

## ABSTRAK

Keberhasilan pemerintahan sangat ditentukan oleh kinerja atau kualitas pelayanan publik sebagai bentuk dari terlaksananya *good governance*. Kualitas pelayanan publik yang baik dan profesional menjadi representasi dari keberhasilan dari kinerja manajemen pelayanan publik yang menjadi orientasi utama dari sektor pemerintahan. Secara umum, potret pelayanan publik di Indonesia saat ini masih dinilai kurang optimal, yang ditandai dengan layanan yang bertele-tele, mahal, dan kurangnya kompetensi aparatur pemerintah selaku petugas layanan. Kepuasan terhadap pelayanan publik menjadi isu penting dalam bidang manajemen pemerintahan di Indonesia khususnya pada tingkat pemerintahan daerah yang sangat dekat dengan masyarakat, dimana kepuasan publik menjadi indikator kunci kesuksesan pemerintah.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kinerja organisasi dan inovasi layanan terhadap kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi, mengetahui pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi, serta pengaruh kinerja organisasi dan inovasi layanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi sebagai variabel *intervening*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Dalam hal ini melibatkan pengujian pengaruh kinerja organisasi dan inovasi layanan sebagai variabel independen (eksogen), kepercayaan masyarakat sebagai variabel *intervening* dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (endogen). Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi sebanyak 1.780.015 jiwa per Desember 2023 yang tersebar di 25 Kecamatan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Proportioned Stratified Random Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan mengacu Rumus Slovin sebanyak 400 responden. Sumber data penelitian adalah data jawaban responden atas kuesioner penelitian. Analisis data dalam penelitian ini digunakan SEM-PLS yang selanjutnya dianalisis dengan WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi. Kinerja organisasi dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi. Kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi. Kinerja organisasi dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi sebagai variabel *intervening*.

**Kata Kunci:** Kinerja Organisasi, Inovasi Layanan, Kepercayaan Masyarakat, dan Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*The success of government is largely determined by the performance or quality of public services as a form of implementing good governance. The quality of good and professional public services is a representation of the successful performance of public management services which is the main orientation of the government sector. In general, the current portrait of public services in Indonesia is still considered less than optimal, characterized by long-winded, expensive services and a lack of competence of government officials as service officers. Satisfaction with public services is an important issue in the field of government management in Indonesia, especially at the regional government level which is very close to the community, where public satisfaction is a key indicator of government success.*

*The purpose of this research is to determine the effect of organizational performance and service innovation on community trust and community satisfaction in districts in Banyuwangi Regency, determine the effect of community trust on community satisfaction in districts in Banyuwangi Regency, also the effect of organizational performance and service innovation on satisfaction through community trust. in districts in Banyuwangi Regency as an intervening variable.*

*The research method used in this research is descriptive and verification methods. This involves testing the influence of organizational performance and service innovation as independent variables (exogenous), public trust as an intervening variable and public satisfaction as a dependent variable (endogenous). The population of this research is all communities in all villages in Banyuwangi Regency, totaling 1,780,015 people as of December 2023, spread across 25 districts. Sampling was carried out using the Proportioned Stratified Random Sampling method. The number of samples in the research determined by referring to the Slovin Formula was 400 respondents. The source of research data is data from responses to research questionnaires. Data analysis in this study used SEM-PLS which was then explained using WarpPLS 7.0.*

*The research results show that organizational performance and service innovation have a positive and significant effect on public trust in sub-districts in Banyuwangi Regency. Organizational performance and service innovation have a positive and significant effect on community satisfaction in sub-districts in Banyuwangi Regency. Community trust has a positive and significant effect on community satisfaction in sub-districts in Banyuwangi Regency. Organizational performance and service innovation have a positive and significant effect on community satisfaction through community trust in sub-districts in Banyuwangi Regency as intervening variables.*

**Keywords:** *Organizational Performance, Service Innovation, Public Trust, and Public Satisfaction*