

**PERAN BUDAYA KERJA, LAYANAN DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MELALUI
PENGUNAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**

TESIS



OLEH :

**AHMAD RIZQI ARIEF FITRIADI
2320414029**

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

**PERAN BUDAYA KERJA, LAYANAN DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MELALUI
PENGUNAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember**



OLEH :

**AHMAD RIZQI ARIEF FITRIADI
2320414029**

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

TESIS

Peran Budaya Kerja, Layanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan
Layanan Melalui Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Sebagai
Variabel Intervening Pada Pemerintah Kabupaten Jember

Oleh:

Ahmad Rizqi Arief Fitriadi

NIM: 2320414029

Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Tom Herlambang, MM.
NPK. 1969020110603425


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

PENGESAHAN

Tesis ini berjudul “Peran Budaya Kerja, Layanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Melalui Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Sebagai Variabel Intervening Pada Pemerintah Kabupaten Jember”, telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : *Senin*
Tanggal : *30 Desember 2024*
Tempat : *Universitas Muhammadiyah Jember*


Ketua Tim Penguji


Dr. Nursaid, ST, MM
NPK. 1969031211509701

Anggota I


Dr. Toni Herlambang, MM.
NPK. 1969020110603425

Anggota II


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

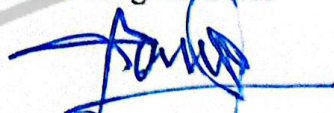
Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Mahenilla Sari, SE., MM.
NPK. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr Budi Santoso, SE., MM., M.Akun.
NPK. 1973100911139340

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Rizqi Arief Fitriadi

NIM : 2320414029

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul “Peran Budaya Kerja, Layanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Melalui Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Sebagai Variabel Intervening Pada Pemerintah Kabupaten Jember” 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, 30 Desember 2024

Yang menyatakan



Ahmad Rizqi Arief Fitriadi

NIM. 2320414029

PERSEMBAHAN

Setiap lembar dalam tulisan ini kupersembahkan untuk untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Tersayang: Ibunda, Istri dan anak-anakku, ketulusan dari hati atas doa yang tak pernah putus, dan semangat yang tak ternilai.

“Kita wajib berusaha melakukan yang terbaik karena sesungguhnya setelah kesulitan pasti ada kemudahan”

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (QS AL-Inshiroh: 5)

عَنْ صُهَيْبٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ:
عَجَبًا لِأَمْرِ الْمُؤْمِنِ إِنَّ أَمْرَهُ كُلَّهُ خَيْرٌ وَلَيْسَ ذَلِكَ لِأَحَدٍ إِلَّا لِلْمُؤْمِنِ إِنْ أَصَابَتْهُ سَرَاءٌ
شَكَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ وَإِنْ أَصَابَتْهُ ضَرَاءٌ صَبَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ

Diriwayatkan dari Shuhaib radhiyallahu 'anhu berkata, Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda:

“Sungguh menakjubkan urusan seorang mukmin. Sesungguhnya seluruh urusannya itu baik, dan hal itu tidak dimiliki kecuali oleh seorang mukmin. Apabila dia mendapatkan nikmat dia bersyukur dan itu baik baginya. Dan apabila dia mendapatkan musibah dia sabar dan itu baik baginya.” (HR. Muslim, no. 5318)

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul PERAN BUDAYA KERJA, LAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MELALUI PENGGUNAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER.

Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember .
2. Dr. Maheni Ika Sari, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember;
4. Dr. Toni Herlambang, MM,. selaku pembimbing I yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di harapkan
5. Dr. Abadi Sanosra, SE., MM., selaku pembimbing II yang terus memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan nasihat untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Nursaid, ST., MM., selaku ketua tim penguji yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
7. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

8. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) serta seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Jember yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh rekan-rekan kerja di Inspektorat Kabupaten Jember khususnya Tim Inspektur Pembantu Wilayah 1 atas pengertian dan dukungannya dalam penelitian ini
10. Orang tua, Istri, anak - anak dan keluarga yang telah memberikan support, doa, dan kasih sayangnya sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan tepat waktu;
11. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2023/2024 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
12. 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.

Jember, Desember 2024

Ahmad Rizqi Arief Fitriadi
NIM: 2320414029

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas pertolongan Allah 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 “Peran Budaya Kerja, Layanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Melalui Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Sebagai Variabel Intervening Pada Pemerintah Kabupaten Jember” dengan memuat bab I sampai bab VI. 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 skripsi ini, semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya.

Jember, Desember 2024

Ahmad Rizqi Arief Fitriadi
NIM: 2320414029

DAFTAR ISI

	hal
Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan Orisinalitas	v
Persembahan	vi
Ungkapan Terimakasih	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Grand Theory	12
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Kepuasan Layanan.....	15
2.2.2 Budaya Kerja	18
2.2.3 Layanan.....	20
2.2.4 Kompetensi Pegawai.....	23
2.2.5 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	24
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	30
2.4 Kerangka Konseptual	47

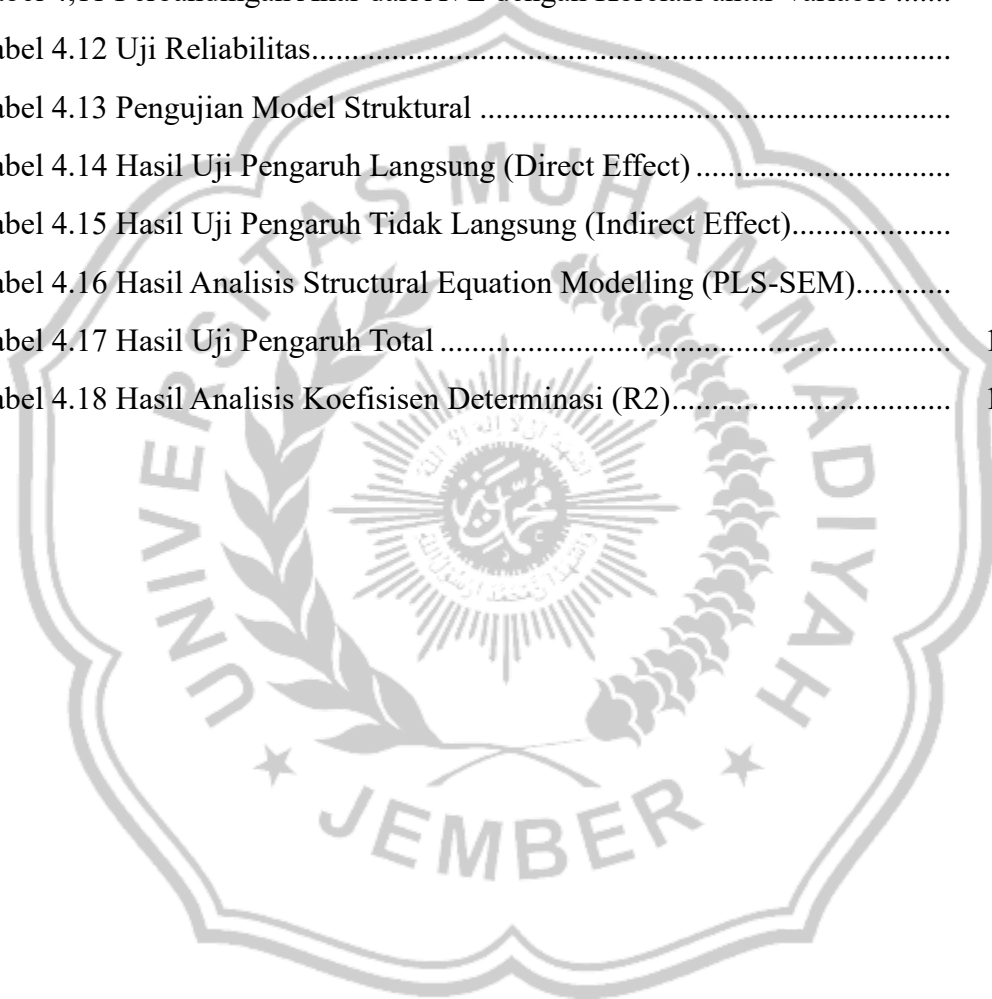
2.5	Rumusan Hipotesis	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		59
3.1	Pendekatan Penelitian	59
3.2	Desain Penelitian.....	59
3.3	Definisi Operasional Variabel	61
3.3.1	Dimensi Budaya Kerja.....	61
3.3.2	Dimensi Layanan	63
3.3.3	Dimensi Kompetensi Pegawai	65
3.3.4	Dimensi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	65
3.3.5	Dimensi Kepuasan Layanan	67
3.4	Lokasi Penelitian.....	68
3.5	Populasi dan Sampel/Responden	68
3.5.1	Populasi.....	68
3.5.2	Sampel/Responden.....	68
3.6	Teknik Pengumpulan Data	70
3.7	Teknik Pengolahan Data	72
3.8	Teknik Analisis.....	73
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	73
3.8.2	Uji Hipotesis	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		80
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	80
4.2	Karakteristik Responden	81
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	83
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	84
4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	85
4.3.1	Variabel Kepuasan Layanan (Y)	85
4.3.2	Variabel Budaya Kerja (X1)	86
4.3.3	Variabel Layanan (X2).....	87
4.3.4	Variabel Kompetensi Pegawai (X3).....	87
4.3.5	Variabel SPBE (Z)	88

4.4	Hasil Pengujian Outer Model.....	89
4.4.1	Uji Validitas	89
4.4.2	Uji Reliabilitas	91
4.5	Hasil Pengujian Inner Model	92
4.5.1	Pengujian Model Struktural	92
4.5.2	Hasil Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	93
4.5.3	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	96
4.5.4	Hasil Analisis Structural Equation Modelling (PLS-SEM)	98
4.5.5	Hasil Uji Pengaruh Total.....	99
4.5.6	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R2)	100
4.6	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	101
4.7	PEMBAHASAN	102
4.7.1	Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kepuasan layanan	102
4.7.2	Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan layanan.....	103
4.7.3	Pengaruh kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan layanan.....	105
4.7.4	Pengaruh Budaya Kerja terhadap SPBE.....	107
4.7.5	Pengaruh layanan terhadap SPBE.....	108
4.7.6	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap SPBE	109
4.7.7	Pengaruh SPBE terhadap Kepuasan layanan.....	110
4.7.8	Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kepuasan layanan dengan SPBE sebagai Variabel Intervening.....	112
4.7.9	Pengaruh layanan terhadap Kepuasan layanan dengan SPBE sebagai Variabel Intervening.....	114
4.7.10	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan layanan dengan SPBE sebagai Variabel Intervening.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		118
5.1	Kesimpulan	118
5.2	Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....		121
Lampiran		

DAFTAR TABEL

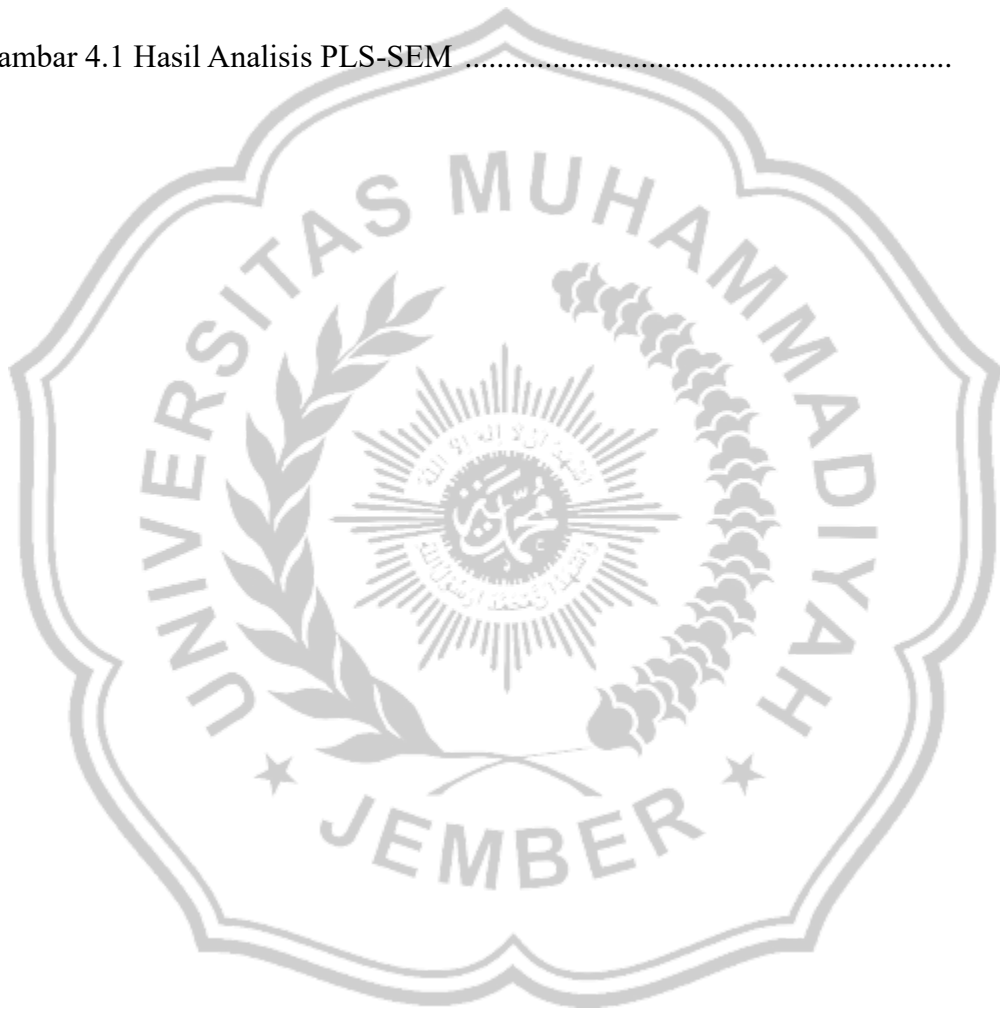
	hal
Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan Layanan Kepegawaian BKPSDM Kabupaten Jember Periode Tahun 2022 – 2023.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Ami Jayanti & Nazwirman, (2020)	30
Tabel 2.2 Penelitian Nasution & Edward, (2022)	31
Tabel 2.3 Penelitian Dethan et al., (2023)	32
Tabel 2.4 Penelitian Syahrudin et al., (2022)	33
Tabel 2.5 Penelitian Angraeni, (2022).....	34
Tabel 2.6 Penelitian Sarwito et al., (2022)	35
Tabel 2.7 Penelitian Novitasari et al., (2021).....	36
Tabel 2.8 Penelitian Hygia Altonie et al., (2022).....	37
Tabel 2.9 Penelitian Rosiawati & Purwanto, (2023).....	38
Tabel 2.10 Penelitian Toreh et al., (2022)	39
Tabel 2.11 Penelitian Fitriani et al., (2022).....	40
Tabel 2.12 Penelitian Anggi, (2019)	41
Tabel 2.13 Penelitian Frinaldi et al., (2023).....	42
Tabel 2.14 Penelitian Kusmanto. et al., (2022)	43
Tabel 2.15 Penelitian Agus Pramono et al., (2023).....	44
Tabel 2.16 Penelitian Anggunita et al., (2020).....	45
Tabel 2.17 Rangkuman Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Pemberian Skor (Penilaian) Skala Likert	71
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	83
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	84
Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Layanan (Y).....	85

Tabel 4.6 Variabel Budaya Kerja (X1).....	86
Tabel 4.7 Variabel Layanan (X2)	87
Tabel 4.8 Variabel Kompetensi Pegawai (X3)	87
Tabel 4.9 Variabel SPBE (Z).....	88
Tabel 4.10 Uji Validitas.....	90
Tabel 4,11 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	91
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	92
Tabel 4.13 Pengujian Model Struktural	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect)	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	96
Tabel 4.16 Hasil Analisis Structural Equation Modelling (PLS-SEM).....	99
Tabel 4.17 Hasil Uji Pengaruh Total	100
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R2).....	101



DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 2.1 Grand Theory Penelitian	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	47
Gambar 4.1 Hasil Analisis PLS-SEM	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	hal 127
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuisisioner	131
Lampiran 3. Karakteristik Reponden	140
Lampiran 4. Persentase Data Kuisisioner	142
Lampiran 5. Hasil Analisis SEM	149

