# TINGKAT KUALITAS PELAYANAN, *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT, DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK SEBAGAI VARABEL INTERVENING PADA KANTOR KELURAHAN SEI JANG KOTA TANJUNGPINANG

**TESIS**

**IRFAN AFFANDI**
**NIM. 230017008**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**
**PROGRAM PASCASARJANA**
**UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**
**TANJUNGPINANG**
**2026**

# TINGKAT KUALITAS PELAYANAN, *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT, DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK SEBAGAI VARABEL INTERVENING PADA KANTOR KELURAHAN SEI JANG KOTA TANJUNGPINANG

**TESIS**

**IRFAN AFFANDI**
**NIM. 230017008**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**
**PROGRAM PASCASARJANA**
**UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**
**TANJUNGPINANG**
**2026**

# TINGKAT KUALITAS PELAYANAN, *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT, DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK SEBAGAI VARABEL INTERVENING PADA KANTOR KELURAHAN SEI JANG KOTA TANJUNGPINANG

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

**OLEH**

**IRFAN AFFANDI**
**NIM. 230017008**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**
**PROGRAM PASCASARJANA**
**UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**
**TANJUNGPINANG**
**2026**

## PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan benar bahwa:

1. Tesis yang berjudul: "Tingkat Kualitas Pelayanan, *Good Governance* Terhadap Kepuasan Masyarakat, Dengan Kepercayaan Publik Sebagai Varabel Intervening Pada Kantor Keluarahan Sei Jang Kota Tanjungpinang " ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik tesis beserta gelar magister saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi tesis pada jurnal atau pertemuan ilmiah harus menyertakan tim promotor sebagai author. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Tanjungpinang, Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,

Irfan Affandi
NIM 230017008



Scanned with OKEN Scanner

i

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dosen Pembimbing Tesis mahasiswa:

| | |
|---|---|
| Nama | : Irfan Affandi |
| Nomor Induk Mahasiswa | : 2300017008 |
| Program Studi | : Magister Administrasi Publik |
| Judul Usulan Penelitian | : Tingkat Kualitas Pelayanan, Good Governance Terhadap Kepuasan Masyarakat, Dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Kelurahan Sei Jang Kota Tanjungpinang |

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Tesis ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diseminarkan.

Menyetujui, tanggal: 25 Januari 2026
Pembimbing Utama,

Dr. Edy Akhyaryi, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1008096901

Menyetujui, tanggal: 25 Januari 2026
Pembimbing Pendamping,

Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A.
NIDN. 1016127402

Mengetahui
Koordinator Magister Administrasi Publik

Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S.
NIP. 198209162022031001

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Irfan Affandi |
| NIM | : | 2300017008 |
| Program Studi | : | Magister Administrasi Publik |
| Judul Tesis | : | Tingkat Kualitas Pelayanan, Good Governance Terhadap Kepuasan Masyarakat, Dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Kelurahan Sei Jang Kota Tanjungpinang |

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dalam sidang Tesis pada tanggal 30 Januari 2026 dan di setujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Studi Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

| | | |
|---|---|---|
| Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S<br>NIDN. 0116098206 | Ketua | (.....) |
| Dr. Alfiandri, S.Sos.,M.Si<br>NIDN. 1018088004 | Anggota 1 | (.....) |
| Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP.,MPA<br>NIDN. 0001078704 | Anggota 2 | (.....) |
| Dr. Edi Akhyary, S.Sos.,M.Si<br>NIDN. 1008096901 | Anggota 3 | (.....) |
| Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos.,M.A<br>NIDN. 1016127402 | Anggota 4 | (.....) |

Disahkan Oleh :
Direktur Pascasarjana

Dr. Rumzi Sumin, S.Sos.,M.Si
NI PPPK. 197103092021211004

## LEMBAR PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### Persembahan

Sujud syukur kepada Allah Subhana Wataala yang memberikan sebaik-baiknya kehidupan. Kata terimakasih kepada kedua orang tua tercinta (Ayahanda) Maladi rahmad (Ibunda) Tamsriwati yang telah memberikan cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Tanpa pengorbanan dan bimbingan kalian, ananda tidak akan mampu mencapai titik ini. Terima kasih atas segalanya, Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan Ayah dan Bunda.

### Moto

Barang siapa mengenal Allah, suruh dan tegahnya tiada ia menyalah. Barang siapa mengenal diri, maka telah mengenal akan Tuhan yang bahri

"*Gurindam 12- Raja Ali Haji*"

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul "Tingkat Kualitas Pelayanan, *Good Governance* Terhadap Kepuasan Masyarakat, Dengan Kepercayaan Publik Sebagai Varabel Intervening Pada Kantor Keluarahan Sei Jang Kota Tanjungpinang" sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Magister Administrasi Publik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dengan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tesis ini berkat dukungan materiil dan moril serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA. selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji kepemimpinannya, *kami mendapat pendidikan dengan baik di Program Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji*
2. Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji, atas kebijakan akademik, dan lingkungan belajar yang kondusif.
3. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S selaku Koordinator Magister Administrasi Publik yang banyak membimbingan dalam pelaksanakan pembelajaran pada program Pascasarjana ini.
4. Dr. Edy Akhyari. S.Sos., M.Si selaku Komisi Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan pemikiran yang terbaik sehingga menghasilkan tesis yang berkualitas.



Scanned with OKEN Scanner

5. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos.,M.A selaku Komisi Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini, sehingga mengahsilkan tesis yang baik dan berkualitas.
6. Seluruh dosen Program Pascasarjana atas ilmu, pengetahuan, dan wawasan yang telah dibagikan selama masa studi, serta inspirasi akademik yang terus memotivasi penulis
7. Keluarga ku tercintah (istri) lilia ardila. S.STP dan kedua belahan jiwa ku (anak) ahmad dzaky Abdurrahman dan ahmad syafiq, keluarga kecilku yang selalu menjadi sandaran di setiap Langkah. Perjuangan ini kupersembahkan untuk kalian semua.
8. Seluruh Angkatan 8 Pasca Sarjana Program MAP yang sudah selalu mensupport selama perkuliahan.
9. Anggi Dwi Pengestu, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Kelas yang selalu membantu dalam permasalahan perkuliahan.
10. Anggi Dwi Pengestu, S.Sos., M.A.P selalu selaku Ketua Kelas selalu memberi motivasi dan semangat disaat hilang motivasi

Tanjungpinang 30 Januari 2026

Irfan Afiandi
NIM 230017008



Scanned with OKEN Scanner

**DAFTAR ISI**

**HALAM JUDUL..... i**
**LEMBAR PERNYATAAN..... ii**
**LEMBAR PERSETUJUAN..... iii**
**LEMBAR PENGESAHAN..... iv**
**PERSEMBAHAN DAN MOTO..... v**
**ABSTRAK..... vi**
**KATA PENGANTAR..... vii**
**DAFTAR ISI..... ix**
**DAFTAR TABEL..... xii**
**DAFTAR GAMBAR..... xiii**
**BAB I PENDAHULUAN..... 1**
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2. Rumusan Masalah..... 5
1.3. Tujuan Penelitian..... 6
1.4. Manfaat Penelitian..... 7
1.4.1.....Secara Teoritik..... 7
1.4.2.....Secara Praktik..... 7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 9**
2.1...Tinjauan Pustaka..... 9
2.1.1.....Kualitas Pelayanan..... 9
2.1.1.1..Pelayanan Publik..... 10
2.1.1.2..Faktor Mempengaruhi Pelayanan ..... 10
2.1.1.3..Indikator Kualitas Pelayanan ..... 11
2.1.2.....Good Governance..... 12
2.1.2.1..Pengertian Good Governance..... 13
2.1.2.2..Pronsip Good Coparate Governance..... 12
2.1.2.3..Indikator Good Governance..... 14
2.1.3.....Kepercayaan..... 16
2.1.3.1..Kepercayaan Publik..... 16
2.1.3.2..Dimesnsi dan Indikator Kepercayaan Publik..... 17
2.1.4.....Kepuasan..... 17
2.1.4.1..Kepuasan Publik..... 20
2.1.4.2..Faktor – factor Kepuasan Masyarakat..... 21
2.1.4.3..Pengukuran Kepuasan..... 22
2.1.4.4..Indikator Kepuasan Masyarakat..... 23
2.2...Kerangka Teori..... 26
2.2.1.....Theory New Public Service..... 26
2.2.2.....Stewardship Theory..... 27
2.2.3.....Hubungan Antara Variabel..... 27
2.2.3.1..Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat..... 27
2.2.3.2..Good Governance Terhadap Kepercayaan Masyarakat..... 28
2.2.3.3..Kepercayaan Publik Terhadap Kepuasan..... 28

2.2.3.4..Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat..... 29
2.2.3.5..Good Governance Terhadap Kepuasan Masyarakat.....29
2.2.3.6..Kualitas Pelayanan Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Intervening.....30
2.2.3.7..Good governance Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Intervening.....30
2.2.4.....Penelitian Terdahulu..... 31
2.3...Kerangka Penelitian.....33
2.4...Devinisi Kosep.....34
2.4.1.....Operasional Variabel.....34
2.5...Hipotesis Penelitian..... 37

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 38**
3.1...Pendekatan Penelitian.....38
3.2...Objek dan Lokasi Penelitian.....39
3.3...Populasi dan Sampling Penelitian.....39
3.3.1.....Populasi.....39
3.3.2.....Sampling.....39
3.4...Variabel dan Pengukuran..... 41
3.5...Teknik Pengumpulan Data.....42
3.5.1.....Desain Penelitian ..... 42
3.5.2.....Metode Penelitian ..... 42
3.5.3.....Prosedur Penelitian ..... 43
3.6...Teknik Analisi Data..... 43
3.6.1.....Teknik Pengolahan Data ..... 44
3.6.2.....Uji Validitas ..... 45
3.6.3.....Uji Reliabilitas.....45
3.6.4.....Analisis Partial Least Square (PLS)..... 46
3.6.5.....Analisa Outer Model (Outer Model)..... 47
3.6.6.....Evaluasi Model Struktur (Inner Model) ..... 48
3.6.7.....Analisa Nilai dari Variabel Endogen ..... 48
3.6.8.....Analisa Nilai Koefisien Path ..... 48
3.6.9.....Analisa Nilai Signifikansi .....49
3.6.10...Analisa Nilai Prediktor ..... 49
3.7...Waktu dan Tempat Penelitian..... 49

**BAB IV HASIL PENELIITIAN DAN PEMBAHASAN..... 51**
4.1.. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian..... 51
4.1.1..Gambaran Umum Kota Tanjungpinang..... 51
4.1.2..Objek Penelitian.....51
4.1.3..Desakripsi Responden.....52
4.1.3.1 Desakripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....53
4.1.3.2 Desakripsi Berdasarkan Usia..... 53

4.1.3.3 Desakripsi Berdasarkan Pendidikan..... 54
4.2.. Hasil Penelitian..... 55
4.2.1.. Uji Analisis Inferensial..... 56
4.2.2.. Outer Model..... 56
4.2.2.1.. Convergent Validity..... 56
4.2.3.. Discriminant Validity..... 58
4.2.4.. Contrut Reliability..... 60
4.2.5.. Inner Model..... 61
4.2.6.. Uji Hipotesis..... 63
4.2.7.. *Direct Effect*..... 64
4.2.8.. Inderect effect..... 66
4.2.9.. Effect size ($f^2$)..... 67
4.3.. Pembahasan..... 69
4.3.1.. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Publik..... 69
4.3.2.. Good Governance Terhadap Kepercayaan Publik..... 70
4.3.3.. Kepercayaan Publik Terhadap Kepuasan..... 70
4.3.4.. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan..... 70
4.3.5.. Good Governance Terhadap Kepuasan..... 71
4.3.6.. Good Governance Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Publik..... 72
4.3.7.. Kualitas Pelayaan Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Publik..... 70

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 74**
5.1. Kesimpulan..... 74
5.2. Saran..... 75
5.3. Implikasi Teori..... 76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Monografi Kantor Lurah .....3
Tabel 1.2 Lapoaran Pelayanan Umum dan Kesoss Tahun 2024.....4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....31
Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian..... 35
Tabel 3.1 Skala Likert..... 41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan..... 54
Tabel 4.4 Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity.....56
Tabel 4.5 Hasil AVE Uji Convergent Validity.....58
Tabel 4.6 Hasil Cross Loading Uji Discriminant Validity..... 59
Tabel 4.7 Nilai Cronbach's Alpha..... 60
Tabel 4.8 Nilai Composite Reliability.....61
Tabel 4.9 Hasil Uji R. Square..... 62
Tabel 4.10 Nilai Path Coefficient Bootstrapping direct effect.....64
Tabel 4.11 Hasil Path Coefficient Bootstrapping Inderect effect.....66
Tabel 4.12 Hasil uji effect size (f2).....68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian..... 32