

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan (Ismael et al., 2023). Kualitas layanan (*service quality*) yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan (Nursaid et al., 2022). Evaluasi kualitas layanan transportasi harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dapat diukur melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif (Mikuličić et al., 2024). Dalam konteks yang lebih luas, pemahaman tentang kualitas layanan tidak hanya terbatas pada evaluasi internal tetapi juga melibatkan pengalaman pelanggan, yang menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan. Selain itu, penerapan teknologi modern dalam pelayanan menjadi salah satu faktor yang semakin diperhatikan, karena dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, meskipun dampaknya terhadap kualitas layanan masih perlu dieksplorasi lebih lanjut (Nursaid et al., 2022). Faktor penting lainnya adalah peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung operasional layanan, yang berfungsi untuk meningkatkan kenyamanan serta meminimalisir ketidaknyamanan bagi pengguna layanan, meskipun penelitian menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan tidak selalu sejalan dengan harapan. Sebagai hasilnya, evaluasi dan inovasi dalam kualitas layanan harus dilakukan secara holistik dengan mempertimbangkan teknologi, sarana prasarana, dan aspek manusiawi untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal (Mikuličić et al., 2024).

Kecepatan layanan merupakan faktor kritis dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam sektor jasa (Fatonah et al., 2021). Kecepatan layanan didefinisikan sebagai target waktu layanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit pemberi layanan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Implementasi kecepatan layanan yang efektif dapat secara langsung mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Ferdiyan et al., 2024). Waktu penyelesaian layanan dalam memenuhi layanan yang dijanjikan juga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kecepatan dan kemampuan merespons kebutuhan pelanggan menjadi fokus utama dalam dimensi layanan yang berkualitas. Studi empiris menunjukkan bahwa kecepatan layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pelanggan (Fida et al., 2020).

Transformasi teknologi dalam era digital telah menjadi penggerak utama perubahan fundamental dalam praktik bisnis, model, dan proses operasional termasuk dalam hal peningkatan kualitas pelayanan (Yaqub & Alsabban, 2023). Implementasi teknologi Industri 4.0 seperti *Internet of Things (IoT)*, *blockchain*, *cloud computing*, dan kecerdasan buatan telah memungkinkan integrasi yang lebih baik di seluruh rantai nilai *vertikal* dan *horizontal* (Yaqub & Alsabban, 2023). Transformasi digital tidak hanya mengubah cara organisasi berinteraksi dengan pelanggan tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi proses, analisis data *real-time*, dan sistem kecerdasan buatan yang membantu pengambilan keputusan (Cichosz et al., 2020). Pemanfaatan teknologi *AI* dalam transformasi layanan telah terbukti

meningkatkan keandalan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna melalui optimalisasi jadwal dan rute yang lebih akurat (Vujadinovic et al., 2024). Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi untuk berubah, yang mencakup aspek teknologi, budaya, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan (Yüksel, 2022). Transformasi digital dalam layanan transportasi telah mengubah cara organisasi berinteraksi dengan pelanggan, di mana teknologi menjadi *enabler* utama dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna (Cichosz et al., 2020). Implementasi teknologi modern dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan akurasi dan transparansi proses (Moldabekova et al., 2021). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan transportasi memungkinkan pengumpulan data *real-time* yang dapat digunakan untuk optimalisasi layanan dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Kualitas layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan penggunaan layanan secara berkelanjutan (Mikuličić et al., 2024).

Pemanfaatan sarana dan fasilitas layanan memiliki peran strategis dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa dan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Nurlina et al., 2019). Ketersediaan fasilitas yang memadai mendorong pengguna layanan untuk merasakan kepuasan terhadap kinerja organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik (Ariyadi et al., 2024). Fasilitas layanan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh (Pratama et al., 2023). Penyediaan fasilitas merupakan aspek penting dalam pemberian layanan yang harus disesuaikan dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna (Ibrahim, 2014). Implementasi fasilitas yang tepat tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga berkontribusi dalam memastikan kepuasan masyarakat pengguna layanan (Husin et al., 2024). Integrasi fasilitas modern dengan sistem pelayanan dapat mengoptimalkan proses operasional dan meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan (Putu & Pratiwi, 2024).

Transformasi teknologi layanan di era digital saat ini menjadi pendorong utama perubahan dalam praktik bisnis dan operasional, termasuk peningkatan kualitas pelayanan (Yaqub & Alsabban, 2023). Implementasi teknologi Industri 4.0 seperti *Internet of Things (IoT)*, *cloud computing*, dan kecerdasan buatan memungkinkan integrasi yang lebih baik di seluruh rantai nilai, meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi proses dan analisis data *real-time* (Cichosz et al., 2020). Pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan dalam transformasi layanan telah terbukti meningkatkan keandalan dan efisiensi melalui optimalisasi jadwal dan rute yang akurat (Vujadinovic et al., 2024). Keberhasilan transformasi digital bergantung pada kesiapan organisasi untuk berubah, termasuk aspek teknologi, budaya, dan kemampuan adaptasi (Yüksel, 2022). Era moderen saat ini merubah model teknologi dari manual ke digitalisasi yang lebih signifikan dan terintegrasi dengan perangkat lainnya sehingga memudahkan akses pengelolaan data lebih cepat dan efisien, dalam hal ini pelayanan publik. Evolusi transformasi teknologi membawa perubahan besar dalam kehidupan berorganisasi dan pembuatan keputusan bagi pemangku kebijakan. Oleh karena itu, integrasi teknologi dan pemanfaatan sarana yang tepat sangat krusial dalam mempercepat layanan.

Kecepatan layanan sebagai variabel intervening memainkan peran penting dalam menghubungkan transformasi teknologi dan pemanfaatan sarana dengan kualitas pelayanan. Implementasi teknologi canggih seperti kecerdasan buatan dapat memprediksi kebutuhan

pengguna dan mengotomatiskan proses, mempercepat penyampaian layanan (Vujadinovic et al., 2024). Fasilitas yang dirancang dengan baik dan terintegrasi dengan teknologi modern meminimalkan hambatan operasional dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan (Putu & Pratiwi, 2024). Kecepatan layanan tidak hanya mencerminkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi indikator langsung kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna tepat waktu (Ferdijan et al., 2024). Dalam konteks ini, kecepatan layanan bertindak sebagai jembatan yang memastikan bahwa investasi dalam teknologi dan fasilitas diterjemahkan menjadi peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini berfokus pada bagaimana transformasi teknologi layanan dan pemanfaatan sarana, melalui mediasi kecepatan layanan, mempengaruhi kualitas pelayanan. Keterkaitan antara variabel-variabel ini sangat penting dalam konteks layanan modern, di mana ekspektasi pengguna terus meningkat. Implementasi teknologi dan penyediaan fasilitas harus diimbangi dengan upaya memastikan layanan disampaikan dengan cepat dan efisien (Moldabekova et al., 2021). Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mencapai kualitas pelayanan yang unggul (Mikulčić et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi dan berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, dengan penekanan pada peran kecepatan layanan sebagai faktor mediasi yang krusial.

Dinas Perhubungan (Dishub) berada di garda depan dalam upaya menciptakan sistem transportasi yang aman, efisien, dan berkelanjutan sebagai otoritas yang mengemban tanggung jawab vital dalam mengatur dan mengawasi lalu lintas serta transportasi. Peran Dishub tidak hanya terbatas pada pengaturan lalu lintas harian, tetapi juga mencakup perencanaan strategis untuk pengembangan infrastruktur transportasi, pengelolaan terminal, pengawasan angkutan umum, hingga penegakan hukum di bidang transportasi. Di era digital ini, Dishub dituntut untuk terus beradaptasi dan berinovasi, memanfaatkan teknologi terkini untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai inisiatif digitalisasi telah diterapkan, mulai dari sistem informasi transportasi terintegrasi, aplikasi layanan publik, hingga implementasi teknologi cerdas dalam pengelolaan lalu lintas. Salah satu aspek krusial yang menjadi fokus utama Dishub adalah pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR, yang memegang peranan penting dalam memastikan kelayakan teknis dan keselamatan kendaraan yang beroperasi di jalan raya.

Dinas Perhubungan (Dishub) Kabupaten Jember memiliki peran strategis dalam melaksanakan pengujian kendaraan bermotor (uji KIR) sebagai bagian dari upaya meningkatkan keselamatan dan kenyamanan transportasi di wilayah tersebut. Sebagai instansi yang bertanggung jawab, Dishub Jember telah mengimplementasikan berbagai kebijakan untuk memastikan kendaraan yang beroperasi di jalan raya memenuhi standar teknis dan lingkungan yang telah ditetapkan. Dishub Jember juga terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, seperti penggunaan sistem digital dalam pengujian kendaraan, yang mempercepat proses pemeriksaan dan meningkatkan akurasi hasil uji dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Dishub Jember tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga berperan aktif dalam pengendalian polusi udara dengan memastikan emisi kendaraan tetap dalam batas yang aman, sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui transformasi digital yang berkembang saat ini.

Tujuan penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021 adalah untuk memastikan kelayakan teknis kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan demi menjamin keselamatan, kenyamanan, keamanan, dan

efisiensi transportasi. Pengujian ini juga bertujuan untuk mendukung upaya perlindungan lingkungan melalui pengendalian emisi gas buang, sesuai dengan standar yang berlaku. Pengujian kendaraan bermotor menjadi bagian penting dalam pengelolaan transportasi darat yang berkelanjutan dan berorientasi pada pelayanan publik (Gunawan & Purwoko, 2024). Uji KIR memegang peranan vital sebagai fondasi keselamatan dan kelestarian lingkungan. Melalui uji KIR, kelayakan teknis kendaraan dipastikan, mengurangi risiko kecelakaan akibat kerusakan mekanis. Lebih dari itu, uji KIR berkontribusi dalam menekan emisi gas buang, sejalan dengan komitmen global terhadap keberlanjutan. Oleh karena itu, uji KIR bukan sekadar prosedur administratif, tetapi investasi penting dalam menciptakan ekosistem transportasi yang aman, nyaman, dan ramah lingkungan.

Pengujian kendaraan bermotor (uji KIR) merupakan aspek krusial dalam menjamin keselamatan transportasi publik dan keamanan jalan raya. Transformasi digital dalam pengujian kendaraan telah mengubah paradigma layanan konvensional menjadi lebih efisien dan akurat melalui implementasi teknologi modern (Reis et al., 2024). Sistem inspeksi digital memungkinkan pemeriksaan menyeluruh dapat diselesaikan dalam hitungan menit dengan bantuan teknologi *AI* dan pemindaian 360°, yang secara signifikan meningkatkan akurasi dan mengurangi potensi kesalahan manusia (Trilaksono et al., 2023). Integrasi teknologi Industri 4.0 dalam logistik otomotif dan pengujian kendaraan juga telah meningkatkan transparansi proses dan efisiensi operasional secara keseluruhan (Zlotnik et al., 2021). Implementasi sistem pengujian digital tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga membantu mengidentifikasi kendaraan dengan emisi polutan tinggi secara lebih efektif, yang berkontribusi pada upaya perlindungan lingkungan (Tu et al., 2022).

Tabel 1. 1 Data Kendaraan Aktif Uji

No.	Jenis kendaraan	Tahun					Target
		2020	2021	2022	2023	2024	
1	Mobil penumpang	42,92%	31,94%	43,28%	12,10%	29,97%	100%
2	Mobil bus	85,87%	73,12%	64,30%	55,21%	57,14%	100%
3	Mobil barang	64,95%	58,09%	52,73%	45,29%	43,48%	100%
4	Kereta gandeng	68,09%	82,10%	69,72%	57,66%	56,70%	100%
5	Kereta tempel	60,00%	53,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100%

Sumber : UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember (2025)

Analisis data pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Jember dari tahun 2020 hingga 2024 mengungkapkan tren penurunan yang signifikan dalam tingkat partisipasi kendaraan dalam uji KIR, terutama pada kategori mobil penumpang dan mobil barang. Penurunan ini menimbulkan pertanyaan mengenai potensi perubahan dalam pola penggunaan kendaraan, efektivitas kebijakan pengujian yang ada, atau mungkin kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya uji KIR. Meskipun ada peningkatan partisipasi pada kendaraan jenis kereta tempel dalam periode 2022-2024, yang mungkin mencerminkan upaya intensifikasi pengujian pada kendaraan angkutan publik dan barang, penurunan secara keseluruhan mengindikasikan adanya tantangan dalam mencapai target uji KIR yang ditetapkan sebesar

100%. Kemungkinan adanya penurunan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan dalam konteks ini.

Menyadari adanya penurunan signifikan dalam tingkat partisipasi uji KIR dan kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas sistem pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Jember, sebuah survei kualitas pelayanan menjadi langkah yang sangat penting. Survei ini akan dirancang berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017, yang menekankan pentingnya mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi layanan publik berdasarkan berbagai indikator, termasuk kecepatan layanan, kualitas hasil pengujian, dan sikap petugas. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan uji KIR, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Survei kualitas pelayanan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan uji KIR di Kabupaten Jember. Informasi yang diperoleh akan sangat berharga dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal efisiensi, transparansi, dan pemanfaatan teknologi dalam proses pengujian kendaraan. Selain itu, survei ini juga akan membantu dalam merumuskan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan uji KIR secara keseluruhan, sehingga dapat mendukung upaya Dishub Kabupaten Jember dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih aman dan nyaman.

Tabel 1. 2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Survey Kepuasan Pada Tahun 2024

Tahun	Indikator									Jumlah
	Kecepatan			Keramahan			Kepuasan			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	
2020	531	21	11	511	37	15	539	22	2	1689
2021	791	25	13	781	27	21	792	33	4	2487
2022	811	22	14	788	43	16	802	40	5	2541
2023	903	41	7	905	38	8	912	34	5	2853
2024	1012	40	19	1021	40	10	1015	52	4	3213
Total	4048	149	64	4006	185	70	4060	181	20	12783

Sumber : UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember (2025)

Fenomena kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Jember menunjukkan ketidaksesuaian antara peningkatan skor kepuasan masyarakat dengan penurunan jumlah kendaraan yang mengikuti uji KIR. Meskipun hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan angka yang sangat positif, dengan peningkatan signifikan pada indikator kecepatan, keramahan, dan kepuasan (terutama pada tahun 2024, di mana lebih dari 1.000 responden menyatakan sangat puas dengan layanan), terdapat penurunan yang cukup tajam dalam tingkat partisipasi kendaraan dalam uji KIR seperti yang tercatat pada

Tabel 1.1, meskipun kepuasan terhadap kecepatan layanan mencapai 1.012 responden yang sangat puas pada tahun 2024, persentase kendaraan yang mengikuti uji KIR justru menunjukkan tren penurunan, terutama pada jenis mobil penumpang dan mobil barang. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan analisis mendalam terkait faktor – faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut, dimana salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antar variabel dalam konteks layanan publik, dan secara umum menemukan hasil yang mendukung hipotesis penelitian ini. Transformasi teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui peningkatan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna (Talebi & Bardsiri, 2023; Gagulina, 2024; Nurfaidah et al., 2025; Almasooudi et al., 2023). Pemanfaatan sarana dan prasarana juga berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, di mana ketersediaan fasilitas yang memadai mendorong peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan (Ferdian et al., 2024; Saputra & Sopyan, 2024; Mentari & Prasetyo, 2024; Nicholas et al., 2022; Zhang & Fan, 2022; D. A. Yani, 2022; Du et al., 2022). Implementasi transformasi teknologi terbukti meningkatkan kecepatan layanan melalui otomatisasi proses dan sistem kecerdasan buatan yang membantu pengambilan keputusan lebih cepat (Effendi et al., 2023; Wu & Cai, 2024; Yu, 2023). Pemanfaatan sarana prasarana yang tepat berkontribusi pada peningkatan kecepatan layanan melalui optimalisasi fasilitas dan sistem operasional (Kurnianingtyas et al., 2022; Ferdian et al., 2024). Kecepatan layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, di mana semakin cepat layanan yang diberikan, semakin tinggi persepsi kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna (Akbar & Wadud, 2024; Fatonah et al., 2021; Ahmed et al., 2024; Jain et al., 2019; Alshurideh et al., 2022; Sutrisno et al., 2019; Park et al., 2020; Santoso & Alawiyah, 2021).

Penelitian oleh Nafi'an & Agustina (2021) dan Firdaus & Yuningsih (2023) mengungkapkan bahwa meskipun ada upaya digitalisasi dan transformasi teknologi dalam pelayanan publik, tidak ditemukan peningkatan kualitas atau kecepatan layanan yang signifikan, mengindikasikan bahwa teknologi tidak secara langsung berpengaruh positif pada hasil pelayanan. Djalil et al. (2021) juga menyoroti bahwa sarana prasarana yang terbatas tidak berkontribusi secara positif terhadap kecepatan layanan. Sementara itu, beberapa penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dan infrastruktur teknologi informasi tidak mempengaruhi kualitas layanan secara langsung (Soetjipto et al., 2022). Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa baik transformasi teknologi maupun perbaikan sarana prasarana tidak memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas dan kecepatan layanan. Inkonsistensi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat variasi dalam hubungan antar variabel yang diteliti, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengklarifikasi hubungan-hubungan tersebut, terutama dalam konteks pelayanan uji KIR kendaraan.

Berdasarkan fenomena ketidaksesuaian antara peningkatan skor kepuasan layanan dengan penurunan partisipasi uji KIR di Dishub Jember, serta adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu terkait hubungan antar variabel, maka penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh implementasi transformasi teknologi layanan dan pemanfaatan sarana terhadap kualitas pelayanan melalui kecepatan layanan sebagai variabel *intervening* pada pelayanan uji KIR kendaraan di Dishub Jember. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam mengklarifikasi inkonsistensi temuan penelitian

sebelumnya, khususnya terkait peran *intervening* kecepatan layanan dalam hubungan antara transformasi teknologi, pemanfaatan sarana, dan kualitas pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kebijakan pelayanan uji KIR di Dishub Jember untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengujian kendaraan bermotor, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan keselamatan transportasi publik dan perlindungan lingkungan.

Originalitas atau kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian peran *intervening* kecepatan layanan dalam hubungan antara transformasi teknologi layanan, pemanfaatan sarana, dan kualitas pelayanan pada konteks spesifik pelayanan uji KIR kendaraan bermotor di UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Studi ini menggunakan data empiris terkini untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana kecepatan layanan mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel tersebut, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan uji KIR. Berdasarkan pemaparan teori empiris dan *research gap* serta di dukung dengan data yang peneliti dapatkan pada UPTD.. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, maka judul penelitian ini adalah **“Implementasi Transformasi Teknologi Layanan dan Pemanfaatan Sarana terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kecepatan Layanan sebagai Variabel Intervening (Studi pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah transformasi teknologi layanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
2. Apakah pemanfaatan sarana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
3. Apakah transformasi teknologi layanan berpengaruh terhadap kecepatan layanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
4. Apakah pemanfaatan sarana berpengaruh terhadap kecepatan layanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
5. Apakah kecepatan layanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
6. Apakah transformasi teknologi layanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui kecepatan layanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?
7. Apakah pemanfaatan sarana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui kecepatan layanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh transformasi teknologi layanan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemanfaatan sarana terhadap kualitas pelayanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh transformasi teknologi layanan terhadap kecepatan layanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemanfaatan sarana terhadap kecepatan layanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecepatan layanan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh transformasi teknologi layanan terhadap kualitas pelayanan melalui kecepatan layanan pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemanfaatan sarana terhadap kualitas pelayanan melalui kecepatan layanan 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 Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, khususnya terkait transformasi teknologi layanan dan kualitas pelayanan publik.
 - b. Memperkaya kajian empiris tentang peran intervening kecepatan layanan dalam hubungan antara transformasi teknologi, pemanfaatan sarana, dan kualitas pelayanan.
 - c. Mengklarifikasi kesenjangan hasil penelitian terdahulu terkait hubungan antar variabel yang diteliti dalam konteks pelayanan publik.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi Dishub Jember
Memberikan masukan untuk perbaikan implementasi transformasi teknologi layanan dan pemanfaatan sarana, menjadi dasar evaluasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan uji KIR serta membantu mengoptimalkan kecepatan layanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Mendorong peningkatan kualitas layanan uji KIR yang lebih baik, memberikan pemahaman tentang pentingnya transformasi teknologi dalam pelayanan public, serta meningkatkan keamanan transportasi publik melalui layanan pengujian kendaraan yang lebih optimal.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

- 1) Sebagai Referensi : Penelitian ini dapat menjadi referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan implementasi transformasi teknologi, pemanfaatan sarana, kecepatan layanan, dan kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks pelayanan uji KIR.
- 2) Pengembangan Model : Model penelitian yang digunakan dalam studi ini dapat diadaptasi dan dimodifikasi untuk penelitian selanjutnya dengan konteks yang berbeda atau dengan menambahkan variabel-variabel baru yang relevan.
- 3) Metode Penelitian : Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai metode pengumpulan data dan analisis yang tepat untuk penelitian sejenis, sehingga peneliti selanjutnya dapat mengembangkan metode yang lebih efektif dan efisien.

3) Manfaat Kebijakan

- 1) Perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi dan memperbaiki SOP pelayanan uji KIR, khususnya yang berkaitan dengan implementasi teknologi, pemanfaatan sarana, dan kecepatan layanan.
- 2) Pengembangan Sistem Informasi : Rekomendasi dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung pelayanan uji KIR yang lebih efisien dan transparan.
- 3) Alokasi Sumber Daya : Hasil analisis dapat membantu organisasi dalam mengalokasikan sumber daya (anggaran, personel, dan infrastruktur) secara lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan uji KIR.
- 4) Evaluasi Kinerja : Penelitian ini dapat menjadi alat evaluasi kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan uji KIR kepada masyarakat, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan.

Dengan menambahkan sub bab ini, manfaat penelitian menjadi lebih komprehensif dan mencakup berbagai aspek, mulai dari kontribusi teoritis hingga implikasi praktis bagi organisasi dan penelitian selanjutnya.