

**PENGARUH KOMPETENSI DAN SARANA PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JEMBER**

TESIS



Oleh :

RONALDY FARID MA'RUF

2220412020

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

2025

**PENGARUH KOMPETENSI DAN SARANA PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JEMBER**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen
(MM) pada program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas
Muhammadiyah
Jember



Oleh :

RONALDY FARID MA'RUF
2220412020

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ronaldy Farid Ma'ruf

NIM : 2220412020

Program Studi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul "**Pengaruh Kompetensi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jember**" adalah hasil karya sendiri, kecuali pada kutipan yang telah saya cantumkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan hasil 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 di muka umum jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Desember 2024



RONALDY FARID MA'RUF

NIM 2220412020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH KOMPETENSI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JEMBER

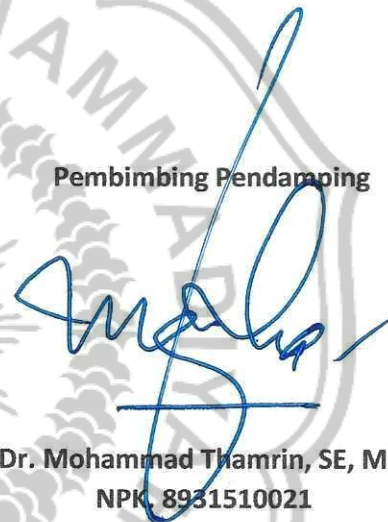
Yang disusun Oleh Ronaldy Farid Ma'ruf telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Desember 2024

Pembimbing Utama



Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 0701086702

Pembimbing Pendamping



Dr. Mohammad Thamrin, SE, MM
NPK. 8931510021



PENGESAHAN THESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

PENGARUH KOMPETENSI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JEMBER

Yang disusun Oleh Ronaldy Farid Ma'ruf telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Desember 2024

Tim Penguji

Ketua,


Dr. Dwi Cahyono, Msi
NPK. 0720117001

Anggota I


Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 0701086702


Anggota II


Dr. Mohammad Thamrin, SE, MM
NPK. 8931510021

Mengetahui,


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Kaprodi,


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

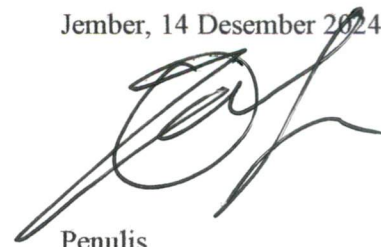
KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang atas rahmat dan karunia-Nya telah memberikan kesempatan, kelancaran, dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jember”**.

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Jember. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis berterima kasih atas dukungan berbagai yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini. Oleh sebab itu penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan menempuh pendidikan di S2 di Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan untuk penyelesaian tesis ini;
3. Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan fasilitas yang luar biasa untuk penyelesaian tesis ini;
4. Dr. Nurul Qomariah, MM. selaku pembimbing utama yang memberikan bimbingan dan masukan serta motivasi dalam penyelesaian tesis ini;
5. Dr. Mohammad Thamrin, SE, MM. selaku pembimbing pendamping yang senantiasa memberikan bimbingan serta perbaikan dalam penyelesaian tesis ini;
6. Dr. Dwi Cahyono, MSi selaku penguji yang memberikan masukan yang luar biasa berarti dalam penyelesaian tesis ini;
7. Seluruh pengajar pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan yang demikian berharga bagi penulis;
8. Seluruh staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi, fasilitas, dan penyiapan sarana prasarana semasa studi penulis;
9. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta doa yang ternilai bagi penulis;
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember , terkhusus angkatan 2022/2023 genap yang selama ini telah bekerja sama, saling memotivasi, berdiskusi, dan bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;
11. Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Jember beserta staf yang memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan penelitian;
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu namun telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan harapnya dapat dimaafkan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jember, 14 Desember 2024



Penulis

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 <i>Grand Theory</i>	14
2.2 Kajian Teori	16
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Kerangka Konseptual	48
2.5 Pengembangan Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Desain Penelitian	53
3.2 Identifikasi Variabel	54
3.3 Definisi Operasional	55
3.4 Populasi dan Sampel	57
3.5 Metode Pengumpulan Data	58
3.6 Metode Analisis Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Analisis Deskriptif	62
4.2 Analisis Data	63
4.3 Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	81
4.1 Kesimpulan Penelitian	81
4.2 Saran Penelitian	82
DAFTAR PUSTAKA	84