

**PENGARUH KOORDINASI DAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PENERIMAAN TAMU KEDINASAN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI MOTIVASI
KERJA SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*
(Studi pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen
pada program studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

**Dzikri Fadlillah
NIM. 2420414010**

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

**PENGARUH KOORDINASI DAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PENERIMAAN TAMU KEDINASAN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI MOTIVASI
KERJA SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*
(Studi pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen
pada program studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

**Dzikri Fadlillah
NIM. 2420414010**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH KOORDINASI DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN TAMU KEDINASAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI
MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi)

Yang disusun Dzikri Fadlillah telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji pada tanggal 9 Agustus 2025

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., SE, MM
NPK. 1967030810203499


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PENGESAHAN TESIS

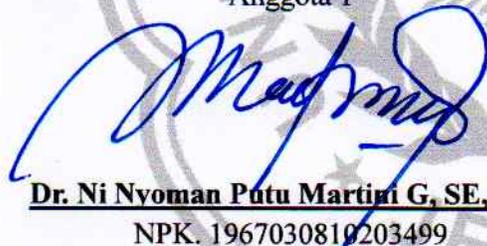
Tesis berjudul : Pengaruh Koordinasi dan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Kedinasan terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi) telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 9 Agustus 2025
Tempat : Gedung Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

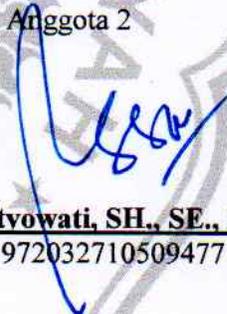
Tim Penguji,
Ketua,


Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si.
NPK. 1972112810109289

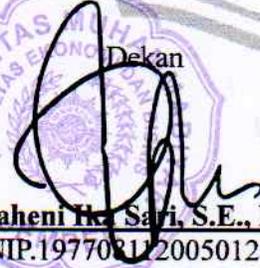
Anggota 1


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM
NPK. 1967030810203499

Anggota 2


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

Mengesahkan:


Dekan
Maheni Her Sari, S.E., M.M
NIP.197708112005012001

Ketua Program Studi

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

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dzikri Fadlillah

NIM : 2420414010

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: Pengaruh Koordinasi dan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Kedinasan terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi) 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, 9 Agustus 2025

Yang menyatakan,



DZIKRI FADLILLAH

NIM. 2420414010

PERSEMBAHAN

العلم قبل القول و العمل

“Berilmulah sebelum kamu berbicara, beramal, atau beraktivitas.”

(HR Bukhari).

*"Hidup ini singkat, dan kita harus menggunakannya
untuk menciptakan sesuatu yang berarti."*

(Steve Jobs)



*Karya Ilmiah ini aku persembahkan untuk
Mama, Ayah, dan Kakakku
yang selalu mendukungku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **Pengaruh Koordinasi dan Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pegawai Penerimaan Tamu Kedinasan melalui Motivasi sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi)**

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar Peneliti, oleh sebab itu, Peneliti mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada Peneliti untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M 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. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Arik Susbiyani SE. ,M.Si sebagai dosen penguji yang memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.

7. Bapak H. Rum Effendi, SH dan Ibu Hj. Hariyati, S.AP selaku kedua orang tua dan keluarga Peneliti yang selalu memberikan cinta, kasih, dan sayang dalam mendukung Peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada Peneliti sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
9. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2024 Genap yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kepuasan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga Peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
11. Terima kasih kepada seluruh pegawai OPD Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang terlibat dalam penelitian ini, telah bersedia menjadi responden penelitian ini.
12. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia, Peneliti menyadari bahwa masih banyak hal-hal yang belum sempurna dalam pengerjaan tesis ini. Oleh sebab itu kritik yang bersifat korektif dan komunikatif Peneliti harapkan.

Jember, 9 Agustus 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	13
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.3 Kinerja Pegawai.....	17
2.1.4 Motivasi Kerja.....	20
2.1.5 Koordinasi.....	23
2.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2.1 Penelitian Nurhayati, E. (2017).....	30
2.2.2 Penelitian Ariyanti, A. (2019).....	31
2.2.3 Penelitian Mare, <i>et. al.</i> (2020).....	32
2.2.4 Penelitian Waris, <i>et. al.</i> (2020).....	33
2.2.5 Penelitian Ningsih & Natalia. (2020).....	34
2.2.6 Penelitian Amirudin, <i>et. al.</i> (2021).....	35
2.2.7 Penelitian Nainggolan, <i>et. al.</i> (2021).....	36
2.2.8 Penelitian Prabandari & Taviprawati (2021).....	37
2.2.9 Penelitian Saputra, <i>et. al.</i> (2021).....	38
2.2.10 Penelitian Ardiansyach, <i>et. al.</i> (2022).....	39
2.2.11 Penelitian Winandar, I. (2022).	40
2.2.12 Penelitian Novella, <i>et. al.</i> (2022).	41
2.2.13 Penelitian Yuliana & Mahrizal. (2023).....	42
2.2.14 Penelitian Afrian, <i>et. al.</i> (2023).....	43

2.2.15 Penelitian Windarko <i>et. al.</i> , (2023)	44
2.2.16 Penelitian Aisyah, <i>et. al.</i> (2023).....	45
2.2.17 Penelitian Rini, <i>et. al</i> (2024)	46
2.2.18 Penelitian Penelitian Tan Melyng <i>et. al.</i> (2024).....	47
2.2.19 Penelitian Paturuan, <i>et. al.</i> , (2025).....	48
2.2.20 Penelitian Erika Widyastutie, <i>et. al</i> (2025)	49
2.3 Kerangka Konseptual	50
2.4 Pengembangan Hipotesis	51
2.4.1 Pengaruh Koordinasi terhadap Motivasi Kerja	51
2.4.2 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Motivasi Kerja	53
2.4.3 Pengaruh Koordinasi terhadap Kinerja Pegawai.....	54
2.4.4 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Pegawai	55
2.4.5 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai	56
2.4.6 Pengaruh Koordinasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja	57
2.4.7 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. Desain Penelitian.....	60
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	61
3.3. Definisi Operasional.....	62
3.3.1 Dimensionalisasi Variabel Koordinasi (X1).....	62
3.3.2 Dimensionalisasi Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) (X2)	63
3.3.4 Dimensionalisasi Variabel Motivasi Kerja (Z).....	64
3.3.5 Dimensionalisasi Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	66
3.4. Jenis dan Sumber Data	66
3.5. Populasi dan Sampel	67
3.5.1 Populasi	67
3.5.2 Sampel.....	68
3.6. Teknik Pengumpulan Data	69
3.7 Metode Analisis Data	69
3.7.1 Statistis Deskriptif.....	70
3.7.2. Analisa Outer Model	71
3.7.3 Analisa Inner Model.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.2 Statistik Deskripsi Responden.....	80
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	83
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	84
4.3.1 Variabel Koordinasi (X1)	84
4.3.2 Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) (X2)	86
4.3.4 Variabel Motivasi Kerja (Z)	90

4.3.5 Variabel Kinerja Pegawai (Y)	92
4.4 Hasil Analisa Data.....	94
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	94
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	96
4.5. Pembahasan.....	104
4.5.1 Pengaruh Koordinasi Terhadap Motivasi kerja.....	104
4.5.2 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Motivasi kerja.	106
4.5.3 Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja pegawai.....	107
4.5.4 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja pegawai.	108
4.5.5 Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kinerja pegawai.	110
4.5.6 Pengaruh koordinasi terhadap Kinerja pegawai melalui Motivasi kerja	111
4.5.7 Terdapat Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja pegawai melalui Motivasi kerja	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	116
5.2.1 Saran Teoritis.....	116
5.2.2 Saran Praktis.....	117
5.2.3 Saran Kebijakan	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Kunjungan Tamu	4
Tabel 1.2 Permasalahan Kinerja Pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi (2022–2024)	5
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	83
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Koordinasi (X1).....	84
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) (X2)	87
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Motivasi Kerja (Z).....	90
Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kinerja Pegawai (Y)	92
Tabel 4.8 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	94
Tabel 4.9 <i>Average Variances Extracted</i>	95
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	96
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	98
Tabel 4.13 <i>Total Effects</i>	99
Tabel 4.14 Uji Model Penelitian	102
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	79
Gambar 4.2 Model Hipotesis	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	125
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	128
Lampiran 3 Uji Validitas.....	135
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	136
Lampiran 5 Uji Hipotesis Jalur Pengaruh Langsung	137
Lampiran 6 Uji Hipotesis Jalur Pengaruh tidak Langsung	138
Lampiran 7 <i>Total Effect</i>	139
Lampiran 8 Uji Kelayakan Model.....	140

