

PENGARUH KOGNISI PEGAWAI, PENGALAMAN KERJA, DAN SISTEM
INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KINERJA
OPERATOR LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER

TESIS



Oleh :

ACHMAD JATI PURBO
NIM. 2320414040

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025

PENGARUH KOGNISI PEGAWAI, PENGALAMAN KERJA, DAN SISTEM
INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KINERJA
OPERATOR LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh:

ACHMAD JATI PURBO
NIM. 2320414040

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Jati Purbo

NIM : 2320414040

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul Pengaruh Kognisi Pegawai, Pengalaman Kerja, dan Sistem informasi administrasi kependudukan Terhadap Kinerja Operator Layanan Administrasi Kependudukan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* pada Kecamatan di 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, 05.05.2025

kan



EF235AMX241767054

Achmad Jati Purbo
NIM: 2320414040

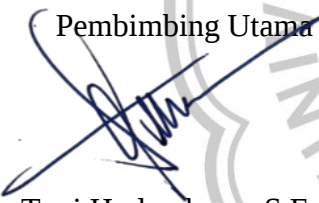
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENGARUH KOGNISI PEGAWAI, PENGALAMAN KERJA, DAN SISTEM
INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KINERJA
OPERATOR LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER

Yang disusun Achmad Jati Purbo telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji pada tanggal 05 Maret 2025

Pembimbing Utama


Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M
NIDN. 0701016904

Pembimbing Anggota


Dr. Dra. Retno Endah Supeni, M.M.
NIDN. 0729127201

PENGESAHAN TESIS

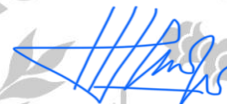
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENGARUH KOGNISI PEGAWAI, PENGALAMAN KERJA, DAN SISTEM
INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KINERJA
OPERATOR LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER

Yang disusun Achmad Jati Purbo telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada
Tanggal, 05 Maret 2025

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Nursaid, M.M.
NIDN. 0712036906

Anggota I



Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M.
NIDN. 0701016904

Anggota II



Dr. Dra. Retno Endah Supeni, M.M.
NIDN. 0729127201

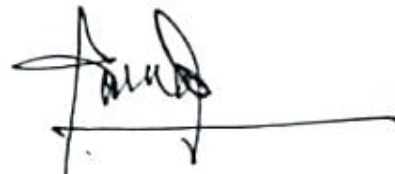
Jember, 05 Maret 2025

Dekan



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

Ketua Program Studi



Dr. Budi Santoso, SE, M.M., M.Akun
NIDN. 0709107301

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibunda dan Ayahanda almarhum, keluarga (anak,istri tercinta), yang selama ini selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang luar biasa besar;
3. Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Kognisi Pegawai, Pengalaman Kerja, dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Kinerja Operator Layanan Administrasi Kependudukan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* pada Kecamatan di Kabupaten Jember". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata dua (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

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 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
3. Dr. Budi Santoso, SE, M.M, M.Akun, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang sangat bersahabat dan terbuka dalam membantu kelancaran proses selama belajar kepada penulis.
4. Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Utama yang sangat berkesan memberikan bimbingan dan arahan dengan tepat, cepat, dan benar.
5. Dr. Dra. Retno Endah Supeni, M.M₂, selaku Pembimbing Pendamping yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
6. Dr. Nursaid, M.M selaku Ketua Tim Penguji idola saya yang begitu baik dan sabar memberikan banyak ilmu tentang bagaimana cara membuat tesis yang baik dan benar.
7. Ka.Dispenduk dan Camat serta seluruh Operator Sistem Administrasi Kependudukan baik yang berkedudukan Kecamatan dan Dispenduk di Kabupaten Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

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.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan Tesis ini, semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya.

Jember, 05 Maret 2025

Penulis

Achmad Jati Purbo



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Grand Theory</i>	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2.2 Kinerja Pegawai	10
2.2.3 Kognisi Pegawai.....	12
2.2.4 Pengalaman Kerja	13
2.2.5 Teknologi Informasi Sistem Administrasi Kependudukan	14
2.2.6 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.3.1 Penelitian Sugianingrat et al. (2019)	18
2.3.2 Penelitian Sukrisnawati et al. (2019).....	19
2.3.3 Penelitian (Soetadji, 2021)	20
2.3.4 Penelitian Ridwan (2020).....	21
2.3.5 Penelitian Bustomi et al. (2020).....	22
2.3.6 Penelitian Hapsari et al. (2021)	23
2.3.7 Penelitian Purwanto et al. (2021)	24
2.3.8 Penelitian Ampauleng & Abdullah (2021).....	25
2.3.9 Penelitian Novianti (2021)	26
2.3.10 Penelitian Sapta et al. (2021).....	27
2.3.11 Penelitian Amin (2022)	28
2.3.12 Penelitian Utami & Riana (2023)	29
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	29

2.5	Perumusan Hipotesis	31
2.5.1	Pengaruh Kognisi Pegawai terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	31
2.5.2	Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
2.5.3	Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
2.5.4	Pengaruh Kognisi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai	33
2.5.5	Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai	34
2.5.6	Pengaruh Teknologi Informasi Sistem Administrasi Kependudukan terhadap Kinerja Pegawai.....	34
2.5.7	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Pegawai.....	35
2.5.8	Pengaruh Kognisi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
2.5.9	Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
2.5.10	Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Kinerja Pegawai melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
3.1	Rancangan Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	Identifikasi Variabel.....	39
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.7	Instrumen Penelitian.....	42
3.8	Metode Analisis Data	42
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	42
3.8.2	Analisis <i>Structural Equation Modelling Partial Least Square</i> (SEM-PLS).....	43
3.8.3	Uji Hipotesis.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Operator Operator Layanan Adminduk.....	45
4.1.1	Profil Kabupaten Jember	45
4.1.2	Visi dan Misi Kabupaten Jember	45
4.1.3	Gambaran Umum Operator Layanan Adminduk di Kantor Kecamatan se-Kabupaten Jember	46
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	47
4.2.1	Hasil Penelitian	47
4.2.2	Pembahasan.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	67
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Layanan Kinerja Operator Administrasi Kependudukan di Kabupaten Jember Tahun 2021-2023	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Sugianingrat et al. (2019)	18
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Sukrisnawati et al. (2019)	19
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Tanjung et al. (2020)	20
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Ridwan (2020)	21
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Bustomi et al. (2020)	22
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian Hapsari et al. (2021)	23
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian Purwanto et al. (2021)	24
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian Ampauleng & Abdullah (2021)	25
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian Novianti (2021)	26
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian Sapta et al. (2021)	27
Tabel 2.11 Ringkasan Penelitian Amin (2022)	28
Tabel 2.12 Ringkasan Penelitian Utami & Riana (2023)	29
Tabel 4.1 Sebaran Pegawai Operator Layanan Adminduk di Seluruh Kantor Kecamatan se-Kabupaten Jember berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Demografi Responden	48
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas (Outer Loading)	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.6 Nilai R-Square	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Pengaruh Langsung	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	56
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kajian Teori.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Hasil Analisis SEM-PLS	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Analisis SEM-PLS

