

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh sistem informasi dan kompetensi terhadap efektivitas dengan kinerja pegawai sebagai variabel mediasi pada dinas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 199 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan aplikasi WarpPLS 7.0. Hasil analisis data menunjukkan (1) variabel sistem informasi dan kompetensi secara langsung berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. (2) variabel sistem informasi, kompetensi kinerja, kinerja pegawai secara langsung berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan. (3) variabel sistem informasi dan kompetensi secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja pegawai.

Kata kunci : sistem informasi, kompetensi kinerja, kinerja pegawai, efektivitas pelayanan

ABSTRACT

Law Number 25 of 2009 concerning Public Services Article 1 Paragraph (1) states that public services are activities or series in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident regarding goods, services and/or services administrative services provided by public service providers. Service standards are benchmarks used as guidelines for administering services and as a reference for assessing service quality as an obligation and promise of providers to the community in the context of quality, fast, easy, affordable and regular services. The aim of this research is to determine directly or indirectly the influence of information systems and competence on effectiveness with employee performance as a mediating variable in the UPTD Motor Vehicle Testing Service of the Jember Regency Transportation Service. The number of samples in this study was 199 respondents. The analysis technique used is Structural Equation Model (SEM) using the WarpPLS 7.0 application. The results of data analysis show (1) information system and competency variables directly have a positive effect on employee performance. (2) information system variables, performance competency, employee performance directly have a positive effect on service effectiveness. (3) information system and competency variables indirectly have a positive effect on service effectiveness through employee performance.

Keywords : information systems, performance competency, employee performance, service effectiveness