

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sesuai dengan 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. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

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. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Pegawai pemerintah yang bekerja sebagai bagian pelaksana pelayanan publik harus mendukung setiap komponen standart pelayanan yang menjadi dasar dan aturan dalam penetapan suatu standart pelayanan masyarakat

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Pengujian kendaraan bermotor merupakan bagian dari pelayanan publik, bertujuan menguji kondisi kendaraan bermotor yang akan melakukan kegiatan/aktifitas di jalan sudah memenuhi persyaratan layak jalan. Pengujian kendaraan bermotor dilakukan melalui prosedur yang berlaku dengan melakukan pendaftaran, pemeriksaan persyaratan administrasi dan penetapan biaya. Begitu pula pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember ini memberikan pelayanan kepada pengguna uji keur yang membutuhkan pelayanan salah satunya adalah uji kendaraan bermotor, data pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember menunjukkan bahwa pelayanan uji kendaraan masih belum memenuhi target. Data uji kendaraan bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember terlihat pada Tabel 1.1 berikut :

**TABEL 1.1 Data Aktif Uji Tahun 2019-2023**

No.	Jenis Kendaraan	Tahun					Target
		2019	2020	2021	2022	2023	
1	Mobil Penumpang	98,10%	42,92%	31,94%	43,28%	12,01%	100%
2	Mobil Bus	91,40%	85,87%	73,12%	64,30%	55,21%	100%
3	Mobil Barang	86,66%	64,95%	58,09%	52,73%	45,42%	100%
4	Kendaraan Khusus	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
5	Kereta Gandeng	96,25%	68,09%	82,10%	69,72%	57,66%	100%
6	Kereta Tempel	81,82%	60,00%	53,33%	100,00%	100,00%	100%
	Rata-rata	87,20%	64,76%	57,99%	53,08%	54,06%	100%

Sumber : Pengujian Kendaraan Bermotor (2024)

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting untuk organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja terhadap pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja yang di inginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Agar dapat menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan menjalankan kerjanya sehingga hasil kerja dalam melayani masyarakat baik dan tercapai visi misi dan tujuan yang ingin dicapai. Untuk menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi dan harus mementingkan kualitas pelayanannya sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dari kinerja pegawai tersebut. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari peran aparatur negara untuk membantu masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering muncul dalam hubungannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang publik service itu sendiri, terutama dalam hal mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat.

Teknologi informasi yang berkembang saat ini sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi yang sejalan dengan kemajuan organisasi sebagai solusi untuk memecahkan permasalahan. Penerapan sistem informasi yang tepat akan menghasilkan informasi yang akurat, tepat, dan bermanfaat bagi organisasi dalam menjalankan kegiatannya, termasuk organisasi di bidang kesehatan. Adapun pengertian sistem informasi manajemen menurut Davis terjemahan Hamalik (1995) sebagai berikut: “Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi”. Pendapat tersebut menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen dimanfaatkan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi suatu organisasi. Sistem informasi yang baik akan berpengaruh terhadap efektivitas kerja yang dapat meningkatkan produktivitas, pelayanan, dan pengambilan keputusan. Adapun pengertian efektivitas kerja yang dikemukakan Steer terjemahan Jamin (1995) sebagai berikut: “Efektivitas kerja adalah sebagai suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Pendapat tersebut diartikan bahwa efektivitas sebagai pencapaian hasil kerja yang berkaitan dengan ketepatan waktu, dan biaya.

Penelitian tentang pengaruh system informasi terhadap kinerja pegawai telah menjadi fokus krusial dalam berbagai bidang industry dan organisasi di era modern ini. Sering dengan kemajuan teknologi informasi, system informasi menjadi inti dalam menyediakan infrastruktur yang mendukung operasional dan manajemen organisasi. Menurut Li, Huang dan Liu (2023) system informasi yang memadai secara langsung berkorelasi dengan peningkatan kinerja pegawai.

Studi mereka menunjukkan bahwa implementasi system informasi yang efektif memungkinkan pegawai untuk lebih efisien mengakses informasi, mengelola tugas-tugas kompleks dan berkolaborasi dengan lebih baik dalam lingkungan kerja yang terintegrasi. Lebih lanjut penelitian oleh Wang dan Li (2022) menggarisbawahi bahwa penggunaan system informasi yang canggih dapat meningkatkan produktivitas pegawai, mempercepat pengambilan keputusan serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal. Temuan-temuan ini menyoroti pentingnya peran system informasi yang tepat dalam mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai dan memperkuat pemahaman akan manfaat besar yang dapat diperoleh organisasi dari investasi dalam pengembangan implementasi system informasi yang memadai. Implementasi yang tepat dan efisien dari system informasi mampu menghasilkan peningkatan signifikan dalam efektivitas pelayanan di berbagai sector. Mereka menekankan bahwa system informasi yang terintegrasi dengan baik dapat mempercepat alur kerja, meningkatkan akses terhadap informasi yang diperlukan dan memperbaiki proses pengambilan keputusan di dalam organisasi, sehingga berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada publik (Gupta & Sharma, 2021).

Menurut Hall (2001) penilaian kinerja suatu proses yang berkelanjutan untuk menilai kerja pegawai dan usaha untuk memperbaiki kerja pegawai dalam organisasi. Penilaian kinerja adalah suatu proses menilai hasil karya pegawai dalam suatu organisasi melalui penyusunan penilaian kerja. Pada dasarnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi kepada penampilan kerja pegawai dengan membandingkannya dengan tingkat standar baku penampilan.

Kegiatan ini membantu pengambilan perihal yang berkaitan bagian personalia dan memberikan umpan baik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja. Menurut Sinambela (2007) Pelayanan publik sering dilihat dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai tempat dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui bahwa mengenai organisasi public dapat diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Sistem informasi dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pada sebuah organisasi atau perusahaan, hal ini dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem informasi dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan seorang pegawai. (Shanty, 2020; Dani & Ahmad, 2020; Diah, dkk., 2021; Otanius, dkk., 2021; Haris, dkk., 2023; Deni, dkk., 2023; Arya, dkk., 2024). Namun pada penelitian lain dengan tema penelitian yang sama yaitu pengaruh sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan mendapatkan hasil bahwa sistem informasi tidak dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan seorang pegawai. (Dian, 2020).

Selain itu, studi oleh Jian, dkk (2022) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang canggih dalam pengelolaan layanan public mampu meningkatkan responsivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Mereka menegaskan bahwa penggunaan system informasi yang tepat tidak hanya memperbaiki pengelolaan internal organisasi, tetapi juga secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini membuktikan bahwa system informasi yang canggih dan terintegrasi dapat menjadi kunci dalam peningkatan efektivitas pelayanan di sector public. Melalui peningkatan akses informasi, efisiensi proses dan peningkatan transparansi, implementasi yang tepat dari system informasi memiliki potensi untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada msyarakat secara keseluruhan. Pada beberapa penelitian terdahulu mendapatkan hasil bahwa sistem informasi dapat berpengaruh pada kinerja pegawai. (Reza, 2020; Indriani & Akhmad, 2021; Eka & Hapzi, 2022; Alifyandi & Fajar; Alfian, dkk., 2023; Khoirina & Sri, 2022; Gusti, dkk., 2023; Mardiana, dkk., 2023; Robiatul & Achmad, 2023; Nur, dkk., 2022). Pada penelitian lain menyebutkan bahwa sistem informasi tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. (Feny & Maria, 2023).

Tanaka, et. al (2014) menyoroti bahwa kompetensi pegawai meliputi kombinasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang berdampak signifikan pada kinerja individu dan organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kompetensi yang kuat cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas mereka, lebih siap dalam menghadapi perubahan dan lebih mampu memberikan kontribusi yang berarti terhadap tujuan organisasi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Lee (2019) menegaskan bahwa pengembangan kompetensi pegawai terutama melalui program pelatihan yang terarah, memiliki dampak positif terhadap kualitas kinerja individu.

Mereka menyoroti bahwa investasi organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keseluruhan perusahaan. Pada beberapa literatur penelitian terdahulu, peneliti mendapatkan beberapa penelitian yang menyebutkan bahwa kompetensi seorang pegawai dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pegawai. (Agus, 2019; Wahyu & Hengky, 2019; Ana & Muhsin, 2019; Zana & Rida, 2019; Lalu, dkk., 2020; Syahrul, dkk., 2021; Wina & Syamsudin, 2023). Namun masih ditemukan adanya penelitian dari Ackhmad & Zulqadri (2020) yang menyatakan bahwa kompetensi seorang pegawai tidak dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pegawai. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa kompetensi seorang pegawai dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. (Heri & Fitri, 2020; Titin & Suwanto, 2020; Yadi & Yulia, 2020; Yenni, dkk., 2020; Maulana, 2020; Sophia, dkk., 2021; Adi & Andi, 2022; Mayzora, dkk., 2022; Wahyuddin, dkk., 2023). Akan tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh Indra, dkk. (2021), menyebutkan bahwa kompetensi seorang pegawai tidak dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Hasil penelitian ini menjadi dasar penting dalam pemahaman tentang bagaimana kompetensi pegawai mempengaruhi kinerja mereka dan bagaimana pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dapat meningkatkan hasil akhir bagi organisasi. Studi-studi tersebut memberikan bukti kuat bahwa pengembangan kompetensi pegawai bukan hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada kemajuan organisasi secara keseluruhan. Kompetensi pegawai, yang mencakup keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kemampuan, memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menjadi dasar penting dalam pemahaman tentang bagaimana kompetensi pegawai mempengaruhi kinerja mereka dan bagaimana pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dapat meningkatkan hasil akhir bagi organisasi. Studi-studi tersebut memberikan bukti kuat bahwa pengembangan kompetensi pegawai bukan hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada kemajuan organisasi secara keseluruhan. Kompetensi pegawai, yang mencakup keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kemampuan, memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian terbaru menyoroti bahwa pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi cenderung memberikan layanan publik yang lebih baik. Mereka dapat lebih efisien dalam menangani tugas-tugas mereka, berinteraksi dengan masyarakat secara efektif, dan menyelesaikan masalah atau tantangan yang mungkin timbul dengan lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
2. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
3. Apakah sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
4. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?

5. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
6. Apakah sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja pegawai di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
7. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja pegawai di 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 signifikan sistem informasi terhadap kinerja pegawai pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1) Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Manfaat dalam penelitian ini sendiri adalah sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan efektivitas pelayanan dengan seluruh variabel pengaruhnya.

###### **b. Bagi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember**

Manfaat penelitian ini bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember adalah sebagai bahan informasi dan masukan bagi UPTD Pengujian Kendaraan

Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember tentang efektifitas pelayanan dan variable pengaruhnya.

c. Bagi Pihak Lain

Manfaat dalam penelitian ini bagi pihak lain bahwa hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

2) Manfaat Teoritis

a. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan efektifitas pelayanan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan instansi dalam pengambilan kebijakan untuk sistem informasi, kompetensi pegawai, efektifitas pelayanan, kinerja pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

3) Manfaat kebijakan

Memberikan arahan kebijakan untuk mengembangkan pelayanan uji *keuer* bagimasyarakat agar dapat lebih baik lagi.