

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latarbelakang**

Globalisasi telah mendorong organisasi untuk bersaing guna meningkatkan performa organisasi. Menurut Schneider dan Bowen (2010) organisasi harus mampu melampaui ekspektasi pelanggan dalam memenuhi permintaannya jika ingin membuktikan bahwa organisasi tersebut memenangkan persaingan tersebut. Memenuhi ekspekstaasi pelanggan merupakan hal yang sulit untuk bisa dicapai dan tentu membutuhkan koordinasi dengan karyawan yang memiliki motivasi dan inovasi yang tinggi serta pihak – pihak yang terlibat dalam organisasi tersebut. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik merupakan sebuah instansi yang melaksanakan urusan atau kewenangan dan tanggungjawab di bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman sesuai dengan kewenangan daerah yang meliputi perencanaan, pengendalian dan pengembangan perumahan dan kawasan permukiman. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelaksana pembangunan, pengembangan yang berada di Kabupaten Gresik baik melakukan kegiatan yang bersifat perencanaan maupun yang bersifat teknis pembangunan secara proporsional, hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan pembangunan fisik yang merata di Kabupaten Gresik. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman memiliki empat bidang didalam instansinya yaitu bidang rumah umum, rumah swadaya, kawasan permukiman dan PSU (prasarana dan sarana utilitas).

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi yang membantu para agen dan juga masyarakat untuk menyediakan data – data perumahan dan permukiman yang ada di Kabupaten Gresik, akan tetapi untuk memberikan fasilitas tersebut kepada pihak yang terlibat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik memiliki permasalahan dalam hubungan pimpinan dan bawahan, hal ini tercermin karena sebelumnya Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik ini

bergabung dengan Dinas Pekerjaan Umum, sehingga dengan menjadi dinas sendiri Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik ini mengharuskan pimpinan beradaptasi dan berhubungan baik dengan karyawan dalam pekerjaan, karena karyawan harus mengenal budaya dari pimpinan dan organisasi yang baru sehingga dalam Dinas tersebut dibutuhkan kualitas hubungan LMX yang tinggi antara pimpinan dan juga karyawan. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik juga mengalami birokrasi yang lama dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal ini tercermin dengan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik ingin memberikan serah terima sertifikat perumahan harus mendapatkan tanda tangan dari beberapa pihak yang mana hal itu memerlukan waktu yang cukup lama sedangkan masyarakat di zaman sekarang terbelah menginginkan sebuah hal ataupun pekerjaan yang langsung atau instan, dan tidak hanya itu *data base* yang dimiliki Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik saat itu tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, hal ini tercermin dalam seharusnya data pengembang sebanyak 230 agen pengembang tetapi data yang dimiliki oleh dinas tersebut sebanyak 60, dan juga terkait dengan daerah kumuh seharusnya sekitar 250 daerah kumuh tetapi yang data yang dimiliki hanya 40 desa, sehingga adanya permasalahan tersebut Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik menuntut kepala bidang dan karyawan untuk melakukan inovasi untuk bisa mengatasi permasalahan tersebut. Empat bidang yang terdapat dalam Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik ini dituntut untuk melakukan inovasi dikarenakan dalam setiap bidang mengalami permasalahan yang sama terkait dengan koordinasi yang kurang baik, system birokrasi yang sulit, *data base* yang dimiliki tidak sesuai dengan data sebenarnya dan juga terkait dengan pengawasan secara langsung masih kurang memadai terkait dengan permasalahan tersebut, sehingga semua bidang dituntut untuk bisa melakukan perilaku inovatif. Inovasi disini tidak selalu membuat program yang baru tetapi mereka bisa mengembangkan program yang sudah ada guna memperbaiki data dan permasalahan yang masih belum bisa diatasi.

Adanya permasalahan tersebut tentu mengharuskan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik untuk melakukan koordinasi dan

komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan bahkan diperlukan untuk *controlling* atau pengawasan secara langsung terhadap pihak yang terlibat, akan tetapi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik kurang baik dalam hal tersebut, bahkan mereka kekurangan sumber daya untuk bisa mengatasi permasalahan – permasalahan yang ada, sehingga perlu dilakukan inovasi agar bisa mengatasi hal tersebut.

Terjadinya hal tersebut mengakibatkan performa dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik tersebut menurun, hal ini berdasarkan dari pemaparan kepala dinas, anggota DPD REI Jatim, dan juga staf dari dinas tersebut, sehingga dengan adanya hal tersebut tentu diharapkan bisa memberikan perubahan untuk dinas tersebut agar bisa meningkatkan kembali performa yang dihasilkan agar bisa memberikan dampak yang baik terhadap organisasi itu sendiri. Menurunnya performa dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik tentunya harus diatasi sehingga perlu dilakukan untuk bisa mengetahui faktor apa yang bisa meningkatkan kembali performa dari dinas tersebut. Penelitian ini berdasarkan fakta lapangan menurut kepala dinas bahwa koordinasi yang kurang baik, birokrasi yang cukup rumit, *data base* yang dimiliki tidak sesuai dengan data sebenarnya, serta keterbatasan dalam melakukan pengawasan sehingga menurunkan *job performance* dari organisasi tersebut, sedangkan *job performance* sendiri menjadi tolak ukur indikator keberhasilan dari dinas tersebut. Adanya permasalahan tersebut Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik menuntut karyawan untuk bisa melakukan program inovasi atau perilaku inovatif terhadap karyawan – karyawan yang ada, baik menciptakan ide, mengembangkan, dan menerapkan dari program yang dibuat tersebut, hal tersebut dilakukan bertujuan guna meningkatkan kembali *job performance* yang menurun berdasarkan permasalahan yang ada. Karyawan dituntut untuk melakukan inovasi disini berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab yang dimilikinya berdasarkan masing – masing divisi, seperti halnya menyediakan data sesuai dengan bidang masing – masing.

Adanya hasil dari *job performance* yang menurun dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik sehingga perlu untuk diteliti apakah

*leader member exchange* berpengaruh secara langsung terhadap *job performance* karyawan atau harus melalui mediasi dari *innovative behavior* untuk bisa mempengaruhi *job performance* atau bahkan bisa melalui keduanya, karena dalam fakta lapangan pimpinan menjadi salah satu contoh nyata untuk bisa meningkatkan performa karyawan walaupun mereka tidak dituntut untuk bisa melakukan peningkatan terhadap *job performance*, dan juga dengan adanya mediasi dari *innovative behavior* disini bisa dilihat apakah dengan adanya tuntutan inovasi dari pimpinan bisa mempengaruhi *job performance* atau bahkan *job performance* bisa meningkat dengan adanya kualitas hubungan *leader member exchange* yang tinggi dan juga dipengaruhi oleh tuntutan karyawan dan pimpinan kepala bidang untuk melakukan perilaku inovatif.

Hal ini terbukti dengan adanya kualitas *leader member exchange* yang tinggi dan juga tuntutan perilaku inovatif meningkatkan kembali *job performance* organisasi, hal ini dibuktikan dengan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik mendapatkan penghargaan terkait dengan inovasi yang dilakukan, walaupun Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik mendapatkan penghargaan tersebut, pimpinan kepala bidang dan karyawan tetap dituntut untuk melakukan inovasi dikarenakan terdapat banyak bidang yang masih membutuhkan pengembangan ataupun pembaruan dari program inovasi yang telah dibuat.

Keberhasilan dalam organisasi dibuktikan dengan hasil dari *job performance* karyawan dan organisasi. Dalam mencapai keberhasilan tersebut tentu didorong oleh beberapa faktor, diantaranya bagaimana kualitas hubungan pemimpin dan karyawan, inovasi yang terus diciptakan dalam mencapai indikator keberhasilan guna mencapai *job performance* yang optimal. *job performance* dijadikan sebagai indikator keberhasilan dalam melaksanakan program kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik (<https://gresikkab.go.id/>).

Koordinasi sangat penting dilakukan dan diterapkan oleh semua organisasi, karena dengan adanya koordinasi bisa memberikan informasi yang valid, dan juga tidak menimbulkan kesalahfahaman dalam melakukan sebuah pekerjaan yang melibatkan beberapa pihak, dan dengan adanya koordinasi tentu memberikan

peluang mengerjakan pekerjaan dengan waktu yang lebih singkat. Sebagai organisasi perlu memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat agar bisa memenuhi ekspektasi dari masyarakat. Hal tersebut dapat dimulai dari *job performance* setiap karyawan sehingga diharapkan dengan adanya *job performance* yang baik, mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa peran manajer mampu mempengaruhi *job performance* karyawan secara signifikan (Gerstner and Day, 1997; Ilies *et al.*, 2007; Liden *et al.*, 1993). Dalam mencapai tujuan organisasi, *job performance* dapat menjadi tolak ukur dalam keberhasilan organisasi. *Job performance* merupakan suatu nilai yang diharapkan oleh organisasi melalui individu dalam periode tertentu (Stephan dan Harrison, 2012). *Job performance* dianggap sebagai kriteria utama dalam manajemen sumber daya manusia (Organ & Paine, 1999). *Job performance* adalah salah satu konstruksi penting yang terus mendapat perhatian serius baik di bidang psikologi organisasi maupun manajemen sumber daya manusia. *Job performance* sangat di butuhkan dalam Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, karena untuk menentukan program kerja yang instansi susun sudah sesuai dengan perencanaan yang dibuat atau tidak. Jamal (2007), mendefinisikan *job performance* sebagai kemampuan individu untuk berhasil melakukan tugas dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di tempat kerja. Di sisi lain, Borman dan Motowidlo (1993) mengusulkan bahwa *job performance* adalah sebuah konsep yang mencakup kinerja tugas dan kinerja kontekstual, yang terakhir berfokus pada pentingnya keterampilan sosial sebagai prediktor kinerja pekerjaan. Sehingga dengan adanya *job performance* ini diharapkan perusahaan bisa mencapai tujuan organisasi dan memberikan kinerja yang terbaik untuk meningkatkan *value* organisasi. Dalam memenuhi nilai tersebut, kinerja individu diharapkan dapat sesuai dengan target dan tujuan yang ditentukan oleh organisasi. Kinerja individu dapat ditentukan oleh peran seorang pemimpin, tergantung bagaimana seorang pemimpin memberikan contoh, dorongan dan motivasi kepada karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki. Bentuk kebijakan dan model kepemimpinan mampu mempengaruhi performa sumber daya manusia ada di dalam instansi tersebut. Kehidupan yang

dinamis antar individu dalam instansi tersebut membuat adanya hubungan yang dipengaruhi oleh *leader member exchange*.

*Leader member exchange* digambarkan sebagai kualitas hubungan kerja antara seorang karyawan dengan pimpinannya (Dansereau *et al.*, 1975). *Leader member exchange* merupakan gambaran dari seorang pemimpin menetapkan kualitas yang berbeda dari hubungan pertukaran dengan bawahan langsung (Liden *et al.*, 2006). Kualitas hubungan mempengaruhi sikap dan perilaku anggota dan pemimpin (Li *et al.*, 2012). *leader member exchange* memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan. *leader member exchange* berfokus pada kualitas hubungan pertukaran yang berkembang antara pemimpin dan pengikut. *Leader member exchange* terdiri dari dua kelompok yaitu in-group dan out-group. Prinsip dasar dari *leader member exchange* adalah mengembangkan berbagai jenis hubungan yang menciptakan *high quality* antara pimpinan dan karyawan yang dicirikan dengan tingginya tingkat saling percaya, rasa hormat, kesetiaan, dan saling melakukan kewajiban antara karyawan dan pimpinan (Olutade, 2015). Pimpinan memiliki peran penting dalam mendorong setiap karyawan atau *followernya*. Teori *leader member exchange* menyatakan bahwa karyawan mengembangkan hubungan yang unik dengan pimpinan yang akan membawa pengaruh dan memberikan dampak terhadap sikap dan perilaku karyawan (Kimberley dan Bakker, 2015). Kualitas *leader member exchange* berhubungan dengan *job performance* karyawan karena karyawan memiliki akses yang lebih ketika memiliki hubungan yang baik dengan pimpinannya. Hal ini dibuktikan dengan semakin tinggi kualitas hubungan baik karyawan dan pemimpin akan lebih mudah memberikan akses terhadap karyawan untuk mendapatkan informasi yang lebih dari pada karyawan yang memiliki hubungan kualitas yang lemah dengan pimpinan. Kemudahan akses dalam informasi dan pekerjaan akan membuat karyawan mudah dalam melakukan tugasnya, hal ini dikarenakan karyawan merasa terbantu dengan adanya informasi dan akses yang lebih mudah. Selain itu hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan juga mampu meningkatkan performa mereka (Breevert, 2015). Kinerja atau *job performance* yang meningkat tentu akan meningkatkan performa dari organisasi. Dalam hal ini hubungan yang baik antarpimpinan dan

karyawan diharapkan mampu menjadi alat dalam mencapai tujuan organisasi. Hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan juga seringkali menjadi alasan karyawan untuk bertahan atau tidak dalam organisasi tersebut. Adanya hubungan atasan dengan bawahan diharapkan bisa mempengaruhi karyawan agar memberikan *job performance* terbaik untuk perusahaan. Hubungan antara pimpinan dan karyawan ini juga menentukan *innovative behavior* dari setiap karyawan yang ada.

*Innovative behavior* didefinisikan sebagai pengenalan yang disengaja oleh karyawan atau penerapan ide-ide baru, produk, dan proses untuk peran kerja, tim, atau organisasi mereka (Yuan dan Woodman, 2010, hal. 324). Perilaku inovatif karyawan termasuk menemukan teknologi baru dan kreatif, menyarankan cara baru untuk mencapai tujuan, menerapkan metode tugas baru, dan memeriksa sumber daya untuk memulai ide baru (Janssen, 2000; Yuan dan Woodman, 2010). Perilaku inovasi sangat perlu untuk dimiliki oleh seorang karyawan atau individu, dengan adanya perilaku inovatif bisa meningkatkan nilai suatu organisasi. Adanya perilaku inovasi karyawan dituntut untuk terus berkembang, tidak hanya mengandalkan perintah saja, tetapi mereka lebih dituntut untuk aktif, kreatif dan lebih ke proses pengembangan dari program kerja yang ada guna meningkatkan performa organisasi. Sehingga dengan adanya perilaku inovasi dari karyawan tentu akan mempengaruhi performa yang dihasilkannya. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyak atau sering seorang karyawan menciptakan inovasi atau mengembangkan program hal tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut benar – benar ingin menjadikan organisasi tersebut menjadi lebih baik, lebih berkembang yang nantinya akan menghasilkan *performance* yang baik dan optimal. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik yang awal mulanya terbentuk, instansi ini kesulitan dalam menemukan *data base* yang sesuai dengan realita yang terjadi, akan tetapi mereka melakukan inovasi dengan membuat sebuah program yang mana membantu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik lebih berkembang dan meningkatkan *performance* yang diberikan kepada perusahaan, sehingga Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik memperoleh

penghargaan Top inovasi pelayanan publik 2020 berdasarkan proses dan program mereka dalam menciptakan inovasi – inovasi tersebut. Tentu saja keberhasilan tersebut didorong oleh beberapa faktor, diantaranya dorongan dari pimpinan.

Penelitian sebelumnya (Hatever dan Tsai, 2009) menunjukkan bahwa hubungan *leader member exchange* berkualitas tinggi menunjukkan rasa saling percaya, dukungan, kewajiban, rasa hormat profesional, loyalitas, dan komunikasi lebih terbuka. Sebaliknya, hubungan *leader member exchange* berkualitas rendah menunjukkan tingkat dukungan, kepercayaan, pemahaman, dan komitmen yang terbatas. Kualitas *leader member exchange* telah dianggap sebagai pendorong signifikan dari hasil berorientasi karyawan yang penting, termasuk niat untuk pergi serta komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan OCB (Tekleab et al., 2005). Karyawan yang membangun hubungan berkualitas tinggi dengan pemimpin langsung mengalami keselamatan psikologis dan menganggap lingkungan kerja mereka sebagai tempat yang aman di mana mereka dapat menerima risiko interpersonal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hubungan berkualitas tinggi antara karyawan dan supervisor dapat memperkuat motivasi kerja karyawan (Klein dan Kim, 1998). Hubungan semacam ini umumnya berdampak positif terhadap hasil kerja karyawan, termasuk kepuasan, kepercayaan dan perilaku (Li et al., 2012).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diangkatlah topik mengenai “Pengaruh *Leader Member Exchange* terhadap *Job Performance* yang dimediasi oleh *Innovative Behavior* terhadap karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Leader Member Exchange* berpengaruh terhadap *job performance* pada karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik?
2. Apakah *Leader Member Exchange* berpengaruh terhadap *Innovative Behavior* pada karyawan Dinas Perumahan dan



Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik?

3. Apakah *Innovative Behavior* berpengaruh terhadap *Job Performance* pada karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik?
4. Apakah *Innovative Behavior* memediasi hubungan *Leader Member Exchange* dan *job performance* pada karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian melakukan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Leader Member Exchange* terhadap *Job Performance* pada karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Leader Member Exchange* terhadap *Innovative Behavior* pada karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Innovative Behavior* terhadap *Job Performance* pada karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Innovative Behavior* dalam memediasi hubungan *Leader Member Exchange* dan *job performance* pada karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan positif khususnya ilmu terkait dengan bagaimana *performance* yang baik bisa tercipta atau bisa didapatkan.

2. Bagi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik

Sebagai masukan dalam mengembangkan karyawan untuk bisa meraih dan menghasilkan *performance* yang baik dan optimal, dan juga bisa mengetahui proses keberhasilan dalam mencapai sebuah penghargaan terkait dengan inovasi yang dilakukan dipengaruhi oleh faktor apa saja sehingga bisa mencapai output yang maksimal.

### 3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan langkah untuk memudahkan pembahasan dan penulisan penelitian ini yang nantinya akan dibuat dalam beberapa bab. Dalam memberikan pandangan yang jelas dan sistematis, penulisan skripsi hal ini dikategorikan ke dalam 5 (lima) bab, dimana antar bab yang satu dengan bab yang lain memiliki keterkaitan dengan sistematika penulisannya sebagai berikut:

### 1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berisi mengenai pendahuluan penelitian, hal ini membahas latar belakang permasalahan fenomena tentang pengaruh *leader member exchange* terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *innovative behavior* terhadap karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik. Bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

### 2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 berisi mengenai tinjauan pustaka. Dalam Bab 2 tinjauan pustaka penelitian yang berisikan serta menjelaskan landasan teori yang menjadi referensi dasar dan acuan yang membahas *leader member exchange* sebagai variabel independen, *innovative behaavior* sebagai variabel mediasi, serta *job performance* sebagai variabel dependen. Bab 2 Tinjauan Pustaka ini juga menguraikan 4 (empat) penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti dalam penelitian ini, hubungan antar variabel dan pengembangan hipotesis yang terdiri

dari 4 hipotesis, serta kerangka konseptual pengaruh *Leader Member Exchange* terhadap *Job Performance* yang dimediasi oleh *Innovative Behavior* terhadap karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.

### 3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab 3 berisi mengenai metode penelitian. Dalam Bab 3 metode penelitian berisikan dan menjelaskan pendekatan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, identifikasi variabel yang menggunakan 3 variabel (variabel independen, variabel mediasi, dan variabel dependen), definisi operasional variabel serta indikator pengukuran, jenis dan sumber data yang digunakan, prosedur penentuan sampel dengan responden sebanyak 60 karyawan instansi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik, dan teknik analisis data dengan *partial least square* (PLS) dengan *software* SmartPLS versi 3.0.

### 4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 berisi mengenai hasil dan pembahasan. Dalam Bab 4 hasil dan pembahasan penelitian yang berisikan dan menjelaskan diantaranya gambaran umum instansi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik, beserta visi dan misi instansi yang menjadi objek penelitian, hasil dari analisis jawaban responden, analisis olah data dengan menggunakan *software* SmartPLS versi 3.0, serta interpretasi, dan hasil pembahasan dari temuan yang didapatkan dalam penelitian.

### 5. BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 berisi mengenai simpulan dan saran. Dalam Bab 5 simpulan dan saran penelitian yang berisikan diantaranya simpulan penelitian yang telah dilakukan di instansi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik dengan dasar hasil analisis dari olah data dan pembahasan, serta saran yang berisikan saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.