

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Mengacu pada pendapat Dwiyanto (2021), terdapat 3 (tiga) ciri yang melekat pada *good governance*, yaitu *pertama*, memberikan ruang bagi sinergitas para aktor, lembaga pemerintah dan non-pemerintah, dalam hal ini mekanisme sipil dan pasar, *kedua*, mengandung nilai-nilai yang memungkinkan pemerintah dapat berjalan secara efektif, dan *ketiga*, mewujudkan kesejahteraan dalam bentuk efisiensi, keadilan dan daya tanggap, serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme namun berorientasi pada kepentingan umum. Ketiga ciri pelayanan publik tersebut merupakan bagian penting yang bertujuan untuk mendekatkan Aparatur Sipil Negara (ASN) kepada seluruh lapisan masyarakat sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia menjadi wajah nyata kehadiran pemerintah yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Secara umum, potret pelayanan publik di Indonesia saat ini masih dinilai kurang optimal, yang ditandai dengan layanan yang bertele-tele (menunda pelayanan), mahal (pelayanan tidak tepat waktu), dan kurangnya kompetensi aparatur pemerintah selaku petugas layanan.

Gambaran mengenai pelayanan publik di Indonesia menjadi wewenang Ombudsman RI, dimana pada tahun 2023 telah melakukan penilaian yang dilakukan terhadap 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten. Mengacu pada data yang disampaikan oleh Ombudsman RI tahun 2023, bahwa 52,96% instansi masuk zonasi hijau. Lebih rinci, dari 586 instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai, 272 instansi masuk ke zona hijau (46,42%), 250 instansi zona kuning (42,66%), dan 64 instansi zona merah (10,92%). Khususnya untuk pelayanan publik pada tingkat Kabupaten, dari 415 Pemerintah Kabupaten yang dinilai, 170 Pemerintah Kabupaten (40,96%) pada zonasi hijau, 186 Pemerintah Kabupaten (44,82%) pada zonasi kuning, dan 59 Pemerintah Kabupaten (14,22%) pada zonasi merah (Ombudsman RI, 2023).

Hasil penilaian sebagaimana disebutkan, ditemukan fakta bahwa terdapat instansi atau lembaga pemerintahan termasuk di dalamnya pemerintahan Kabupaten yang belum sepenuhnya mencapai zonasi hijau, bahkan masih terdapat pemerintahan Kabupaten yang masuk pada zonasi merah, sehingga memerlukan upaya serius dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil penilaian pelayanan publik digolongkan dalam tiga kategori yaitu Tingkat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau), Tingkat Kepatuhan Sedang (Zona Kuning), dan Tingkat Kepatuhan Rendah (Zona Merah). Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan, dimana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Rohayatin, 2023).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2019). Menurut Pasolong (2019), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Putra (2019), efektivitas pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat untuk membangun kepercayaan masyarakat yang akhirnya muncul rasa puas terhadap pemerintah.

Pelayanan publik aparatur pemerintah merupakan peran fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangatlah strategis karena menentukan sejauh mana Pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan sejauh mana negara menjalankan perannya dengan baik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan (Republik Indonesia, 2009). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik mempunyai dampak yang luas dalam berbagai

kehidupan, khususnya untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan publik dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah, serta tidak bersifat diskriminatif (Dwiyanto, 2021). Untuk mewujudkan tata kelola birokrasi yang berkualitas, pengambil kebijakan harus menata sistem pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan dampaknya. Pemerintah dan aparatur dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai strategi ataupun cara, sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada *stakeholder* yang menerimanya.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi isu penting dalam bidang manajemen pemerintahan di Indonesia khususnya pada tingkat pemerintahan daerah yang sangat dekat dengan masyarakat, dimana kepuasan masyarakat menjadi tujuan tertinggi dan prioritas bagi pemerintah melalui pemberian pelayanan publik dan hal ini menjadi indikator kunci kesuksesan pemerintah. Pemerintah daerah belum mampu melaksanakan reformasi politik yang lebih demokratis dan tidak diikuti dengan reformasi administrasi atau manajemen yang berorientasi publik. Kepuasan masyarakat merupakan fenomena kompleks yang menggabungkan ekspektasi, pengalaman, dan sikap sebelumnya (Hayat, 2023). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bergantung pada penilaian terhadap pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman pelayanan sebenarnya. Apabila

kinerja pemerintah dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan sangat puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama dan memberi komentar yang baik. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Upaya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat bukanlah hal yang mudah, sebagaimana dikemukakan Kandampully and Solnet (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat secara menyeluruh tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan masyarakat menggambarkan kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan. Penilaian masyarakat serta kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat memberikan umpan balik penting kepada aparatur pemerintah mengenai pekerjaan yang dilakukan dengan memperingatkan para aparatur mengenai perubahan prioritas layanan, pelanggan (masyarakat) yang dilayani, atau kebutuhan untuk merealokasi sumber daya pemerintah. Hal ini akan menjadi cara bagi pemerintah untuk melakukan koreksi dan perbaikan atas pelayanan publik, sehingga akan tercipta pelayanan publik yang prima dan memuaskan bagi masyarakat yang akhirnya akan mendorong terciptanya kepercayaan publik (*public trust*).

Kepercayaan mengacu pada kepercayaan masyarakat bahwa penyedia layanan publik mampu memberikan pelayanan yang baik dan selalu berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam jangka panjang (Sawir, 2020).

Kepercayaan masyarakat pada pemerintah mengacu pada persepsi seseorang mengenai integritas dan kemampuan badan publik untuk memberikan layanan yang diharapkan (Hayat, 2023). Alimansyah and Suratman (2023) menyatakan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan administrasi publik sebagai tingkat keyakinan atau keyakinan yang dimiliki warga negara terhadap otoritas negara dan cabang administrasi. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat merupakan indikator sikap subjektif dibandingkan indikator objektif kinerja pemerintah. Kegagalan pemerintah dalam menjaga kepercayaan masyarakat akan berdampak buruk seperti rusaknya citra pemerintah. Jika hal ini terjadi, agenda untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah harus menjadi agenda utama reformasi. Istilah kegagalan layanan mengacu pada kegagalan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ketika terjadi kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat dapat memilih untuk menyatakan ketidakpuasannya. Selain itu, masyarakat juga dapat memilih untuk tidak menggunakan layanan pemerintah lagi (*exit*) dan beralih ke layanan swasta (Haning et al., 2021).

Kepercayaan masyarakat tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Kepercayaan masyarakat merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya (Solomon, 2019). Konsep hubungan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam beberapa dekade terakhir telah memainkan peran penting dalam penelitian administrasi publik. Asumsi dasarnya adalah

semakin baik kualitas pelayanan publik, semakin puas pengguna layanan tersebut dan semakin besar kepercayaan mereka terhadap pemerintah (Mahmood et al., 2019). Dengan kata lain, kurangnya kepercayaan masyarakat dapat diakibatkan oleh kegagalan pemerintah dalam memberikan apa (pelayanan publik) yang diharapkan masyarakat. Kepercayaan (*trust*) menjadi faktor penentu terciptanya kepuasan telah dikaji oleh beberapa penelitian empiris diantaranya (Ashari, 2020) (Sarli Rahman et al., 2021); (Beeri et al., 2019); (Lanin & Hermanto, 2019); (Al Qohirie, 2020); (Liu et al., 2020); (Sanosra et al., 2022); dan (Susliyanti & Binawati, 2020). Temuan berbeda diperoleh (Santa et al., 2019) serta (Jeaheng et al., 2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Kinerja organisasi sebagai sebuah konsep mengalami berbagai perkembangan pengukuran dan definisi. Menurut Hayat (2023) organisasi memiliki pengukuran kinerja yang kompleks sehingga tidak ada definisi kinerja organisasi yang dapat diterima secara universal. Oleh karena itu kinerja organisasi mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi. Kinerja organisasi dimaknai sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program serta kebijakan dengan menggunakan sejumlah sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Kurnianingsih & Irwanto, 2021). Kinerja suatu organisasi publik akan berkaitan dengan kualitas

pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut kepada pelanggan atau masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi suatu ukuran penting dalam kinerja organisasi publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pula diperlukan adanya dukungan dari berbagai faktor termasuk kinerja organisasi yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik tersebut. Kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian satu organisasi terhadap visi, misi, serta tujuan dari pada organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi sangat diperlukan dalam pelayanan publik, sebab jika kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik (Tompkins, 2023). Pendapat tersebut didukung oleh beberapa kajian empiris sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja organisasi merupakan faktor penting yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (*trust*) diantaranya (Liu et al., 2020); (Sanosra et al., 2022); (Susliyanti & Binawati, 2020); (Lanin & Hermanto, 2019); (Singh & Jasial, 2021); dan (Han et al., 2021). Hasil penelitian yang berbeda diperoleh (Santa et al., 2019) serta (Beeri et al., 2019) yang menyatakan bahwa kinerja organisasi tidak mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat diantaranya (Alruwaie et al., 2020); (Sanosra et al., 2022); (Susliyanti & Binawati, 2020); (Lanin & Hermanto, 2019); (Singh & Jasial, 2021); dan (Han et al., 2021). Namun berbeda dengan hasil penelitian (Santa et al., 2019) serta (Beeri et al., 2019) menyatakan bahwa kinerja organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Peranan inovasi dalam sektor publik dan birokrasi merupakan adanya perubahan tugas utama dan merubah tata cara pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Inovasi organisasi publik bagian dari inovasi manajemen sektor publik yang mengartikan perkembangan bentuk-bentuk kebijakan Standar Operational Prosedur (SOP) baru oleh instansi pemerintah dalam menangani permasalahan kebijakan publik (Nurmandi et al., 2020). 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. Program inovasi pelayanan publik perlu mempertimbangkan bentuk-bentuk inovasi (*service-product innovation, service innovation, serta organizational innovation*) yang benar-benar meningkatkan kepuasan masyarakat (Sujarwoto & Sahputri, 2023). Para praktisi yang bekerja di organisasi sektor publik dan bertugas melakukan kegiatan inovasi pelayanan publik, berpendapat bahwa lebih penting untuk memilih dan memikirkan jenis inovasi yang paling sesuai dengan kebutuhan individu dibandingkan dengan memperdebatkan keberadaan bentuk inovasi. Praktisi pelayanan sektor publik perlu menyadari bahwa inovasi pelayanan publik dapat terlaksana jika pendekatan-pendekatan baru digunakan untuk menciptakan nilai, metode, dan praktik baru yang secara akurat menyasar kebutuhan esensial individu dan warga negara.

Inovasi layanan merupakan praktik yang dapat mengubah proses yang sulit, mahal, tidak tepat, lama dan rumit menjadi proses yang mudah, terjangkau, cepat,

tepat, akurat dan lebih baik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Republik Indonesia, 2014). Lebih lanjut, inovasi layanan merupakan suatu proses terstruktur dan kolaboratif yang melibatkan seluruh bagian organisasi, pada semua tingkatan dan untuk semua jenis pekerjaan, serta melibatkan pihak luar dalam menemukan cara-cara baru dalam pemecahan masalah dan menangkap peluang yang ingin dicapai (Utaminingsih et al., 2022). Selain pendapat ahli, penelitian ini juga mengadopsi beberapa hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahman, 2019); (Sanosra et al., 2022); (Wonganawat et al., 2022); dan (Asnawi & Setyaningsih, 2021) yang menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun terdapat temuan yang berbeda yaitu (Sarli Rahman et al., 2021) yang menyatakan bahwa variabel inovasi layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Penelitian (Ashari, 2020); (Purnomo & Qomariah, 2019); serta (Balaskas et al., 2024) juga menjadi *gap research* dimana inovasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Keterkaitan antara inovasi layanan dan kepuasan dikaji dalam penelitian (Ashari, 2020); (Sanosra et al., 2022); (Wonganawat et al., 2022); serta (Asnawi & Setyaningsih, 2021) yang menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan berbeda diperoleh (Sarli Rahman et al., 2021) yang menyatakan bahwa inovasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian yang masih belum konsisten, maka dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memberikan kontribusi lebih lanjut dengan objek yang berbeda. Objek penelitian yang dipilih adalah kantor kecamatan se

Kabupaten Banyuwangi dalam hal ini terdapat 25 Kecamatan yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan dipimpin oleh Camat dan dipecah kepada beberapa Kelurahan dan Desa. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati dan tugas pemerintahan lainnya.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik, perlu dilakukan evaluasi kinerja pelayanan berdasarkan opini masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan tersebut dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan tujuan untuk mengetahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan mengenai Survei kepuasan masyarakat, berikut ini hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2019 - 2023

No.	KECAMATAN	Realisasi				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Bangorejo	81,4	87,0	81,0	82,0	97,1
2	Banyuwangi	86,0	90,0	97,9	98,0	94,0
3	Blimbingsari	90,0	86,0	100,0	95,0	84,9
4	Cluring	81,4	81,4	93,5	91,0	89,9
5	Gambiran	84,5	90,9	93,5	97,0	97,4
6	Genteng	86,7	90,5	92,2	81,6	82,4
7	Giri	86,0	86,0	93,0	93,0	90,0
8	Glagah	80,0	80,0	85,0	85,0	100,0
9	Glenmore	84,8	84,8	81,0	98,0	95,0
10	Kabat	87,5	88,0	89,0	93,0	92,0
11	Kalibaru	85,0	90,5	97,6	93,1	93,0
12	Kalipuro	84,8	88,2	87,5	95,0	95,0
13	Licin	88,5	86,0	83,0	82,0	90,9
14	Muncar	85,0	86,0	93,5	91,0	93,9
15	Pesanggaran	80,1	81,1	85,8	85,2	82,2
16	Purwoharjo	80,8	84,0	90,0	94,0	93,0
17	Rogojampi	88,9	88,9	89,0	94,0	95,9
18	Sempu	85,0	90,8	85,0	85,0	89,0
19	Siliragung	81,1	88,9	81,1	94,0	96,0
20	Singojuruh	85,0	85,0	90,1	91,0	91,1
21	Songgon	83,0	79,0	81,0	90,0	90,6
22	Srono	85,0	85,0	81,0	96,0	89,0
23	Tegaldlimo	90,0	92,0	90,0	90,0	91,7
24	Tegalsari	87,0	85,0	89,3	95,0	85,0
25	Wongsorejo	84,0	86,0	86,0	83,4	93,5

Sumber: LKjIP Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi (2019 – 2023)

Survei kepuasan masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat, melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik).

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi mengenai kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran opini masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Tabel 1.1 penilaian IKM Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi masih terjadi fluktuasi pada setiap Kecamatan. Maka peneliti mendapatkan fenomena terjadinya fluktuasi tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan fenomena yang didapat, maka peneliti mencoba mengkaji beberapa faktor penting yang merupakan solusi dalam penelitian ini guna meminimalisir permasalahan dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi diantaranya yaitu kinerja organisasi, inovasi layanan, dan kepercayaan masyarakat. Sehingga, penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh kinerja organisasi dan inovasi layanan terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang tersebut, dapat dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi?
5. Apakah kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi?
7. Apakah inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja organisasi terhadap kepercayaan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap kepercayaan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.
6. Untuk mengetahui pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.
7. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan masyarakat sebagai variabel *intervening* di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan referensi bagi pihak lain dan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan teori-teori manajemen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi khususnya di Kecamatan se Kabupaten Banyuwangi dalam rangka pengambilan kebijakan guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi kecamatan di Kabupaten Banyuwangi dalam merumuskan kebijakan berkaitan pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat melalui pengoptimalan kinerja organisasi dan inovasi layanan serta menciptakan kepercayaan masyarakat.