

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Study pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
Dishub Kabupaten Jember)**

Mohamad Madya Asyidiq¹, Ni Nyoman Putu Martini G^{2*}, Moh. Thamrin³

¹⁻³Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

¹madyaasyidiq@gmail.com, ²ninyomanputu@unmuhjember.ac.id, ³mudttamrin@unmuh.jember.ac.id

ABSTRACT

In an era of increasingly advanced and developing information technology, the use of technology in various aspects of life has had a significant impact, including in the public service sector. In this context, employee performance and the use of information technology play an important role in providing good satisfaction to society. Good employee performance in service organizations greatly influences community satisfaction. The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of employee performance and the use of information technology on public satisfaction at the UPTD Motorized Vehicle Testing Department of Transportation, Jember Regency. The number of samples in this study were 230 respondents using the Hair formula. The analysis technique used is SEM using WarpPLS 7.0. The results of the data analysis show that (1) employee performance has a positive and significant effect on community satisfaction, (2) the use of information technology has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: Employee Performance, Information Technology, Community Satisfaction

ABSTRAK

Di era teknologi informasi yang semakin maju dan berkembang, pemanfaatan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan telah memberikan dampak yang signifikan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Dalam konteks ini, kinerja pegawai dan pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam memberikan kepuasan yang baik kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik pada organisasi jasa sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung kinerja pegawai dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 230 responden dengan menggunakan rumus Rambut. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM dengan menggunakan WarpPLS 7.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (2) pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Teknologi Informasi, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia. Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat

menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). PAN/2/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang menjadi research gap dalam penelitian ini, menurut Ira Astari (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan. Kemudian menurut Ela Romadhona dan Mahendro Sumardjo (2022) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian hasil penelitian Edi Sutrisno dan Joko Mariyono (2016) menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Pada

penelitian Islamiyah dkk. (2021) hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memberikan penilaian yang sama dan searah terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Andrizaman (2019) yang menemukan bahwa kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Deffy Susanti (2018) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan mahasiswa. Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh penelitian Herlina Werianty Paongan (2014) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas layanan. Namun hasil penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian Herlinda (2016) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh teknologi informasi secara simultan variabel hardware, database, network dan people tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun apabila secara parsial, database berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Suksesnya pelaksanaan Pemerintah termasuk di dalam suksesnya otonomi daerah yang diatur dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 yang kini disempurnakan dengan keluarnya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 ditandai dengan berhasilnya tugas-tugas di bidang pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Jember sebagai salah satu daerah otonom yang berada di wilayah Provinsi Jawa Timur memiliki potensi untuk berkembang serta bersaing dengan daerah lain dalam hal pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan dibidang perhubungan khususnya mengenai transportasi darat. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, khusus dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, merupakan langkah preventif Dinas Perhubungan Kabupaten Jember menempatkan transportasi dan informasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat yang tidak dapat ditoleransi lagi berkaitan tentang kelaikan jalan

kendaraan.

Kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan, termasuk bidang transportasi, informasi dan komunikasi merupakan tantangan dan tanggung jawab yang besar bagi Dinas Kabupaten Jember dalam menciptakan keterbukaan dan kemudahan dalam bidang transportasi serta kemudahan mengakses berbagai informasi melalui media yang ada dan semakin berkembang pesat setiap tahunnya. Menurut Fahmi (2014) penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya.

Era globalisasi membawa perubahan di setiap elemen kehidupan manusia. Perubahan yang sangat mendasar dapat dilihat dari pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi yang canggih pada suatu organisasi diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Menurut Rintho (2018) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu. Pemanfaatan teknologi juga berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut untuk menyesuaikan tugas.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Disamping itu kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa. Fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal dibandingkan mempertahankan pelanggan saat ini juga jadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2014).

Saat ini jumlah alat transportasi darat semakin meningkat, maka pengujian kendaraan

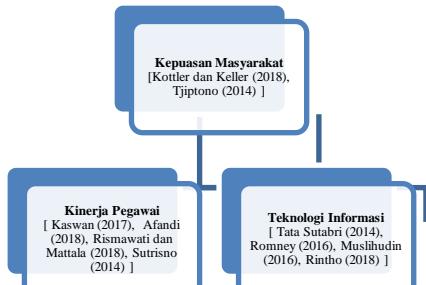
bermotor semakin di butuhkan untuk menjamin agar setiap kendaraan laik jalan. Mengingat begitu besarnya manfaat dari alat transportasi seperti truk yang membawa barang-barang atau bus dan angkot yang membantu mobilitas masyarakat, seharusnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor bisa jauh lebih baik lagi. Data diatas memberikan gambaran bahwa fenomena yang terjadi masih banyak sekali kendaraan yang beroperasi dijalan tidak memiliki kelayakan untuk beroperasi dijalan karena terkendala dalam uji kendaraan walaupun data ideks kepuasan masyarakat didominasi oleh pernyataan sangat puas atas layanan yang diberikan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, sehingga hal ini dibelakang hari berdampak terhadap masyarakat pengguna jalan, dan penyebab dari mati uji kendaraan ini hampir sebagian besar adalah faktor manusianya karena tidak taat aturan dan juga tidak puas dengan aturan yang diberlakukan pada saat menjalankan test uji kendaraan sehingga menyita waktu bagi para sopir dalam menjalankan pekerjaannya.

Hasil penelitian dari beberapa peneliti dan fenomena yang disampaikan diatas memberikan gambaran bahwa hasil yang berbeda perlu kiranya dicari tahu lebih lanjut kenapa ada perbedaan yang cukup signifikan dari penelitian tersebut, serta fenomena masih banyaknya kendaraan yang tidak mentaati aturan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menyajikan tiga variabel yang akan dilakukan pengujian yaitu variabel kinerja pegawai dan penggunaan teknologi sebagai variabel bebas, kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Berikut adalah teori yang melandasi dalam penelitian

Gambar 1.1 Landasan Teori



Sumber data: diolah peneliti (2023)

Penelitian ini termasuk *explanatory research* (penelitian penjelasan) karena

dimaksudkan untuk mengukur dan menganalisa ada tidaknya pengaruh kinerja pegawai dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hal ini agar peneliti dapat menganalisa pengaruh langsung dari setiap variabel yang diteliti. Penggunaan variabel kinerja dan teknologi informasi sebagai variabel independen yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yang beralamat di Jl. Gajah Mada No.210, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi ini karena peneliti melihat perlu adanya penelitian pada sumber daya manusia terutama pada kepuasan masyarakat yang bisa kita lakukan penelitian di lokasi tersebut.

Populasi dan Sampel Penelitian.

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Ukuran sampel diambil dengan menggunakan Rumus Hair. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. (2014) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100 - 200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan Structural Equation Model (SEM). Penentuan jumlah sampel minimum untuk SEM menurut Hair dkk. Sehingga perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan $23 \text{ pernyataan} \times 10 = 230$ responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan kuisioner dan wawancara sebagai teknik dalam

pengumpulan datanya.

Model Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan program aplikasi Warp PLS. PLS tidak didasarkan pada banyak asumsi atau syarat, seperti uji normalitas dan multikolinearitas. Metode ini mempunyai keunggulan tersendiri antara lain digunakan untuk mengatasi permasalahan hubungan diantara variabel yang kompleks namun ukuran sampel datanya kecil (30-100). Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software Warp PLS 7.0. dengan merancang pengukuran menggunakan outer dan inner model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Convergent Validity

Tabel 1.1 Convergent Validity

Indikator	Combined Loading	Keterangan
X _{1,1}	0,999	Memenuhi convergent validity
X _{1,2}	0,994	Memenuhi convergent validity
X _{1,3}	0,996	Memenuhi convergent validity
X _{1,4}	0,997	Memenuhi convergent validity
X _{1,5}	0,998	Memenuhi convergent validity
X _{1,6}	0,990	Memenuhi convergent validity
X _{2,1}	1,000	Memenuhi convergent validity
X _{2,2}	1,000	Memenuhi convergent validity
X _{2,3}	0,999	Memenuhi convergent validity
X _{2,4}	1,000	Memenuhi convergent validity
X _{2,5}	1,000	Memenuhi convergent validity
Y ₁	0,998	Memenuhi convergent validity
Y ₂	0,999	Memenuhi convergent validity
Y ₃	0,999	Memenuhi convergent validity
Y ₄	0,995	Memenuhi convergent validity
Y ₅	0,993	Memenuhi convergent validity
Y ₆	0,995	Memenuhi convergent validity
Y ₇	0,995	Memenuhi convergent validity

Sumber data: Lampiran

Berdasarkan data pada tabel diatas, semua indikator pada penelitian ini telah memenuhi syarat yaitu setiap indikator lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dikatakan valid.

b. Discriminant Validity

Tabel 1.2 Correlations among l. vs. with sq. rts. of AVEs

Variabel	X ₁	X ₂	Y
X ₁	(0,996)	0,968	0,996
X ₂	0,968	(1,000)	0,983
Y	0,996	0,983	(0,996)

Sumber data: Lampiran

Berdasarkan data diatas dapat diperoleh informasi bahwa nilai akar kuadrat AVE pada variabel teknologi informasi (X₂) yang paling besar nilai AVE nya yaitu 1,000. Pada variabel

yang lain juga lebih tinggi dari nilai konstruk lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian memenuhi kriteria *discriminant validity*.

c. Composite Reliability

Pengujian *composite reliability* dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan internal konsistensi indikator dalam variabel laten. Kriteria *composite reliability* yaitu nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,70 atau dengan membandingkan nilai *composite reliability* lebih besar dari *cronbach's alpha*. Berikut hasil dari perhitungan *composite reliability*:

Tabel 1.3 Composite reliability

	X ₁	X ₂	Y
Composite reliable	0,999	1,000	0,999
Cronbach's Alpha	0,998	1,000	0,999

Sumber data: Lampiran

Berdasarkan data diatas dapat diperoleh informasi bahwa instrumen kuisioner dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria *composite reliability* karena berada di atas nilai 0,70. Selain itu nilai *composite reliable* lebih besar dari nilai *cronbach's alpha* sehingga konsistensi indikator dalam variabel laten dapat dikatakan reliabel.

d. Path Analysis

Pengujian *path analysis* adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat, dimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung. Berikut nilai *p-value* dari setiap variabel terikat dan variabel bebas pada penelitian ini:

Tabel 1.4 Nilai Path Analysis

Variabel bebas	Variabel terikat	p-value	Path coefficients	Keterangan
Kinerja	Kepuasan	<0,001	0,877	signifikan
Pegawai	Masyarakat			
Teknologi	Kepuasan	0,028	0,122	signifikan
Informasi	Masyarakat			

Sumber data: Lampiran

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita lihat bahwa nilai *p-value* keseluruhan menunjukkan hasil *p-value* < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh.

e. R-Squared (R²)

Dalam pengevaluasian *inner model* dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang

substantif. Nilai *R-squared* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.5 Nilai *R-Squared Coefficients*

Kepuasan Masyarakat	
<i>R-Squared Coefficients</i>	0,998

Sumber data: Lampiran

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja *pegawai* dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan *R-squared Coefficients* sebesar 0,998 yang berarti berpengaruh kuat. Dengan kata lain bahwa pengaruh variabel bebas (kinerja pegawai dan penggunaan teknologi informasi) tersebut memiliki kontribusi sebesar 99,8% terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) dan sisanya 0,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Selain nilai *R-Square*, nilai *Q-square* juga digunakan untuk mengetahui kebaikan model, di mana semakin tinggi nilai *Q-Square* mengindikasikan bahwa model struktural semakin cocok (*fit*) dengan data (Sarstedt dkk., 2011).

Tabel 1.6 *Q-square*

Kepuasan Masyarakat	
<i>Q-Squared</i>	0,998

Sumber data: Lampiran

Berdasarkan tabel di atas, diketahui hasil penjumlahan nilai *Q-Square* pada kedua variabel endogen adalah sebesar 0,998. Hasil tersebut berarti besarnya *keragaman* data yang dijelaskan oleh model penelitian ini adalah sebesar 99,8%. Sedangkan persentase yang tersisa sebesar 0,8% dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini. Dengan demikian, model penelitian ini dinyatakan memenuhi syarat *model fit*.

f. Model Fit

Tabel 1.7 Model Fit and Quality Indices

Koefisien	Indeks	<i>p</i> -value	Syarat	Perangka
<i>Average path coefficient (APC)</i>	0,500	<0,001	<i>p</i> -value 0,05	diterima
<i>Average R-squared (ARS)</i>	0,998	<0,001	<i>p</i> -value 0,05	diterima
<i>Average adjusted R-squared (AARS)</i>	0,998	<0,001	<i>p</i> -value 0,05	diterima
<i>Average block VIF (AVIF)</i>	410,9	-	acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$	Ideal

<i>Average full collinearity VIF (AFVIF)</i>	273,7	-	acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$	Ideal
<i>R-squared contribution ratio (RSCR)</i>	1,000	-	acceptable if ≥ 9 , ideally =1	Ideal

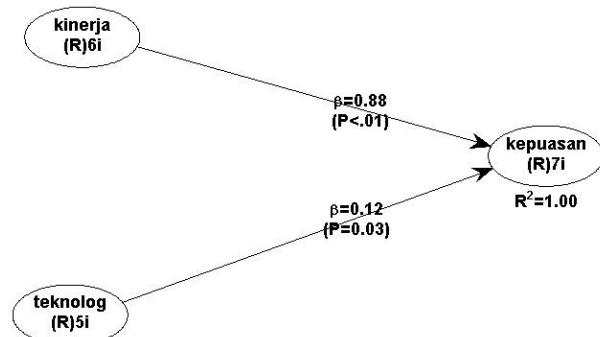
Sumber data: Lampiran

Berdasarkan tabel *model fit and quality indices* diatas nilai *Average Path Coefficient (APC)* = 0,500 dengan *p*<0,001 , kemudian nilai *Average R-squared (ARS)* = 0,998 dengan *p*<0,001 dan nilai *Average adjusted R-squared (AARS)* = 0,998 dengan *p*<0,001. Kemudian nilai *Average block VIF (AVIF)* = 410,9 dengan *acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$* ; nilai *Average full collinearity VIF (AFVIF)* = 273,7 dengan *acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$* ; dan nilai *R-squared contribution ratio (RSCR)* = 1,000 dengan *acceptable if ≥ 9 , ideally =1*.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *penelitian* ini dinilai layak dan dapat diterima secara statistik karena *p*-value < 0,05. Selain itu nilai *R-squared contribution ratio (RSCR)* = 1 yang menunjukkan bahwa nilai regresi ideal secara statistik.

Kerangka Model

Gambar 1.2. Kerangka Model Penelitian



Tabel 1.8 Rangkuman Uji Hipotesis

	Hipotesis	Kesimpulan
H1	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat	Diterima
H2	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat	Diterima

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,877 dengan *p*-value sebesar <0,001 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan tinggi antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Pernyataan ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Kinerja pegawai yang tinggi dapat menghasilkan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Ketika pegawai secara efisien dan efektif menjalankan tugas-tugas mereka, masyarakat akan menerima pelayanan yang baik, seperti respons yang cepat, informasi yang akurat, dan solusi yang memadai. Kualitas layanan yang tinggi ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai yang tinggi dapat menghasilkan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Ketika pegawai secara efisien dan efektif menjalankan tugas-tugas mereka, masyarakat akan menerima pelayanan yang baik, seperti respons yang cepat, informasi yang akurat, dan solusi yang memadai. Kualitas layanan yang tinggi ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini didukung oleh penelitian Edi dan Joko (2016), Astri (2018), Pramulaso (2020) dan Habib (2021) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat

Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,122 dengan *p-value* sebesar 0,028 sehingga H0 ditolak dan H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan tinggi antara teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Pernyataan ini menunjukkan bahwa teknologi informasi di telah memiliki hardware dan software yang memadai sehingga memudahkan pegawai dalam bekerja, dimana hal ini tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan saat di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Oleh karena itu, penting bagi kantor untuk memiliki teknologi informasi yang terkini dan memadai sehingga dapat untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal. Penelitian ini didukung juga oleh penelitian

Gajendra dan Baoku (2013), Erica (2018) dan Zainul (2020) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik mungkin, namun terdapat keterbatasan penelitian yaitu kelemahan pada penelitian terletak pada proses penelitian. Peneliti menyadari bahwa dalam suatu penelitian pasti terjadi banyak kendala dan hambatan. Selain itu terdapat kendala saat pengisian kuisioner, terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya. Sehingga antara teori dan kenyataan dilapangan terkadang berbeda. Sebaiknya untuk pengambilan sampel berikutnya dengan menggunakan responden yang lebih kompeten dan bertanggung jawab, agar jawaban sesuai dengan yang terjadi dilapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrizaman, Affan. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) Di dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*. Jurnal Unpas, tahun 2019
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Deffy Susanti. 2018. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa*. INFOTECH journal Volume 4 Nomor 1
- Edi Sutrisno dan Joko Mariyono. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi*. MULTIPLIER – Vol. I No. 1 November 2016.
- Edy Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Jakarta : Pranada

Media Group.

Ela Romadhona dan Mahendro Sumardjo. 2022. *The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. Transformasi: jurnal manajemen pemerintahan*, Volume 14 Nomor 2

Fahmi, Irham. 2014. *Analisa Kinerja Keuangan*. Bandung : Alfabeta

Freida Habib dkk. 2021. *Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020*. Jurnal Ilmiah Scriptura Vol. 11 No. 1 JULY 2021.

Gajendra Sharma and Li Baoku. 2013. *Customer satisfaction in Web 2.0 and information technology development*. National Natural Science Foundation of China (NSFC)

Herlina Weriandy Paongan. 2014. *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara*. JUPITER Vol.XIII No.2, hal 11 – 21.

Herlinda. 2016. *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser*. eJournal Ilmu Pemerintahan 2016, Volume 4 Nomor 1: 306 – 318

Ira, Astari. 2018. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat*. ejurnal.untag 2, No 3

Islamiyah dkk. 2021. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*. Journal unismuh Volume 2, Nomor 5, Oktober 2021

Rintho, Rante Rerung. 2018. *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish

Sugiyono. 2019. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Zaida Rizqi Zainul dkk. 2020. *Pengaruh*

Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Volume 8, Nomor 1, Juni 2020.