

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI KECAMATAN SE KABUPATEN BANYUWANGI**

TESIS



Oleh:

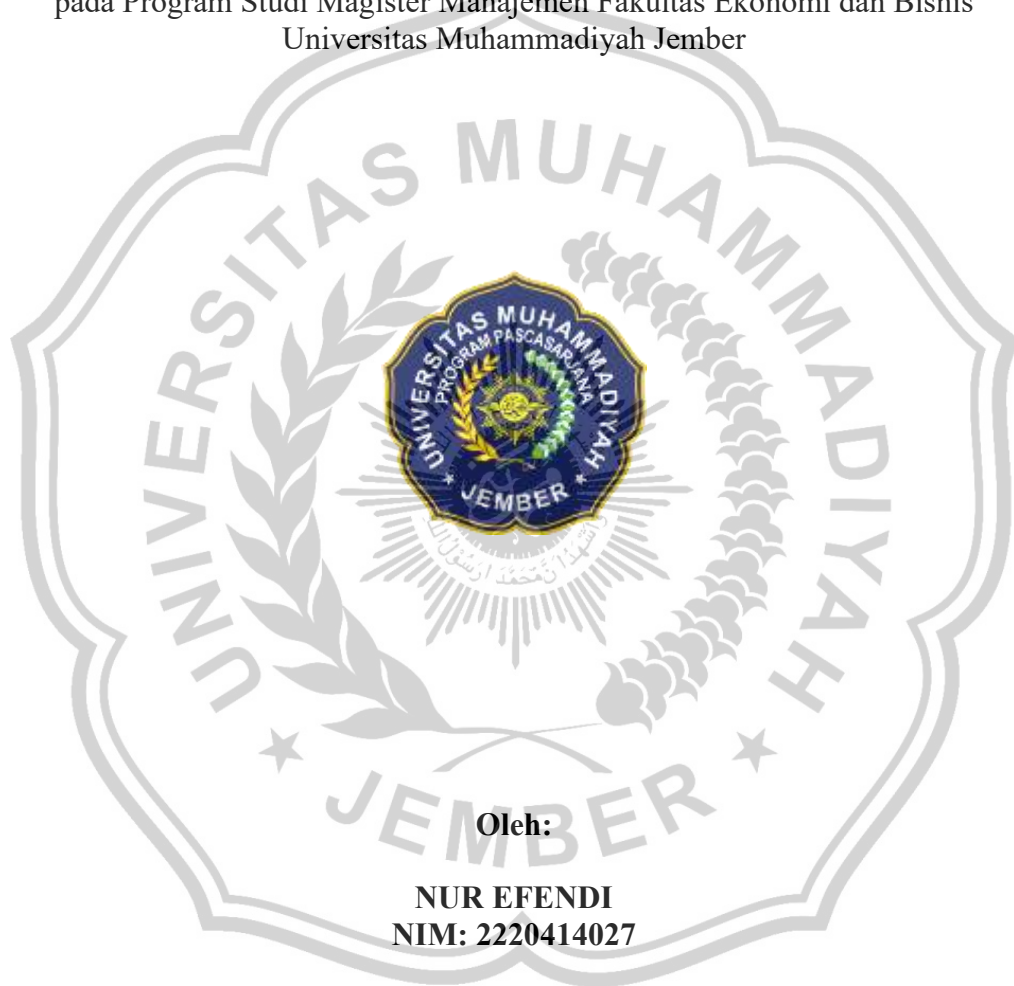
**NUR EFENDI
NIM: 2220414027**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI KECAMATAN SE KABUPATEN BANYUWANGI**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)
pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh:

NUR EFENDI
NIM: 2220414027

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI KECAMATAN SE KABUPATEN BANYUWANGI**

Yang disusun Nur Efendi telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji Pada tanggal 14 Juni 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M.
NPK. 196902010603424

Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.
NPK. 1978071810509478

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI KECAMATAN SE KABUPATEN BANYUWANGI**

Yang disusun Nur Efendi telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 14 Juni 2024

Tim Penguji
Ketua

Dr. Mohammad Thamrin, S.E., M.M.
NPK. 1960070212003913

Anggota I

Anggota II

Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M.
NPK. 196902010603424

Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.
NPK. 1978071810509478

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NIP. 19770811 200501 2 001



Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.
NPK. 1978071810509478

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan tangan di bawah ini :

Nama : NUR EFENDI

NIM : 2220414027

Prodi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Pengaruh Kinerja Organisasi dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan Masyarakat sebagai Variabel Intervening di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi** adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Juni 2024

Yang menyatakan,



NUR EFENDI

2220414027

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibunda dan Ayahanda tercinta, yang selama ini selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang luar biasa besar;
3. Guru-guruku sejak Sekolah Dasar sampai dengan Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.



UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Kinerja Organisasi dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan Masyarakat sebagai Variabel *Intervening* di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata dua (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dan dosen pembimbing pendamping yang sangat telaten dalam memberikan motivasi dan fasilitas dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing utama yang membimbing dan memberikan masukan yang sangat berarti untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Mohammad Thamrin, S.E., M.M., selaku dosen penguji yang memberikan masukan yang sangat berarti untuk kesempurnaan tesis ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.
8. Seluruh Staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana prasarana dalam proses penyelesaian tesis ini.

9. Rekan-rekan mahasiswa mahasiswi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2022/2023 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Pihak instansi terkait yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Mengingat keterbatasan sebagai manusia, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini dan akhir kata semoga tesis ini berguna bagi pembaca dan peneliti yang akan datang.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas pertolongan Allah SWT yang telah memberi kekuatan kepada saya dalam menyelesaikan Tesis ini. Segala hal yang telah diupayakan semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

Tesis ini berjudul “Pengaruh Kinerja Organisasi dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan Masyarakat sebagai Variabel *Intervening* di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi” dengan memuat bab I sampai bab V. Bab I berisi Pendahuluan, bab II berisi Kajian Teori dan Hipotesis, bab III berisi Metode Penelitian, bab IV berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan dan bab V berisi Kesimpulan dan Saran.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan Tesis ini, semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya.

Jember, 14 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan	iv
Pernyataan	v
Persembahan	vi
Ungkapan Terima Kasih	vii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Abstract.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 Teori Birokrasi	18
2.1.2 Konsep <i>Reinventing Government</i>	20
2.1.3 Kepuasan Masyarakat.....	24
2.1.4 Kepercayaan Masyarakat	28
2.1.5 Inovasi Layanan.....	32
2.1.6 Kinerja Organisasi	36
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.3 Kerangka Konseptual	58
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	60
2.4.1 Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	60
2.4.2 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepercayaan Masyarakat	61
2.4.3 Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat..	62
2.4.4 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat	64
2.4.5 Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat.....	65
2.4.6 Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening.....	67
2.4.7 Pengaruh Inovasi Layayann terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	68

BAB III METODE PENELITIAN	70
3.1 Desain Penelitian	70
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	71
3.3 Definisi Operasional	72
3.4 Populasi dan Sampel.....	76
3.4.1 Populasi	76
3.4.2 Sampel	77
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	79
3.6 Teknik Pengolahan Data	80
3.7 Metode Analisis Data.....	82
3.7.1 Analisis Deskriptif	82
3.7.2 Uji Hipotesis	83
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 89
4.1 Hasil Penelitian.....	89
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian (Kecamatan).....	89
4.1.2 Statistik Deskriptif Responden	91
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	93
4.1.4 Pengujian <i>Outer Model</i>	96
4.1.5 Evaluasi <i>Inner Model</i>	99
4.2 Pembahasan	108
4.2.1 Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepercayaan Masyarakat	108
4.2.2 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepercayaan Masyarakat	109
4.2.3 Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat	110
4.2.4 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat ..	111
4.2.5 Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat	112
4.2.6 Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	114
4.2.7 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	115
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran	119
 DAFTAR PUSTAKA	 121
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2019 – 2023	12
2.1	Perbandingan Tiga Perspektif dalam Administrasi Publik	22
2.2	Ringkasan Penelitian Rahman (2019)	39
2.3	Ringkasan Penelitian Santa et al. (2019)	40
2.4	Ringkasan Penelitian Beerli et al. (2019).....	41
2.5	Ringkasan Penelitian Lanin & Hermanto (2019).....	42
2.6	Ringkasan Penelitian (Purnomo & Qomariah, 2019)	43
2.7	Ringkasan Penelitian (Yeh et al., 2019).....	44
2.8	Ringkasan Penelitian (YuSheng & Ibrahim, 2019).....	45
2.9	Ringkasan Penelitian Ashari (2020).....	46
2.10	Ringkasan Penelitian Al Qohirie (2020).....	47
2.11	Ringkasan Penelitian Jeaheng et al. (2020)	48
2.12	Ringkasan Penelitian Liu et al. (2020).....	49
2.13	Ringkasan Penelitian Susliyanti & Binawati (2020)	50
2.14	Ringkasan Penelitian Alruwaie et al. (2020)	51
2.15	Ringkasan Penelitian Sarli Rahman et al. (2021)	52
2.16	Ringkasan Penelitian (Singh & Jasial, 2021)	53
2.17	Ringkasan Penelitian (Asnawi & Setyaningsih, 2021)	54
2.18	Ringkasan Penelitian (Han et al., 2021)	55
2.19	Ringkasan Penelitian (Wu et al., 2021)	56
2.20	Ringkasan Penelitian (Sanosra et al., 2022)	57
2.21	Ringkasan Penelitian (Wonganawat et al., 2022)	58
3.1	Sampel Penelitian	79
4.1	Daftar Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi	90
4.2	Statistik Deskriptif Demografi Responden	91
4.3	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Organisasi (X1)	93
4.4	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Inovasi Layanan (X2)	94
4.5	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kepercayaan Masyarakat (Z)	95
4.6	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	95
4.7	<i>Combined Loadings And Cross-Loadings</i>	97
4.8	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	98
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	99
4.10	Hasil Uji Model Penelitian	100
4.11	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	101
4.12	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	103
4.13	Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>)	106
4.14	Nilai R-Square	106
4.15	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Grand Teori	17
2.1	Kerangka Konseptual	59
4.1	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kabupaten Banyuwangi	90
4.2	Hasil Analisis SEM-PLS	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	126
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Jawaban Responden	129
Lampiran 3	Statistik Deskriptif dan Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	148
Lampiran 4	Hasil Analisis SEM-PLS.....	155

