

ABSTRAK

Penelitian ini menyelidiki dampak transformasi teknologi, optimalisasi sarana, dan kecepatan layanan terhadap kualitas pelayanan dalam layanan pengujian kendaraan bermotor (uji kir). Penelitian ini menggunakan kombinasi dari teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, model *Servqual*, dan *Resource-Based View (RBV)* untuk mengkaji peran kecepatan layanan sebagai mediator dalam hubungan antara transformasi digital, pemanfaatan sarana dan kualitas pelayanan. Data dikumpulkan dari sampel 190 responden menggunakan survei, dan dianalisis melalui *Structural Equation Modeling (SEM)* untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) transformasi teknologi layanan dan pemanfaatan sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecepatan layanan, (2) transformasi teknologi layanan, pemanfaatan sarana dan kecepatan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan (3) transformasi teknologi layanan dan pemanfaatan sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kecepatan layanan sebagai *variable intervening*. Studi ini berkontribusi pada literatur yang ada dengan memberikan bukti empiris yang menyoroti pentingnya mengintegrasikan teknologi dan mengoptimalkan sumber daya untuk mencapai kualitas layanan yang unggul di sektor pelayanan publik. Implikasi bagi penyedia layanan dan pembuat kebijakan termasuk perlunya investasi strategis dalam infrastruktur digital dan proses operasional yang efisien. Penelitian di masa depan harus mempertimbangkan untuk memeriksa sektor layanan publik lainnya dan mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata kunci: Transformasi teknologi, kualitas pelayanan, kecepatan layanan, optimalisasi sarana, transformasi digital.

ABSTRACT

This study investigates the impact of technological adoption, facility optimization, and service speed on service quality in motor vehicle KIR (vehicle inspection) testing services. The research employs a combination of the Technology Acceptance Model (TAM), Servqual model, and Resource-Based View (RBV) theory to examine the role of service speed as a mediator in the relationship between digital transformation and service quality. Data were collected from a sample of 190 respondents using surveys, and analyzed through Structural Equation Modeling (SEM) to identify causal relationships. The results of the data analysis show that (1) the transformation of service technology and utilization of facilities have a positive and significant effect on service speed, (2) the transformation of service technology, utilization of facilities and service speed have a positive and significant effect on service quality, and (3) the transformation of service technology and utilization of facilities have a positive and significant effect on service quality through service speed as an intervening variable. This study contributes to the existing literature by providing empirical evidence highlighting the importance of integrating technology and optimizing resources to achieve superior service quality in the public service sector. Implications for service providers and policymakers include the need for strategic investment in digital infrastructure and efficient operational processes. Future research should consider examining other public service sectors and exploring additional factors that influence service quality.

Keywords: *Technological Transformation, Service Quality, Service Speed, Facility Optimization, Digital Transformation.*