipotesis.

Pada uji *outer model* akan diuji terkait validitas dan reliabilitas data. Untuk validitas akan dianalisa hasil *cross loading* dan akar AVE untuk menganalisa validitas baik secara *discriminant* atau *convergent*. Sedangkan pada *inner model* akan dilakukan analisa terkait *r-square*, *path coefficient* dan model fit. Kemudian akan dilakukan pengujian hipotesa menggunakan hasil data yang telah valid dan reliabel (Sekaran dan Bougie, 2016)

IV. HASIL PENGUJIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *outer model*

Dalam analisa ini akan di analisa validitas dan reliabilitas dengan menggunakan hasil *cross loading* dan akar AVE. Dikatakan valid secara *convergent* jika nilai *cross loading* > 0.7 dan nilai AVE > 0.5 (Sekaran dan Bougie, 2016).

Tabel 4.1 Nilai *Cross Loading*

	X1	X2	Y1	Y2	SE	p-value	Keterangan
X1.1	(0.774)	-0.015	0.153	-0.168	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X1.2	(0.801)	0.067	-0.115	0.108	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X1.3	(0.756)	0.023	-0.163	0.045	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X1.4	(0.796)	0.094	0.010	-0.043	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X1.5	(0.790)	-0.169	0.113	0.055	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X2.1	-0.021	(0.822)	-0.117	-0.077	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X2.2	-0.067	(0.780)	-0.021	0.018	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X2.3	0.089	(0.767)	0.043	-0.060	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X2.4	-0.005	(0.760)	0.093	0.162	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
X2.5	0.007	(0.762)	0.012	-0.036	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.1	0.107	-0.035	(0.760)	-0.050	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.2	0.140	-0.064	(0.743)	0.027	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.3	0.166	-0.230	(0.754)	0.066	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.4	-0.066	0.000	(0.769)	0.125	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.5	0.041	-0.085	(0.768)	-0.003	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.6	-0.083	0.039	(0.748)	-0.024	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.7	-0.188	0.118	(0.745)	-0.051	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.8	-0.136	0.148	(0.772)	-0.088	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Z.9	0.021	0.111	(0.735)	-0.002	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Y.1	0.000	0.054	0.023	(0.771)	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Y.2	-0.089	0.056	-0.187	(0.804)	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Y.3	-0.091	0.116	0.129	(0.768)	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Y.4	0.098	-0.080	0.062	(0.765)	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi
Y.5	0.085	-0.147	-0.018	(0.778)	0.045	<0.001	loading factor > 0.7 Memenuhi

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Tabel 4.2 Nilai akar AVE

	X1	X2	Z	Y	Keterangan
X1	(0.784)	0.760	0.753	0.759	AVE > 0.5 sehingga memenuhi
X2	0.760	(0.778)	0.754	0.753	AVE > 0.5 sehingga memenuhi
Z	0.753	0.754	(0.755)	0.750	AVE > 0.5 sehingga memenuhi
Y	0.759	0.753	0.750	(0.777)	AVE > 0.5 sehingga memenuhi

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Dari tabel 4.1 terlihat bahwa pada pengujian *cross loading* menunjukkan nilai indikator yang lebih tinggi dari setiap konstruk dibandingkan dengan indikator pada konstruk lainnya sehingga memenuhi syarat *discriminant validity*. Sedangkan pada tabel 4.2 terlihat bahwa jika akar dari AVE pada konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi konstruk dengan variabel laten lainnya sehingga memenuhi syarat *discriminant validity*. Dari data tersebut telah memenuhi syarat validitas baik secara *convergent* maupun *discriminant*.

Selanjutnya perlu dianalisa reliabilitas menggunakan *cronbach alfa* dan *Composite reliability* untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai alpha atau composite reliability lebih besar dari 0.7 meskipun 0.6 masih dapat diterima (Sekaran dan Bougie, 2016).

Tabel 4.3 Nilai cronbach alfa dan Composite reliability

Keterangan	Variabel	Nilai	Kriteria diterima	Keterangan
<i>Composite reliability coefficients</i>	X1	0.888	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
	X2	0.885	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
	Z	0.923	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
	Y	0.884	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
<i>Cronbach's alpha coefficients</i>	X1	0.843	0.700	Sangat Reliabel
	X2	0.837	0.700	Sangat Reliabel
	Z	0.906	0.700	Sangat Reliabel
	Y	0.836	0.700	Sangat Reliabel

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, menunjukkan nilai *composite realibility* seluruh konstruk lebih besar dari 0.70 dan berdasarkan tabel juga didapat bahwa nilai semua variable diatas 0.81 sehingga dapat dikatakan sangat reliable baik secara *cronbach's alpha* dan *composite*.

4.2 Inner Model

Menurut Ghozali (2016) *path coefficients* berada pada skala -1 sampai dengan 1. Jika hasil pada skala 0 sampai 1 maka artinya dapat dinyatakan sebagai positif, sebaliknya jika Jika hasil pada skala -1 sampai 0 maka artinya dapat dinyatakan sebagai negatif

Tabel 4.4 Nilai APC

	Indeks	P-Value	Kriteria	Keterangan
Average path coefficient (APC)	0.354	P < 0.001	P < 0.05	Positif dan Signifikan

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Tabel 4.5 Nilai Path koefisien

Variabel	Kualitas Pelayanan	Inovasi Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Kepercayaan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	-	-	-	-
Inovasi Pelayanan	-	-	-	-
Kepuasan Masyarakat	0.452	0.416	-	-
Kepercayaan Masyarakat	0.317	0.292	0.291	-

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Tabel 4.6 p-value Path koefisien

Variabel	Kualitas Pelayanan	Inovasi Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Kepercayaan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	-	-	-	-
Inovasi Pelayanan	-	-	-	-
Kepuasan Masyarakat	<0.001	<0.001	-	-
Kepercayaan Masyarakat	<0.001	<0.001	<0.001	-

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Dari tabel tersebut didapat bahwa nilai path koefisien semua variabel berada pada rentang 0 sd 1 sehingga dapat dinyatakan bernilai positif. Sedangkan pada tabel *p-value path koefisien* didapat nilai *p-value path koefisien* semua variabel adalah $p < 0.001$ yang memenuhi kriteria < 0.05 sehingga dinyatakan signifikan untuk semua hubungan variabel.

Selanjutnya untuk analisa *r-square* yang digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten bebas tertentu terhadap variabel laten terikat didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil reliability

Jenis Data	Kualitas Pelayanan	Inovasi Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Kepercayaan Masyarakat
R-squared	-	-	0.664	0.686
Adj r-squared	-	-	0.662	0.684

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa untuk variabel kepuasan masyarakat memiliki *r-square* sebesar 0.664, berarti 66.4% sebaran variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan. Sisanya 33.6% tidak dapat

dijelaskan oleh variabel bebas atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel bebas (komponen error). Selanjutnya variabel kepercayaan masyarakat memiliki r-square sebesar 0.686, berarti 68.6% sebaran variabel kepercayaan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Sisanya 31.4% tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel bebas.

Selanjutnya untuk uji model fit didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7 Nilai Model Fit

	Indeks	P-Value	Kriteria	Keterangan
APC	0.354	P < 0.001	P < 0.05	Diterima
ARS	0.675	P < 0.001	P < 0.05	Diterima
AVIF	2.764	-	AVIF ≤ 5	Diterima
GoF	0.636	-	small ≥ 0.1 medium ≥ 0.25 large ≥ 0.36	Large
RSCR	1.000	-	ideally = 1	Ideal

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Berdasarkan perhitungan model fit and quality indices menunjukkan bahwa nilai Average Path Coefficient (APC) = 0.354 dan P<0.001 Average R-squared (ARS)= 0.675 dan P<0.001 berarti model penelitian ini dinilai layak dan dapat diterima secara statistik karena nilai p value lebih kecil dari 0,05 Average block VIF (AVIF) = 2.764. Nilai r-square contribution ratio (RSCR) =1.000 berarti tergolong nilai regresi yang ideal secara statistik

4.3 Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji pada *analisa outer model* dan *inner model* dapat dilakukan uji hipotesa dengan hasil sebagai berikut:

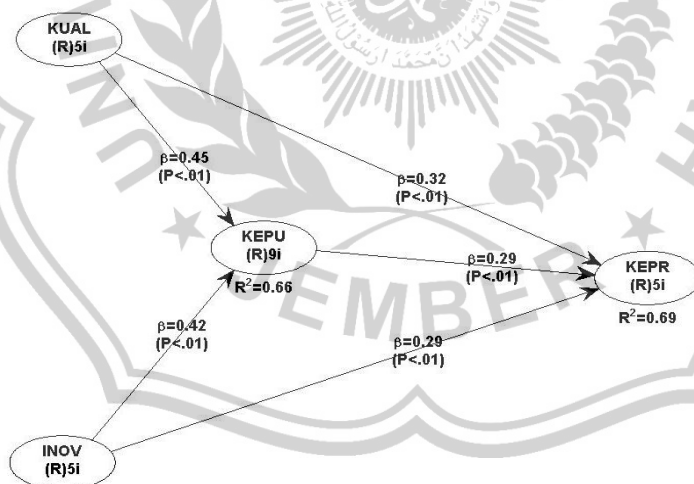
Tabel 4.8 Ringkasan Uji Hipotesa

	Hipotesis	Path Coefficients	P-Values	Keterangan
H1	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.452	< 0,001	diterima
H2	Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi	0.416	< 0,001	diterima
H3	Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan	0.291	< 0,001	diterima

	Sipil Kabupaten Banyuwangi.			
H4	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.317	< 0,001	diterima
H5	Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.292	< 0,001	diterima
H6	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.131	< 0,001	diterima
H7	Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.121	< 0,001	diterima

Berdasarkan Tabel 4.20 menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diuji dalam penelitian ini diterima atau memiliki pengaruh yang signifikan.

Sedangkan gambar hasil model penelitian dapat disajikan sebagai berikut:



Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

2. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
3. Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
5. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
7. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

Saran

1. Meskipun dari hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi, namun Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi masih perlu meningkatkan kinerja pelayanan terutama pada inovasi kemudahan masyarakat untuk mengakses layanan serta kualitas pelayanan Adminduk serta untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor kepuasan dan kepercayaan masyarakat selain kualitas dan inovasi pelayanan kabupaten banyuwangi, seperti *word of mouth* dan citra perusahaan.
3. Penelitian yang akan datang disarankan agar meneliti variabel lain yang diperkirakan bisa memediasi kepercayaan masyarakat
4. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas ruang lingkup obyek penelitian seperti pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lain secara nasional sehingga jumlah sampel yang diuji bisa semakin banyak dan lebih mewakili atau menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.

Daftar Pustaka

- Daryanto & Setyobudi, I (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Gaya Media
- Davis, David (2014) *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* British : Pearson Education Limited
- Haning, dkk (2020) *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik, Konsep, Dimensi Dan Strategi* UPT Unhas Press : Makassar
- Kotler dan Keller (2012) *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Erlangga

- Kotler dan Keller (2016) *Marketing Management* British: Kendallville
- Kozuch, Barbara dkk (2018) *Managing Public Trust* Switzerland : Palgrave Macmillan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Rogers, Everett M (2018) *Diffusion of Innovations* Edisi ke 8 New York : A Division of Simon & Schuster, Inc
- Tarumingkeng, Rudy dan Suwono, Chandra (2017) *Kreativitas Dan Inovasi : Kunci Kesuksesan* Bogor : Halaman Moeka Publishing
- Tjiptono, Fandy (2012) *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy (2014) *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian* Yogyakarta: Andi Offset

