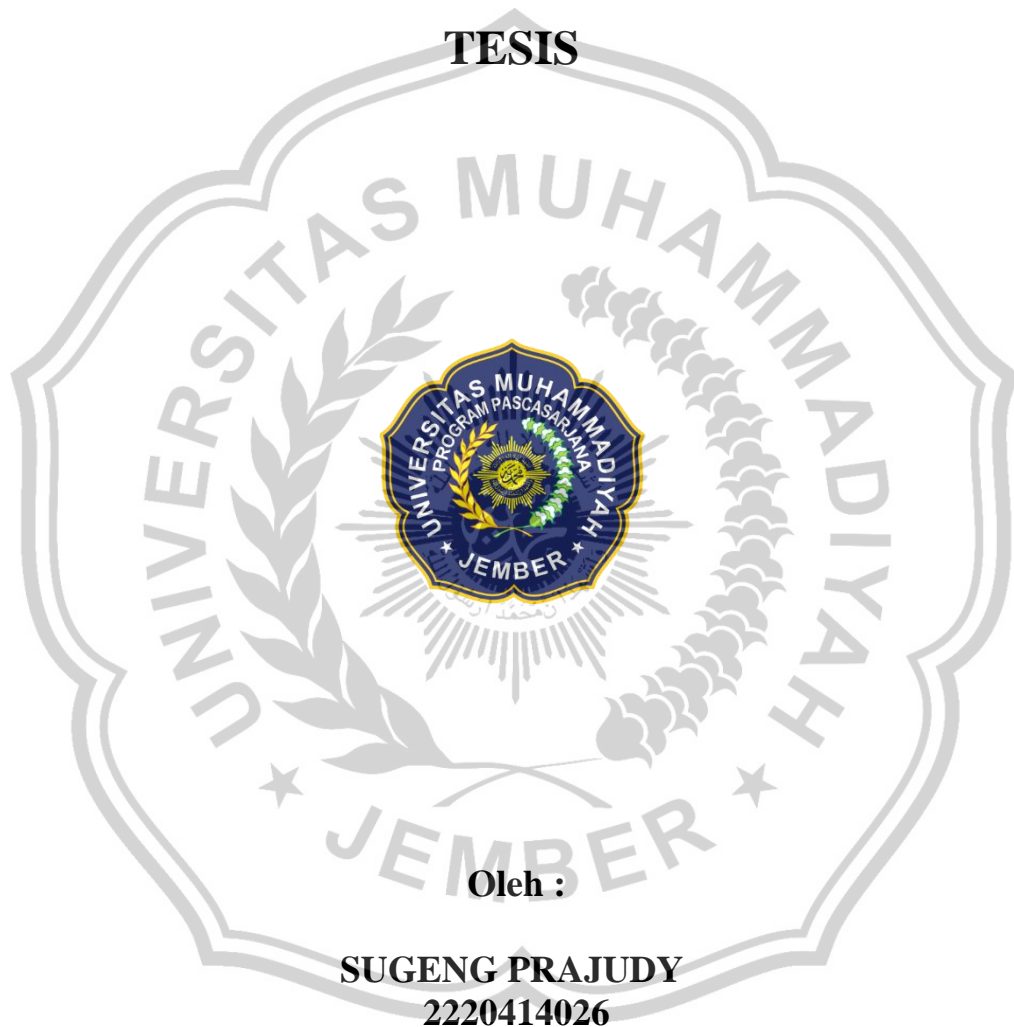


**PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KOMPETENSI  
PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN  
DENGAN KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI PADA UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER)**

**TESIS**



**Oleh :**

**SUGENG PRAJUDY  
2220414026**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

**PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KOMPETENSI  
PEGAWAI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN  
DENGAN KINERJA PEGAWAI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI PADA UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER)**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM)  
pada program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Jember**



**Oleh :**

**Sugeng Prajudy**

**2220414026**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sugeng Prajudy

NIM : 2220414026

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember)” adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 Juli 2024

Yang menyatakan



Sugeng Prajudy

NIM. 2220414026

# TESIS

Pengaruh Sistem Informasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember)


Oleh

Sugeng Prajudy  
NIM 2220414026

Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Dr. Arik Susbiyani, M.Si.  
NPK. 1972112810109289

  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.  
NPK. 1967030810203499



## PENGESAHAN

Tesis ini berjudul Pengaruh Sistem Informasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jumat


Tanggal : 5 Juli 2024

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Tim Penguji

  
Dr. Nurul Qomariyah, M.M.  
NPK. 1967081010603426

Anggota I

  
Dr. Arik Susbiyani, M.Si.  
NPK. 1972112810109289

Anggota II

  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.  
NPK. 1967030810203499

Mengesahkan

Dekan,



Maher Ika Sari, S.E., M.M.  
NIP. 197708112005012001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember dengan judul tesis “Pengaruh Sistem Informasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember)”.

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepemimpinan transformasional, tunjangan kinerja, motivasi kerja. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama penyusunan tesis ini hingga selesai

Tesis ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan, arahan dan kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Pascasarjana;
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang sejak awal perkuliahan selalu memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini;
3. Dr. Arik Susbiyani, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulisan tesis ini
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberi bantuan dan masukan kepada peneliti;
5. Dr. Nurul Qomariyah, M.M, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan-perbaikan yang sangat bermanfaat dalam menyusun tesis ini;

6. Segenap Dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan;
7. Seluruh karyawan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember atas waktu dan kerja samanya dalam penelitian ini;
8. Kedua orang tua, suami, anak dan keluarga yang telah memberikan support, doa, dan kasih sayangnya sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan tepat waktu;
9. Rekan-rekan seperjuangan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang saling mendukung dan membantu satu sama lain dari awal kuliah hingga akhir semester ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari suatu kesalahan tentunya kekurangan-kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan penulis apabila ada kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat digunakan bagi pihak-pihak yang butuhkan sesuai maksud dan tujuan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Juli 2024  
Yang menyatakan

Sugeng Prajudy  
NIM. 2220414026

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Grand Theory.....	15
2.1.2 Middle Theory.....	24
2.1.3 Applied Theory.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	40
2.3 Kerangka konseptual.....	85
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	86
2.4.1 Pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pegawai.....	86
2.4.2 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai.....	87



2.4.3 Pengaruh sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan.....	87
2.4.4 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan.....	88
2.4.5 Pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan.....	89
2.4.6 Pengaruh system informasi terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja pegawai.....	90
2.4.7 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja pegawai.....	91
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>92</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	92
3.2 Desain Penelitian.....	94
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	94
3.4 Prosedur Penelitian.....	95
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	96
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	96
3.6.1 Populasi Penelitian.....	96
3.6.2 Sampel Penelitian.....	96
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	97
3.8 Instrumen Pengumpulan Data.....	98
3.9 Teknik Analisis Data.....	100
3.9.1 Uji Outer Model.....	101
3.9.2 Uji Inner Model.....	104
3.9.3 Uji Hipotesis.....	105
3.9.4 Uji Mediasi.....	107
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>110</b>
4.1 Profil Tempat Penelitian.....	110
4.2 Karakteristik Responden.....	110
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	111
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	111

4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	112
4.3.1	Variabel Sistem Informasi [X1].....	112
4.3.2	Variabel Kompetensi Pegawai (X2).....	113
4.3.3	Variabel Kinerja Pegawai (Z).....	114
4.3.4	Variabel Efektivitas Pelayanan (Y).....	114
4.4	Analisa Data.....	115
4.4.1	Analisa <i>Outer Model</i> .....	116
4.4.2	Analisis <i>Inner Model</i> .....	121
4.5	Uji Hipotesis.....	122
4.5.1	Pengaruh Koefesien Jalur Pengaruh Lagsung.....	122
4.5.2	Pengaruh Koefesien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	124
4.5.3	Pengaruh Koefesien Jalur Pengaruh Total.....	125
4.5.4	Uji Efek Mediasi.....	127
4.6	Hasil Pengujian Model Struktural.....	129
4.6.1	Koefesien Determinas.....	130
4.7	Pembahasan uji hipotesis.....	131
4.7.1	Sistem Informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai.....	132
4.7.2	Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.....	133
4.7.3	Sistem Informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan.....	134
4.7.4	Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan.....	134
4.7.5	Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan.....	135
4.7.6	Sistem Informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan dengan Mediasi Kinerja Pegawai.....	135
4.7.7	Kompetensi Pegawai berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Efektivitas pelayanan dengan Mediasi Kinerja Pegawai.....	136

BAB V KESIMPULAN.....	139
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran.....	140



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Aktif Uji.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Reza (2020).....	40
Tabel 2.2 Penelitian Abualoush, dkk.(2018) .....	41
Tabel 2.3 Penelitian Esthi & Savhira .....	42
Tabel 2.4 Penelitian Esch, dkk. (2016) .....	43
Tabel 2.5 Penelitian Alawaqleh (2021).....	44
Tabel 2.6 Penelitian Cai Li, et. Al (2019).....	45
Tabel 2.7 Penelitian Hafiez Sofyani, dkk (2020) .....	46
Tabel 2.8 Penelitian Dian (2020).....	47
Tabel 2.9 Penelitian Shanty (2020).....	48
Tabel 2.10 Penelitian Dani & Ahmad (2020).....	49
Tabel 2.11 Penelitian Diah dkk (2021) .....	50
Tabel 2.12 Penelitian Otanius, dkk. (2021).....	51
Tabel 2.13 Penelitian Haris, dkk. (2023) .....	52
Tabel 2.14 Penelitian Arya, dkk. (2024) .....	53
Tabel 2.15 Penelitian Deni, dkk. (2023).....	54
Tabel 2.16 Penelitian Agus (2019) .....	55
Tabel 2.17 Penelitian Wahyu & Hengky (2019) .....	56
Tabel 2.18 Penelitian Ana & Muhsin (2019).....	57
Tabel 2.21 Penelitian Zana & Rida (2019) .....	58
Tabel 2.22 Penelitian Achmad & Zulqaidri (2020) .....	59
Tabel 2.23 Penelitian Lalu, Surati & Dwi (2020).....	60

Tabel 2.24 Penelitian Syahrul, dkk. (2021).....	61
Tabel 2.25 Penelitian Wina & Syamsudi (2023) .....	62
Tabel 2.26 Penelitian Heri & Fitri (2020) .....	63
Tabel 2.27 Penelitian Titin & Suwarto (2020) .....	64
Tabel 2.28 Penelitian Yadi & Yulia (2020).....	65
Tabel 2.29 Penelitian Yeni, Sri & Erwin (2020).....	66
Tabel 2.30 Penelitian Maulana (2020).....	67
Tabel 2.31 Penelitian Indra, Endang & Budi (2021).....	68
Tabel 2.32 Penelitian Sophia, Syarif & Zackaria (2021).....	69
Tabel 2.33 Penelitian Adi & Andi (2022).....	70
Tabel 2.34 Penelitian Mayroza, dkk. (2022).....	71
Tabel 2.35 Penelitian Wahyuddin (2023).....	72
Tabel 2.36 Penelitian Reza (2020).....	73
Tabel 2.37 Penelitian Putu & Dewa (2020).....	74
Tabel 2.38 Penelitian Indriana & Akhmad (2021).....	75
Tabel 2.39 Penelitian Eka & Hapzi (2022).....	76
Tabel 2.40 Penelitian Alifyandi & Fajar (2022).....	77
Tabel 2.41 Penelitian Alfian, Alifiasari & Fadiyah (2023).....	78
Tabel 2.42 Penelitian Khoirina & Sri (2022).....	79
Tabel 2.43 Penelitian Feny & Maria (2023).....	80
Tabel 2.44 Penelitian Gusti, Putu & Milla (2023).....	81
Tabel 2.45 Penelitian Mardiana, Andika & Arsyady (2023).....	82
Tabel 2.45 Penelitian Robiatul, Achmad dkk. (2023).....	83



Tabel 2.45 Penelitian Nur, Tony & Sandra (2023).....	84
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	94
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	111
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	111
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Sistem Informasi (X1) .....	112
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kompetensi Pegawai(X2) .....	113
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kinerja Pegawai (Z) .....	114
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Efektivitas Pelayanan (Y) .....	115
Tabel 4. 7 convergent validity variabel Sistem Informasi.....	117
Tabel 4. 8 convergent validity variabel Kompetensi Pegawai.....	118
Tabel 4. 9 convergent validity variabel Kinerja Pegawai.....	118
Tabel 4. 10 convergent validity variabel Efektivitas Pelayanan.....	119
Tabel 4. 11 Correlations among I. vs. with sq. rts. of AVEs.....	119
Tabel 4. 12 composite reliability .....	120
Tabel 4. 13 cronbach's alpha.....	121
Tabel 4. 14 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	122
Tabel 4. 15 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	124
Tabel 4. 16 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Total.....	125
Tabel 4. 17 Model Fit and Quality Indies .....	129
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis .....	132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keterkaitan Teori.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	85
Gambar 3.1 Uji Model Mediasi.....	108

