

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris atas pertanyaan penelitian yang diajukan dengan melakukan pengujian hipotesis tentang pengaruh orientasi pelanggan dan koordinasi interfunksional terhadap kinerja organisasi dengan kapabilitas inovasi sebagai mediator di BPKP. Penelitian ini berpijak pada teori *Resourcess Based View* dan teori Kapabilitas Dinamis.

Pengumpulan data menggunakan metode sensus dengan populasi sebanyak 33 Perwakilan BPKP yang tersebar di 33 provinsi dengan responden sebanyak 66 orang (2 orang responden per unit analisis). Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan alat bantu program IBM SPSS versi 22.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa orientasi pelanggan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kinerja organisasi, koordinasi interfunksional berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kinerja organisasi, kapabilitas inovasi memediasi pengaruh orientasi pelanggan dan koordinasi interfunksional terhadap kinerja organisasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa jalur yang paling memberikan pengaruh paling besar terhadap kinerja organisasi adalah jalur yang menunjukkan pengaruh langsung dari kapabilitas inovasi terhadap kinerja organisasi.

Salah satu implikasi teoritis penelitian ini adalah memperkuat argumen bahwa orientasi pelanggan relevan diterapkan pada organisasi sektor publik. Implikasi kebijakan penelitian ini adalah bahwa prioritas utama bagi organisasi adalah mempertahankan praktik-praktik kapabilitas inovasi dan koordinasi interfunksional yang sudah baik. Prioritas berikutnya adalah meningkatkan praktik-praktik orientasi pelanggan yang belum terstruktur dan sistematis.

Kata Kunci: orientasi pelanggan, koordinasi interfunksional, kapabilitas inovasi, kinerja organisasi, sektor publik

FEB UNDIP