

## ABSTRAK

Era globalisasi, reformasi, dan otonomi daerah saat ini, menuntut adanya perubahan diberbagai sektor pelayanan masyarakat, tidak terkecuali dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Realisasi dalam manajemen operasi menggambarkan adanya korelasi transformasi internal berupa sumber daya yang berkaitan dengan Manajemen, Kepemimpinan, Motivasi, Kompetensi Pegawai, Iklim Organisasi, dan Teknologi, terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor .

Melalui penelitian ini dicoba untuk meneliti apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel sumber daya (Manajemen, Kepemimpinan, Motivasi, Kompetensi Pegawai, Iklim Organisasi, dan Teknologi) terhadap kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor di Jawa Timur. Adapun yang menjadi sample dalam penelitian ini adalah seluruh personil yang ada pada Unit-unit Pelayanan Uji yang tersebar di Jawa Timur. Dengan teknik area sample dalam penelitian ini ditetapkan enam Unit Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor dengan jumlah responden sebanyak 113 Orang.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa secara keseluruhan terdapat pengaruh yang signifikan antara transformasi sumber daya terhadap kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Uji yang tersebar di Jawa Timur. Dari enam variabel yang diuji dengan stasistik korelasi dan regresi, ternyata variabel-variabel manajemen, kepemimpinan, motivasi, kompetensi pegawai, iklim organisasi mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan sedangkan variabel teknologi mempunyai pengaruh yang cukup signifikan, sebagaimana hasil analisis SPSS memberikan indikasi korelasi dengan satu bintang (\*) untuk teknologi (0,189\*) sedangkan 5 variabel lainnya memperoleh dua bintang (\*\*) yang berarti bahwa signifikansi tersebut sangat kuat : manajemen (0,315\*\*), kepemimpinan (0,0321\*\*), motivasi (0,493\*\*), kompetensi pegawai (0,307\*\*) dan iklim organisasi (0,331\*\*).

Dari hasil analisis didapatkan gambaran bahwa pengaruh transformasi sumberdaya (variabel manajemen, kepemimpinan, motivasi pegawai, iklim organisasi dan teknologi), bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi upaya memperbaiki kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, untuk itu disarankan kepada Pemerintah bahwa dalam melakukan perubahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pengujian kendaraan, sedapat mungkin memperhatikan pula faktor-faktor yang lain selain dari faktor internal manajemen operasi.