

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. 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. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. 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. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik. Kepuasan masyarakat berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan oleh aparat negara, masyarakat akan melakukan penilaian atau evaluasi dari hasil kerja aparat tersebut apakah masyarakat puas atau tidak. Kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan

sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan serta kenyamanan pelayanan publik. 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. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit bersangkutan. Berikut adalah Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD PKB Kabupaten Jember.

**Tabel 1.1 Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
UPTD PKB Kabupaten Jember
Tahun 2017 – 2022**

Tahun	Kecepatan				Keramahan				Kepuasan				Jumlah Responden
	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Realisasi (%)	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Realisasi (%)	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Realisasi (%)	
2017	249	13	5	93,26	247	13	7	92,51	251	13	3	94,01	267
2018	325	10	2	96,44	312	22	3	92,58	321	13	3	95,25	337
2019	398	14	12	93,87	397	18	9	93,63	392	31	1	92,45	424
2020	531	21	11	94,32	511	40	12	90,76	539	22	2	95,74	563
2021	791	25	13	95,42	781	34	14	94,21	792	35	2	95,54	829
2022	811	22	14	95,75	788	43	16	93,03	799	45	3	94,33	847
Total	3105	105	57	95,04	3036	170	61	92,93	3094	159	14	94,70	3267

Sumber : UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember (2023)

Data IKM diatas memberikan gambaran bahwa tingkat kepuasan masyarakat diukur dari indikator kecepatan, keramahan dan kepuasan masing-masing indikator yang diukur memberikan jawaban sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kabupaten Jember. Tabel tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan terhadap kinerja pegawai yang selanjutnya digunakan instansi dalam rangka mengevaluasi dan mengembangkan pelayanan selanjutnya. Pada data IKM terdapat hasil yang perlu diteliti yaitu tingkat kecepatan dan keramahan pegawai kepada konsumen. Terlihat pada tabel bahwa semakin banyak konsumen yang tidak setuju dengan kecepatan dan keramahan pegawai. Hal ini tentunya dibutuhkan penanganan instansi terkait agar masyarakat yang datang bisa terlayani dengan baik. Menciptakan kepuasan terutama pada kecepatan dan keramahan pegawai terhadap masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan disetiap pemberi pelayanan. Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak pemberi layanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang cepat dan ramah merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.

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. Berbeda dengan penelitian Ardi Friyatna, dkk. (2021) dimana sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan dan kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan pengguna melalui kualitas pelayanan.

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 di atas 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.

Pemerintah pada dasarnya bekerja sebagai pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63/KEP.M.PAN/7/2003 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenpar RI 2003), pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, memberikan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya pelayanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan layanan publik.

Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat

rendah. Pemerintah sebagai pelayan publik harus bisa memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat sehingga mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, satu hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik, masyarakat selama ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya (Kumayza, 2014). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat (Septiana dan Nawangsari, 2022). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat lekat dengan kepuasan masyarakat, jika kepuasan masyarakat tinggi maka menggambarkan kinerja pemerintah baik atau sebaliknya jika kepuasan masyarakat rendah akan menjadi citra buruk bagi pemerintah. Maka dengan itu setiap aparatur sipil negara (ASN) bertanggung jawab dan harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pemerintah sebagai pelayan publik harus bertanggung jawab dan mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat demi menjaga kepercayaan masyarakat.

Salah satu tugas organisasi publik adalah melayani kepentingan masyarakat luas atau warga negara pada umumnya, selain menjadi implementor suatu program. 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. Hal tersebut akan sangat ditentukan oleh peranan dan kemampuan lembaga pemerintah baik di pusat maupun daerah dalam menangani tugas-tugasnya berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik dan benar menuju terciptanya suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*clean government*). 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.

Penilaian kinerja dalam manajemen SDM memegang peranan yang penting dalam menunjang keberhasilan organisasi. Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Mangkunegara (2015) mengartikan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menurut Fahmi (2014) adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non-profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. 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. Kemudian menurut Bacal (2012) penilaian kinerja adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja sebenarnya mengukur seberapa besar kinerja pegawai yang telah dilaksanakan selama periode waktu tertentu. Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari

perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, manajer harus bisa meningkatkan motivasi kerja terhadap karyawannya guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan tentunya mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai terdiri dari beberapa kriteria berbeda yang disesuaikan dengan tujuannya masing-masing.

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. Teori sikap dan perilaku (*theory of attitudes and behaviour*), pemanfaatan *personal computer* (PC) oleh pekerja yang memiliki pengetahuan di lingkungan yang dapat memilih (*optional*) akan dipengaruhi oleh perasaan individual (*affect*) terhadap penggunaan komputer personal, norma sosial (*social norm*) dalam tempat kerja yang memperhatikan penggunaan komputer personal, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan penggunaan komputer, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari penggunaan komputer personal dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitation conditions*) dalam lingkungan yang kondusif dalam penggunaan PC. Kemudian definisi teknologi informasi menurut Tata Sutabri (2014) teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

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).

Kepuasan merupakan keseluruhan sikap pelanggan sebagai hasil dari evaluasi terhadap konsumsi mereka akan produk atau jasa. Kepuasan dari pelanggan menunjukkan suatu indikator yang dapat menunjukkan seberapa jauh perusahaan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini dapat dijadikan investasi bagi perusahaan, karena semakin banyak pelanggan yang merasa puas maka citra perusahaan di mata pelanggan juga akan semakin baik. Selain itu, pelanggan yang merasa puas terhadap suatu layanan yang diberikan juga akan terdorong untuk merekomendasikan ritel tersebut kepada pelanggan yang lain (Suhartanto dkk, 2017). Perusahaan yang berpusat pada pelanggan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi tetapi itu bukan tujuan akhirnya. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, mungkin laba akan menurun. Perusahaan harus beroperasi pada filosofi bahwa perusahaan berusaha menghantarkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi sekaligus menghantarkan tingkat kepuasan yang bisa diterima oleh pemangku/pemegang kepentingan lainnya, berdasarkan total sumber dayanya.

Sudah menjadi keharusan perusahaan meningkatkan kualitas. Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan bertujuan agar mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke

mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan. Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2018) kualitas merupakan kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan telah diberikan dengan baik. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan pemeriksaan kelaikan jalan kendaraan yang dilakukan oleh penguji kendaraan bermotor apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak, termasuk kelengkapan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Dinas Perhubungan, dari pemeriksaan kondisi fisik kendaraan tersebut, maka sangat dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran pengujian kendaraan bermotor itu sendiri. Tujuan penyelenggaraan pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Berikut adalah data jenis kendaraan bermotor yang mati uji pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Kendaraan Mati Uji Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Jember Tahun 2017-2022

No.	Jenis Kendaraan	Mati Uji (kendaraan)					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	MPU < 3500 kg	38	61	94	56	117	91
2	M.BARANG < 3500 kg	666	671	964	348	1519	1123
3	M.BUS > 3500 kg	17	30	30	23	108	99
4	M.BARANG > 3500 kg	84	231	154	42	667	531
5	Kereta Gandeng	0	9	3	1	45	38
6	Kereta Tempel	2	0	2	1	2	0
Jumlah Kendaraan		807	1002	1247	471	2458	1882

Sumber : UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember (2023)

Pelayanan KIR atau uji kendaraan bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik. Saat ini jumlah alat transportasi darat semakin meningkat, maka pengujian kendaraan bermotor semakin di butuhkan untuk menjamin agar setiap kendaraan laik jalan. Seperti misalnya pengujian angkutan umum (bus dan angkot) ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman, sehingga diharapkan jumlah pengguna angkutan umum akan semakin meningkat. Kasus lain misalnya pengujian kendaraan barang atau truk, kendaraan truk ini sangat dibutuhkan guna mendukung distribusi barang-barang kebutuhan manusia sehingga dengan dilakukan pengujian diharapkan distribusi barang dan jasa menjadi lancar, aman dan selamat sampai tujuan. Berdasarkan uraian di atas peran pengujian kendaraan bermotor sangatlah penting, untuk itu pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember harus dilaksanakan dengan baik, efektif, efisien, transparan, akuntabel dan inovatif sesuai dengan perkembangan teknologi kendaraan saat ini.

Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa bagi mobilitas orang maupun barang keseluruhan wilayah. Selain itu transportasi berperan sebagai pendukung, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan

dan hasilnya. 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 di atas memberikan gambaran bahwa fenomena yang terjadi masih banyak sekali kendaraan yang beroperasi di jalan tidak memiliki kelayakan untuk beroperasi di jalan karena terkendala dalam uji kendaraan walaupun data indeks 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. Masyarakat butuh sekali inovasi pelayanan yang tidak terlalu menyita waktu dalam melakukan perpanjangan uji kelayakan jalan kendaraan serta pembiayaan yang sangat proporsional dengan daya beli masyarakat.

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 uji KIR kendaraan dan data indek kepuasan masyarakat menyatakan sangat puas atas pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, perbedaan ini yang kiranya perlu dicari tahu kebenarannya, sehingga perlu adanya penegakan secara teori, metodologi dan penyebabnya untuk mencari tahu kenapa terjadi perbedaan dari hasil penelitian tersebut dan permasalahan yang terjadi.

Melalui pemaparan latar belakang masalah penelitian yang berdasarkan pada pernyataan-pernyataan di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul **PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL**

INTERVENING (Study pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas sehingga dapat disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
2. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
3. Apakah kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
4. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
6. Apakah kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
7. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, sehingga dalam penelitian ini peneliti merumuskan tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya referensi kepustakaan dan dapat memberi kontribusi pada perkembangan teori-teori manajemen, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pegawai kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui kompetensi pegawai, kinerja pegawai dan penggunaan teknologi guna mencapai kepuasan masyarakat. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, baik yang berhubungan secara langsung dengan pelayanan

maupun yang berhubungan secara tidak langsung dengan pegawai kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

