

ABSTRAK

Dalam era yang semakin maju dan berkembangnya teknologi informasi, pemanfaatan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan telah membawa dampak signifikan, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Dalam konteks ini, kinerja pegawai dan penggunaan teknologi informasi memainkan peran penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik di organisasi pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kinerja pegawai dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 230 responden dengan menggunakan rumus Hair. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM dengan menggunakan WarpPLS 7.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) kinerja pegawai dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan, (2) kinerja pegawai, penggunaan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, (3) kinerja pegawai dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Kata kunci: kinerja pegawai, penggunaan teknologi informasi, kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan

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 quality service to the community. 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 community satisfaction through service quality as an intervening variable 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 and the use of information technology have a partial positive and significant effect on service quality, (2) employee performance, information technology use, and service quality have a partial positive and significant effect on community satisfaction, (3) employee performance and the use of information technology have a positive and significant partial effect on community satisfaction through service quality as an intervening variable.

Keywords: employee performance, use of information technology, community satisfaction, service quality