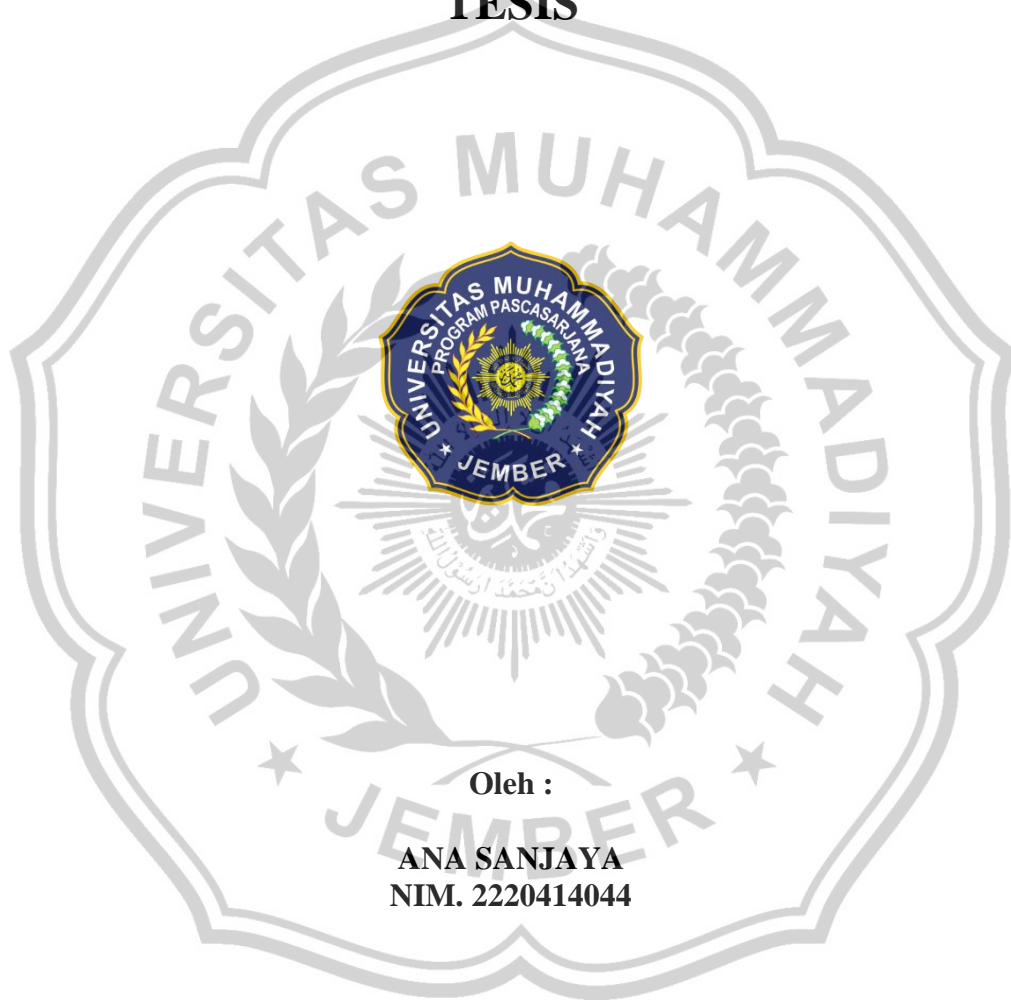


**PENGARUH APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (J-SIP) DAN
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN
KEPERCAYAAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)**

TESIS



Oleh :

**ANA SANJAYA
NIM. 2220414044**

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

**PENGARUH APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (J-SIP) DAN
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN
KEPERCAYAAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister



Oleh:

**ANA SANJAYA
NIM. 2220414044**

**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 APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (J-SIP) DAN
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN
KEPERCAYAAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)**

Yang disusun Ana Sanjaya telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji Pada tanggal 15 Juli 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M.
NPK. 06 03 425

Dr. Abadi Sanosra, SE, MM.
NPK. 1978071810509478

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENGARUH APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (J-SIP) DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

Yang disusun Ana Sanjaya telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 15 Juli 2024

TIM PENGUJI

Ketua



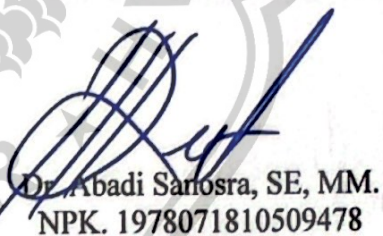
Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Anggota I



Dr. Tomi Herlambang, S.E., M.M.
NPK. 06 03 425

Anggota II



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM.
NPK. 1978071810509478

Jember, 15 Juli 2024

Dekan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JEMBER

Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NIP. 197708112005012001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ana Sanjaya

NIM : 2220414044

Prodi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul **Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)** adalah hasil karya 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mempeoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari pernyataan ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juni 2024

Yang menyatakan



Ana Sanjaya

NIM: 2220414044

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)**, sebagai salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember untuk memperoleh gelar Magister Manajemen. Penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap berbagai kalangan serta pihak yang telah memberikan dorongan dalam menyusun penulisan tesis ini, antara lain:

1. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G,SE, MM Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dr. Toni Herlambang, S.E., MM, selaku Pembimbing Utama dan Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Pembimbing Pendamping yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di harapkan.
6. Dr. Nurul Qomariah, MM selaku Ketua Tim Penguji.
7. Kepala dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.

8. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

Akhir kata penulis ucapkan permohonan maaf apabila dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, sekali lagi penulis juga menyampaikan terimakasih, semoga tesis ini dapat berguna bagi kita semua, dan memberikan banyak manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan ilmu pengetahuan serta bahan-bahan informasi.

Jember, Juni 2024

Penulis



DAFTAR ISI

TESIS	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Akademis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
1.4.3 Manfaat Kebijakan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 <i>Grand Theory</i>	17
2.2 Kajian Teori.....	18
2.2.1 Kepuasan Masyarakat	18
2.2.2 Kepercayaan	19
2.2.3 Sistem Informasi	21
2.2.4 Pelayanan Publik	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4 Kerangka Konseptual	43
2.5 Pengembangan Hipotesis	45
2.5.1 Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepercayaan.....	45

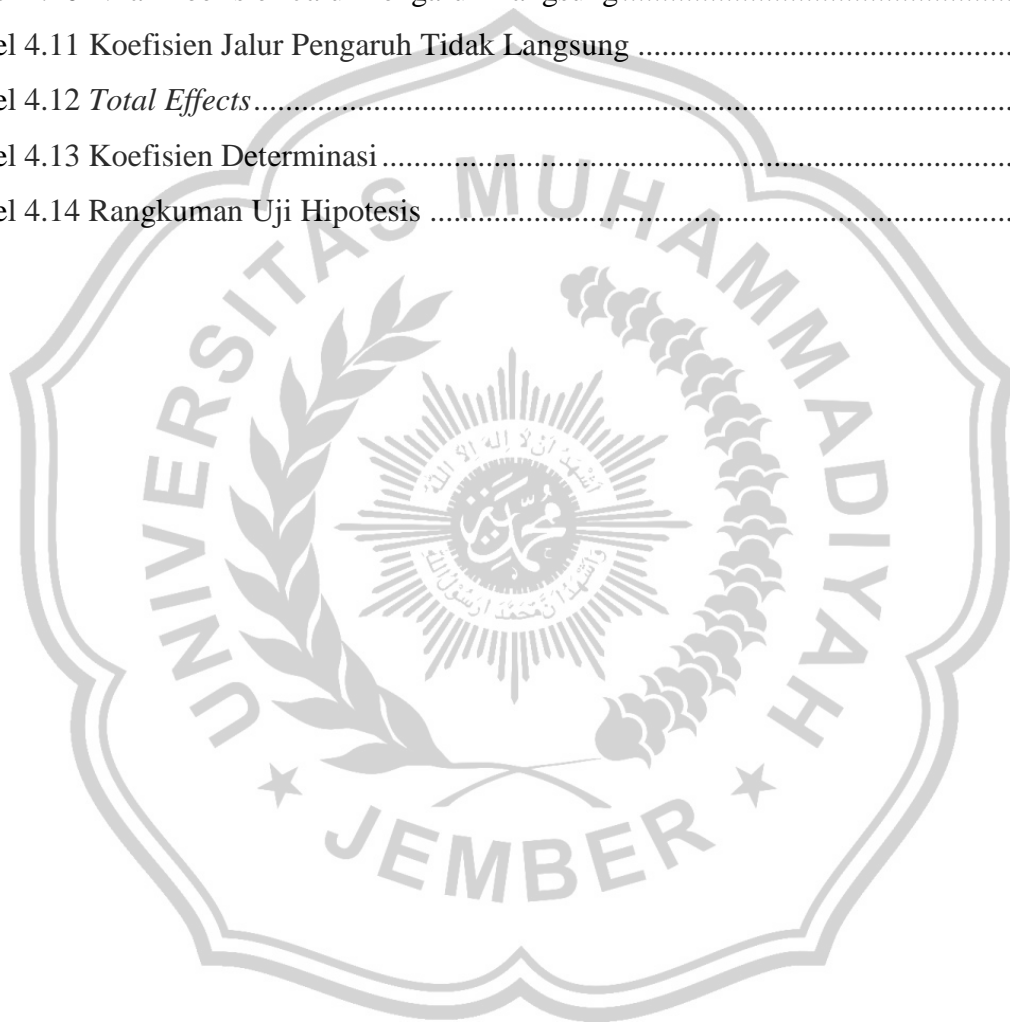
2.5.2	Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepercayaan	46
2.5.3	Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat ...	47
2.5.4	Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat...	48
2.5.5	Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.....	49
2.5.6	Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan	50
2.5.7	Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		54
3.1	Desain Penelitian	54
3.2	Variabel Penelitian.....	55
3.3	Definisi Operasional	56
3.3.1	Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP).....	57
3.3.2	Pelayanan Publik.....	57
3.3.3	Kepuasan Masyarakat	58
3.3.4	Kepercayaan Publik	59
3.4	Populasi dan Sampel.....	61
3.4.1	Populasi	61
3.4.2	Sampel.....	61
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	62
3.5	Jenis dan Sumber data.....	62
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7	Skala Pengukuran.....	64
3.8	Metode Analisis Data.....	64
3.8.1	Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	65
3.8.2	Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		68
4.1	Hasil Penelitian	68
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	68
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	69

4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	70
4.1.4	Deskriptif Karakteristik Responden	71
4.1.5	Deskripsi Variabel Penelitian	72
4.2	Hasil Analisa Data	77
4.2.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	77
4.2.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	79
4.3	Pembahasan	88
4.3.1	Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan terhadap Kepercayaan publik	88
4.3.2	Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Publik	90
4.3.3	Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	91
4.3.4	Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat	93
4.3.5	Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat ...	95
4.3.6	Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan publik	96
4.3.7	Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan Publik	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Indek Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	8
Tabel 1.2 Rekapitulasi Pengguna Aplikasi J-SIP Tahun 2019 - 2023.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Efnita et al. (2021)	24
Tabel 2.2 Penelitian Karim et al. (2020)	25
Tabel 2.3 Penelitian Kanaan et al. (2023)	26
Tabel 2.4 Penelitian Raff (2023)	27
Tabel 2.5 Penelitian Mila & Iba (2020).....	28
Tabel 2.6 Penelitian Putra et al., (2021)	29
Tabel 2.7 Penelitian Degodona et al., (2023)	30
Tabel 2.8 Penelitian Mayasari (2020).....	31
Tabel 2.9 Penelitian Winarni (2022)	32
Tabel 2.10 Penelitian Widiastuti et al., (2022)	33
Tabel 2.11 Penelitian Alkrajji & Ameen (2022)	34
Tabel 2.12 Penelitian Santa et al. (2019).....	35
Tabel 2.13 Penelitian Purnomo & Qomariah (2019).....	36
Tabel 2.14 Penelitian Al Qohirie (2020)	37
Tabel 2.15 Penelitian Fadhilla 2022.....	38
Tabel 2.16 Penelitian Aji dan Abdurachman (2011).....	39
Tabel 2.17 Penelitian Kiptiyah et al., (2019).....	40
Tabel 2.18 Penelitian Firmansyah dan Rosy (2021).....	41
Tabel 2.19 Penelitian Sanosra et al. (2022).....	42
Tabel 2.20 Penelitian Wijayanti dan Widayani (2022)	43
Tabel 3.1 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positip	64
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden.....	71
Tabel 4.2 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Sistem Informasi Pelayanan (X1)	72
Tabel 4.3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Pelayanan Publik (X2)	74
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan publik (Z)	75

Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	76
Tabel 4.6 <i>Combined Loadings and Cross-Loadings</i>	78
Tabel 4.7 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable.....	78
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.9 Uji Model Penelitian	80
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	81
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	84
Tabel 4.12 <i>Total Effects</i>	85
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	86
Tabel 4.14 Rangkuman Uji Hipotesis	87



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pengguna Aplikasi J-SIP	10
Gambar 2.1 Grand Theory, Middle Theory dan Applied Theory	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	70
Gambar 4.2 Model Hipotesis.....	81

