

Analisis Implementasi E-KIR Terhadap Kualitas Pelayanan dan Uji Kelayakan Berkala Pada Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

Siti Marwiyah¹, Renny Puspitarini², Abdul Riky Rifan³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Panca Marga Probolinggo

Article Info

Article history:

Received : 04 March 2023

Publish : 07 March 2023

Keywords:

E-KIR

Implementasi

service quality

Abstract

The purpose of this study was to answer problems regarding the implementation of the program from the E-KIR application in Probolinggo City. and obstacles in the implementation of the E-KIR program. This research is useful for providing information and alternative solutions for policy makers to make efforts to improve existing problems, which is useful for the formulation of subsequent policies. The results of the study stated that the implementation of the E-KIR program was to facilitate the community in carrying out the administration of motorized vehicle testing with good service quality. The speed of officers in completing their tasks is greatly sought after, this is assisted by the classification of counters based on the type of service and function. The features of the E-KIR application are tailored to the needs of each service user as reviewed by the theoretical analysis put forward by Creswell (2013). According to Creswell (2013), implementation is influenced by six variables, namely processing and preparing data, reading all data, coding data, describing settings, presenting data, and interpreting data. The supporting factors in the implementation of the E-KIR program consist of good cooperation and human resources while the inhibiting factors consist of external and internal factors.

Info Artikel

Article history:

Diterima : 03 Maret 2023

Publis : 07 Maret 2023

Abstract

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan mengenai penerapan program dari aplikasi E-KIR di Kota Probolinggo. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan dari Dinas Perhubungan yang diimplementasikan di Kota Probolinggo serta mengetahui bagaimana kualitas pelayanan implementasi kebijakan dari program E-KIR dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program E-KIR. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi dan alternatif solutif bagi perumus kebijakan untuk melakukan upaya-upaya perbaikan atas permasalahan-permasalahan yang ada, yaitu berguna untuk formulasi kebijakan berikutnya. Hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi dari adanya program E-KIR adalah memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi pengujian kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan yang dinilai telah baik. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya sangat diupayakan hal itu dibantu dengan adanya pengklasifikasian loket berdasarkan jenis pelayanan dan fungsinya. Fitur aplikasi E-KIR disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengguna layanan yang ditinjau dengan analisis teori yang dikemukakan oleh Creswell (2013). Menurut Creswell (2013), implementasi dipengaruhi enam variabel yaitu Mengolah dan mempersiapkan data, Membaca keseluruhan data, Meng-coding data, Mendeskripsikan setting, Menyajikan data, dan Menginterpretasi data. Faktor pendukung dalam implementasi program E-KIR terdiri atas kerjasama yang baik dan Sumber Daya Manusia sedangkan faktor penghambatnya adalah terdiri atas faktor eksternal dan internal.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-Berbagi Serupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Abdul Riky Rifan

Program Studi Administrasi Publik

Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: rikyrky21@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi telah membuat teknologi semakin maju dan tuntutan masyarakat makin tinggi. Banyak kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang muncul dalam pelayanan pemerintahan termasuk kemajuan transportasi Indonesia. Masalah transportasi merupakan salah satu masalah yang sangat penting bagi kebutuhan manusia yang menunjang kehidupan sehari-hari dan menunjang perekonomian daerah. Transportasi dapat berupa angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum disediakan pemerintah untuk melayani masyarakat. kendaraan merupakan bagian penting dalam memobilisasi orang dan barang. Kedua jenis transportasi tersebut memiliki peran penting dalam perekonomian dan kehidupan masyarakat. Transportasi ini pun dikenai dengan aturan, salah satunya adalah uji kelayakan kendaraan bermotor. (Arno

Suryanti & Soegarto). Di bidang transportasi, layanan publik tidak lagi seperti dulu.

Pelayanan publik sebagaimana yang termuat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Saifullah (2008;28) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klein atau masyarakat penggunaan jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyak jenis pelayanan umum dinegeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara yang satu dengan yang lainnya sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan yang terjadi.

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum (Septianti & Prabawati, 2019). Perubahan ini menyumbang transisi di bidang pelayanan publik salah satunya adalah uji kendaraan bermotor. setiap kendaraan roda empat atau lebih wajib diuji kelayakannya, utamanya kendaraan non-pribadi. Kita masih mengingat dengan jelas, uji kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dini tidaklah sepadat saat ini. Semakin banyak kendaraan roda empat yang perlu diuji, akibatnya proses administrasi menjadi kendala yang tidak bisa dihindari. Untuk mengatasi kendala ini maka teknologi diimplementasikan sehingga dapat membuat pekerjaan menjadi lebih ringan dikerjakan. Salah satu aplikasi yang merupakan implementasi dari teknologi ini adalah uji KIR yang pendaftarannya sekarang dapat dilakukan dari gawai masing-masing.

Dinas Perhubungan Kota Probolinggo sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelaikan kendaraan/kir harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. UPT pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo melaksanakan pelayanan uji kelayakan kendaraan (KIR) dan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting menyangkut keselamatan pengguna mobil. Dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan seperti kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan reguler di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan implementasi E-KIR yang pertama dilakukan oleh Neng Senja Nekida (2018) dengan Judul “Implementasi e-ticketing uji kelayakan kendaraan bermotor untuk meningkatkan pelayanan publik”. Dalam penelitian ini Pemerintah Tradisional yang identik dengan paper-based administration mulai ditinggalkan, karena sistem tersebut menjadikan pelayanan kurang efektif dan efisien. Penelitian ini menguraikan melalui kejelasan tujuan yang ingin dicapai, strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, dan tersedianya sarana dan prasarana kerja. Hasil penelitiannya yaitu, Pelaksanaan Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. memberikan kemudahan dalam mengelola informasi dengan cepat, tepat dan akurat serta memberikan kemudahan kepada pemilik kendaraan untuk melakukan pendaftaran uji kendaraan tanpa harus datang langsung ke Dinas Perhubungan Kota Sukabumi (Nekida dkk., 2018).

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh Rosi Damayanti (2012) yang ditulis dalam bentuk jurnal dengan Judul “Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait Dengan
1465 | Analisis Implementasi E-KIR Terhadap Kualitas Pelayanan dan Uji Kelayakan Berkala Pada Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo (Siti Marwiyah)

Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karaanganyar”. Hasil penelitiannya yaitu Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kab. Karanganyar secara garis besar di tinjau dari segi teknis telah mampu membentuk perlindungan terhadap keselamatan penumpang. Akan tetapi, keselamatan Penumpang tidak hanya ditentukan oleh kelayakan teknis kendaraan bermotor saja, tetapi konsumen atau penumpang harus memperoleh kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan alat angkutan, segi pengemudi, dan kondisi jalannya juga berpengaruh. Dalam pelaksanaannya masih ada beberapa yang perlu dibenahi dalam hal pemeriksaan (pengujian kembali) kendaraan bermotor di jalan atau yang dikenal dengan nama uji petik laik jalan atau inspeksi terhadap angkutan umum yang belum maksimal (Damayanti, 2012).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perlu diteliti mengenai analisis implementasi program uji kir di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo maka peneliti tertarik mengangkat dan menganalisis permasalahan dalam bentuk Skripsi dengan judul “Analisis program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di unit pelaksanaan teknis pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo”. Hal ini akan di kaji dalam bentuk tulisan yang akan mendeskripsikan temuan di lapangan dan dianalisis menggunakan teori untuk menjawab temuan-temuan di lapangan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus di Pemerintah Kota probolinggo yang mana pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan telaah dokumentasi. Penelitian ini berfokus pada Analisis Implementasi Program E-KIR Kota Probolinggo Terhadap Pemberkasan Administrasi UPT Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Probolinggo. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi di lapangan dan wawancara mendalam serta data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Pengumpulan data primer dibantu oleh informan kunci, yang ditemukan dengan teknik purposive dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini yang dipilih yakni pihak pegawai atau staff administrasi yang mengelola aplikasi E-KIR dan masyarakat selaku pengguna layanan dari aplikasi E-KIR. Selain itu sumber data dalam riset ini adalah kajian literatur yang berasal dari sumber tertulis seperti laman jurnal ilmiah dan buku-buku, hasil penelitian, dan arsip-arsip resmi yang terkait masalah penelitian. . Data yang telah terkumpul di analisis dengan *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawin atau verification* yang mencapai kesimpulan yang relevan dari hasil temuan dalam riset di lapangan

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa terdpat beberapa perbedaan sebelum dan sesudah adanya penerpaan program aplikasi E-KIR dalam pengujian kendaraan di bermotor UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo yang dapat di lihat dari tabel berikut:

| Sebelum Adanya Program E-KIR | Sesudah Adanya Program EKIR |
|--|---|
| Pendaftaran harus ke loket dan antri dalam proses administrasi | Pendaftaran lebih mudah dengan adanya aplikasi EKIR melalui online yang dapat di unduh di masing-masing handphone |
| Pembayaran tunai | Pembayaran melalui bank |
| Masih menggunakan manual | Menggunakan teknologi |
| Pekerjaan kurang efisien cenderung butuh waktu lama | Pekerjaan lebih efisien dan cepat |

Kemudahan Aplikasi EKIR memudahkan masyarakat dalam menerima layanan, sehingga layanan yang diberikan efisien, efektif, dan aman, mendapatkan pelayanan secara optimal dan meminimalisir adanya calo. Kekurangan program ini adalah masih terbatasnya sumber daya pegawai dalam mengelola aplikasi sehingga masih sering terjadi problem jika masyarakat menggunakan, seperti contohnya lupa password. Tujuan pemerintah melakukan Uji Berkala pada kendaraan bermotor bertujuan untuk menertibkan kondisi kendaraan sebagaimana layaknya. Namun keberhasilan program ini akan sangat bergantung pada aparatur yang melaksanakan dan sistem yang dipergunakan serta peralatan pendukungnya.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan maka diharapkan kepuasan konsumen dapat tercapai. Penerapan program E-Uji KIR sumber daya finansial adalah terkait dana yang digunakan untuk jalannya program. Program E-Uji KIR membutuhkan dana penunjang untuk membeli peralatan pengujian berbasis elektronik atau IT dana yang dibutuhkan dialokasikan untuk membeli peralatan seperti tablet / Personal Computer dan peralatan pengujian kendaraan yang sudah berbasis IT, peralatan ini sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan program Uji KIR yang berbasis elektronik ini.

1. Analisis Implementasi Program E-KIR Terhadap Kualitas Pelayanan dan Uji Kelayakan Berkala Pada Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

Dalam penelitian ini pendekatan teori yang di gunakan dalam menganalisis judul skripsi ini yaitu “Analisis implementasi program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di unit pelaksanaan teknis pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo” adalah teori yang dikemukakan oleh Creswell (2013). Menurut Creswell (2013), implementasi dipengaruhi enam variabel yaitu Mengolah dan mempersiapkan data, Membaca keseluruhan data, Meng-*coding* data, Mendeskripsikan *setting*, Menyajikan data, dan Menginterpretasi data. Pengaruh keenam variabel ini adalah sebagai berikut:

a. Mengolah dan Mempersiapkan Data

Implementasi dari aplikasi E-KIR bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan dan transaksi online dalam pengujian kendaraan bermotor. Dalam mempersiapkan data sebelum diolah pada server sim PKB maka data yang terinput harus sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang ada dalam fitur aplikasi E-KIR. Data yang di terima pada server akan di olah oleh pegawai bagian administrasi dengan disesuaikan berdasarkan berkas yang di bawa pemohon sebelum di lakukan pengujian kendaraan bermotor. Ditinjau dari segi kualitas pelayanan fasilitas yang disediakan untuk masyarakat yang sudah dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan layak. Selain itu juga alat yang digunakan dalam pengujian kendaraan rutin dilakukan pengecekan dan perbaikan setiap satu tahun. Hal ini sesuai dengan kajian pustaka yang menjadi referensi dalam penulisan jurnal ini Berdasarkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan, Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan yang mencakup tersedia prosedur tetap/ Standar Operasional Pelayanan (SOP), tersedia prosedur pelayanan secara terbuka. Sebagai upaya tercapainya salah satu indikator kualitas pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor yaitu melakukan pengecekan atau perbaikan berkala pada alat uji kendaraan bermotor memang seharusnya dilakukan agar alat yang digunakan dapat difungsikan sebagaimana mestinya. Peningkatan sarana dan prasana merupakan salah satu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mewajibkan setiap instansi untuk memberikan pelayanan yang nyaman.

b. Membaca Keseluruhan Data

Data yang di input harus sesuai pada aplikasi E-KIR dan server PKB agar tidak terjadi kekeliruan saat akan melakukan proses memasukkan data dan pelayanan. Pegawai harus membaca ketentuan dan instruksi terkait aplikasi E-KIR secara teliti.

Ditinjau dari kualitas pelayanan pegawai UPT pengujian kendaraan bermotor sudah dinilai telah cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan bersikap baik ketika ada problem terkait aplikasi E-KIR. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya sangat diupayakan hal itu dibantu dengan adanya pengklasifikasian loket berdasarkan jenis pelayanan dan fungsinya. Berdasarkan prinsip pelayanan publik yakni Kepastian pelayanan dalam proses pemberian pelayanan. Kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup proses pelayanan yang cepat dan tepat mencakup aspek waktu dan biaya serta komponen yang mempengaruhinya. Biaya retribusi yang di jadikan acuan juga didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 30 Tahun 2020 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor.

c. *Mengcoding Data*

Dalam penerapan aplikasi E-KIR pada input data bahwa pengcodingan data aplikasi E-KIR telah efektif. Aplikasi E-KIR butuh perhatian khusus agar tidak terjadi kesalahan dalam memperoleh data, dan pengolahannya. Dalam meng-*coding* data fitur aplikasi E-KIR disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengguna layanan. Pelayanan yang responsif dalam hal memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan dari pelanggan direspon dengan baik oleh petugas. Para penguji memiliki kualifikasi pendidikan pengujian kendaraan bermotor sehingga memahami benar mengenai kondisi kendaraan yang melakukan pengujian. Sikap dan perilaku petugas juga sudah sangat baik dan ramah dalam memberikan pelayanan sehingga pemohon (pemilik kendaraan) cukup puas dalam menerima pelayanan yang diselenggarakan. Sesuai dengan kajian pustaka tingkat profesional petugas sebagai indikator dalam kualitas pelayanan publik, kemampuan pegawai harus di sesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya, hal tersebut harus dipadankan agar produk pelayanan dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki kualitas yang baik. Kemampuan memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu harapan bagi penerima pelayanan. Sebagai penyedia pelayanan harus memperhatikan dan berusaha memahami kebutuhan penerima pelayanan. Tindakan dan perilaku pegawai juga menjadi perhatian ketika melakukan proses pelayanan, apakah sopan, baik, santun dan ramah.

d. *Mendeskrripsikan Setting*

Dalam melakukan uji kelayakan kendaraan yang dilakukan pada UPT Pengujian Kendaraan di Dishub Kota Probolinggo, masyarakat bisa melakukan kelengkapan administrasi secara *online*. Produk pelayanan aplikasi E-KIR merupakan produk yang dibuat untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih efektif dan efisien. Fitur aplikasi yang bermacam kadang kala membuat masyarakat kebingungan karena belum terbiasa menggunakan aplikasi E-KIR yang sebelumnya dilakukan secara manual. Produk pelayanan dalam pelayanan publik merupakan salah satu unsur dari kualitas pelayanan, maka mutu pelayan harus terus ditingkat untuk menjajamin tersedianya produk yang berkualitas dan mampu bertahan di sepanjang era digital. Pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan harapan yang ingin diterima merupakan hasil produk pelayanan yang ingin dicapai oleh penyedia pelayanan.

e. *Menyajikan Data*

Implementasi aplikasi E-KIR sangat membantu masyarakat, fitur yang terdapat dalam aplikasi E-KIR sangat memberikan kemudahana untuk masyarakat. Data yang disajikan berupa berkas-berkas yang terinput dan dikelola dalam server SIM PKB. Keunggulan lain yang terdapat pada aplikasi ini yaitu mereka bisa melihat banyaknya biaya kontribusi yang harus mereka bayar setelah kendaraan yang mereka uji dinyatakan layak atau lulus, untuk biaya yang dibayar wajib secara non tunai karena UPT pengujian kelayakan kendaraan Dishub Kota Probolinggo sudah tidak ada pengedaran tunai. Hal ini sesuai dengan Standart pelayanan publik adalah adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan yang sesuai dengan mekanisme yang dibuat. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Berdasarkan prinsip pelayanan publik yakni transparan dalam proses pelayanan memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, dan mudah serta memberikan pemahaman yang mudah dipahami. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Menginterpretasikan Data

Keunggulan yang didapat dalam implementasi program E-KIR selain pelayanan online yang memudahkan pemohon yaitu juga adalah sistem komputerisasi dan dimasukan kedalam data base sehingga dapat memudahkan mencari dan menemukan data yang dicari tersebut. Kumpulan informasi yang disimpan didalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut.. Tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat sudah baik dalam memberikan respon Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan tata cara pengujian kendaraan bermotor yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang ada meliputi pengujian kendaraan baru (uji pertama), uji berkala, numpang uji masuk, numpang uji keluar, mutasimasuk dan mutasi keluar. Hal ini Mengacu kepada KEPMENPAN Nomor 58 tahun 2002 mengenai Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo berupaya sebaik mungkin dalam proses administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas. Tertib administrasi dan manajemen merupakan bukti tertibnya penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik yang harus dikelola dengan cara elektronis agar lebih efisien dan efektif.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program E-KIR Terhadap Kualitas Pelayanan dan Uji Kelayakan Berkala Pada Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

a. Faktor Pendukung

1. Kerjasama yang baik: Kerjasama yang baik adalah usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan ber-sama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59) Berdasarkan data dari hasil penelitian yang didapat yaitu, kerjasama yang baik antar pegawai atau staff yang bertugas sesuai bidangnya, dan penyaluran informasi terkait adanya inovasi baru berupa aplikasi E-KIR melalui radio suara kota, sehingga bisa didengar secara langsung oleh masyarakat luas, melalui media sosial Dishub Kota Probolinggo, surat pemberitahuan dan juga banner-banner yang terpasang disekitar UPT PKB. Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling berkaitan secara utuh membentuk keutuhan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Sistem pelayanan pengujian kendaraan Bermotor yang baik akan memberikan kemudahan kepada pelanggan/masyarakat yaitu sesuai prosedur yang telah ditetapkan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo, bermohon sendiri dan membawa mobil atau kendaraan ketempat pengujian. Untuk itu kerjasama yang baik antar masyarakat dan pegawai dapat meminimalisir terjadinya konflik maupun hambatan dalam pelayanan.
2. Sumber Daya Manusia: Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59). Berdasarkan data dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa, sumber daya manusia yang terlibat meliputi masyarakat sebagai objek utama penerima layanan dan juga pegawai atau staff yang bertugas mengoperasikan dan memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan, maka drai itu kualitas kerja setiap staff perlu ditingkatkan untuk

memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, misalkan dalam konteks pengoperasian sistem, pegawai sudah bisa membaca keseluruhan data yang terdapat pada aplikasi E-KIR dan juga SIM PKB yang sudah terhubung secara langsung, sehingga tidak lagi menggunakan microsoft excel. Kebutuhan minimal UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo akan aparat yang memiliki kompetensi terutama bidang teknis sudah cukup sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan. Aparat dalam hal ini adalah petugas Penguji yang merupakan ujung tombak dalam memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengujian kendaraan Bermotor.

b. Faktor Penghambat

Dalam penyelenggaraan pelayanan dan penerapan suatu program tidak terlepas dari suatu kendala- kendala yang sering kali terjadi. Faktor penghambat menurut Pasolong (2010:59) terbagi atas dua bagian:

1. Faktor Internal: Menurut Pasolong (2010:59) faktor internal yaitu hambatan yang terjadi pada internal atau dalam suatu instansi, yang bisa dilihat dari ketersediaan dan kualitas yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki organisasi itu sendiri. Berdasarkan data dari hasil penelitian maka dapat dinyatakan bahwa faktor penghambat internal dalam implementasi aplikasi E-KIR adalah kurangnya sosialisasi dan penambahan informasi kepada masyarakat, hal ini juga disebabkan karena terbatasnya pegawai yang akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat karena memang aplikasi ini hanya di khususkan kepada pelayanan masyarakat yang akan melakukan uji kendaraan bermotor.

Selain itu terkait sarana dan prasarana yang ada, faktor penghambat internal yang lain adalah server yang kadang kala tidak bisa diakses atau down dikarenakan kurang stabilnya signal atau tidak ada jaringan wifi yang kadang kala lambat atau bahkan terjadi pemadaman sehingga tidak bisa dalam mengakses server SIM PKB dan aplikasi E-KIR dan membuat pelayanan melambat.

2. Faktor Eksternal: Dalam menilai kualitas pelayanan, faktor eksternal sering kali mempengaruhi suatu pelayanan publik. Pasolong (2010:59) menyatakan bahwa faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi. Menurut teori Pasolong (2010:59) yaitu dapat dilihat dari keadaan masyarakatnya serta keadaan data yang telah dikumpulkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, maka yang menjadi hambatan dalam sebuah program penerapan aplikasi E-KIR adalah masyarakat sebagai pengguna layanan yang masih belum paham dan kurangnya informasi mengenai penggunaan aplikasi sehingga banyak data atau berkas yang kadang tidak dimasukkan sehingga proses pelayanan memakan waktu cukup lama, persyaratan yang kurang lengkap dan bahkan disebabkan masyarakat yang belum bisa menggunakan handphone dalam proses pendaftarannya untuk mengakses aplikasi E-KIR. Terdapat beberapa faktor hambatan eksternal yaitu, permasalahan mengenai pemenuhan persyaratan kelengkapan atau data-data yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin melakukan uji kir, seperti tidak memiliki email atau tidak memiliki HP android. Namun hal ini masih bisa diatasi, pegawai biasanya turut membantu dalam melakukan proses pelayanan khususnya dalam melakukan registrasi melalui aplikasi E-KIR.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi dari aplikasi E-KIR bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan dan transaksi online dalam pengujian kendaraan bermotor. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya sangat diupayakan hal itu dibantu dengan adanya pengklasifikasian loket berdasarkan jenis pelayanan dan fungsinya.

Fitur aplikasi E-KIR disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengguna layanan. Pelayanan yang responsif dalam hal memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan dari pelanggan direspon dengan baik oleh petugas. Keunggulan lain yang terdapat pada aplikasi ini yaitu mereka bisa melihat banyaknya biaya kontribusi yang harus mereka bayar setelah kendaraan yang mereka uji dinyatakan layak atau lulus. Keunggulan yang didapat dalam implementasi program E-KIR selain pelayanan online yang memudahkan pemohon yaitu juga adalah sistem komputerisasi dan dimasukan kedalam data base sehingga dapat memudahkan mencari dan menemukan data yang dicari tersebut. Pelayanan yang ada meliputi pengujian kendaraan baru (uji pertama), uji berkala, numpang uji masuk, numpang uji keluar, mutasi masuk dan mutasi keluar.

Faktor pendukung dari implementasi program E-KIR yaitu Kerjasama yang baik antar pegawai atau staff yang bertugas sesuai bidangnya, dan penyaluran informasi terkait adanya inovasi baru berupa aplikasi E-KIR melalui radio suara kota, sehingga bisa didengar secara langsung oleh masyarakat luas, melalui media sosial Dishub Kota Probolinggo, surat pemberitahuan dan juga banner-banner yang terpasang disekitar UPT PKB. Namun disangka proses kerjasama dalam penyaluran informasi masih dirasa kurang karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi E-KIR yang sudah berjalan selama 2 tahun terakhir. Sumber daya manusia yang terlibat meliputi masyarakat sebagai objek utama penerima layanan dan juga pegawai atau staff yang bertugas mengoperasikan dan memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan. Adapun yang menjadi faktor penghambat dari implementasi program E-KIR yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor penghambat internal dalam implementasi aplikasi E-KIR adalah kurangnya sosialisasi dan penambahan informasi kepada masyarakat, selain itu terkait sarana dan prasarana yang ada, faktor penghambat internal yang lain adalah server yang kadang kala tidak bisa diakses atau down dikarenakan kurang stabilnya signal atau tidak ada jaringan wifi yang kadang kala lambat atau bahkan terjadi pemadaman sehingga tidak bisa dalam mengakses server SIM PKB dan aplikasi E-KIR dan membuat pelayanan melambat. Serta terdapat beberapa faktor hambatan eksternal yaitu, permasalahan mengenai pemenuhan persyaratan kelengkapan atau data-data yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin melakukan uji kir, seperti tidak memiliki email atau tidak memiliki HP android. Namun hal ini masih bisa diatasi, pegawai biasanya turut membantu dalam melakukan proses pelayanan khususnya dalam melakukan registrasi melalui aplikasi E-KIR.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, ada beberapa saran yang ditawarkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara program pada pelaksanaan program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor, harus lebih luas dalam memberikan sosialisasi dan juga perlu meningkatkan kinerja sistem karyawan maupun aplikasi sehingga lebih baik lagi.
2. Bagi masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas dengan baik yaitu aplikasi yang sudah disediakan oleh UPT Pengujian Dishub yang dapat mereka gunakan dalam menguji kelayakan kendaraan bermotor.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada obyek yang lebih luas

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih ini peneliti sampaikan kepada pihak para pegawai UPT Kantor Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo beserta masyarakat yang meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam penelitian ini serta kepada para pembimbing yang turut serta berkontribusi dalam penulisan jurnal ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

Alfan Fikri Harahap. (2021). *Implementasi Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hilir* [Other, Universitas Islam Riau, Pekanbaru]. <https://repository.uir.ac.id/11570/1/177121029>

1471 | Analisis Implementasi E-KIR Terhadap Kualitas Pelayanan dan Uji Kelayakan Berkala Pada Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo (Siti Marwiyah)

- Ghani Nur Wicaksono, 5302412081. (2016). *Pengembangan Sistem Informasi Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dishubkominfo Kabupaten Tegal* [Other, Universitas Negeri Semarang]. <http://lib.unnes.ac.id/28080/>
- Ramadhya Dwi. (2021). Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Drive Thru Di Kabupaten Sidoarjo. [Other, Universitas Veteran Jawa Timur]. <http://repository.upnjatim.ac.id/1832/1/>
- Adella, F., & Adnan, M. F. (2022). Efektifitas Sistem Blu-E Kir Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Batam. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), Art. 3. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3251>
- Chasanah, D., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Uji Kir Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(1), Art. 1.
- Kusumawardhani, H. H., & Hakim, S. (2019). Sistem Informasi Kir Kendaraan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pekalongan Berbasis Android. *Jurnal Surya Informatika: Membangun Informasi Dan Profesionalisme*, 6(1), Art. 1. https://doi.org/10.48144/surya_informatika.v6i1.334
- Nekida, N. S., Saputra, R. A., Ramdhani, L. S., & Hidayatulloh, T. (2018). Implementasi E-Ticketing Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. *Swabumi (Suara Wawasan Sukabumi) : Ilmu Komputer, Manajemen, dan Sosial*, 6(2), Art. 2. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v6i2.4839>
- Nurhadi, N., Suhaidi, M., & Latip, L. (2022). Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Dalam Pembayaran Uji Kir Kendaraan Di Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Sebatik*, 26(2), Art. 2. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2007>

Peraturan:

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2020 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah

Internet :

Aplikasi Basis Data Pengujian Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Timur. (t.t.). Diambil 16 Maret 2022, dari <http://basdap.dishub.jatimprov.go.id/>

Fernando, R. (2022, Juni 23). *Retribusi Uji Kir di Kota Probolinggo Baru Rp339 Juta, Optimistis Capai Target*. Radar Bromo.

<https://radarbromo.jawapos.com/daerah/probolinggo/23/06/2022/retribusi-uji-kir-di-kota-probolinggo-baru-rp339-jutaoptimistis-capai-target/>

LAUNCHING E-KIR / UJI BERKALA ONLINE – Dinas Perhubungan. (2019, September 24). <https://dishub.karanganyarkab.go.id/2019/09/24/launching-e-kir-pengujian-kendaraan-bermotor-online/>

Public Policy ~ P2K.UNIMUS.AC.ID ~ ONLINE GOAL. (t.t.). Diambil 16 Maret 2022, dari http://p2k.unimus.ac.id/en4/2-3040-2937/Kebijakan-Publik_23810_udb_p2k-unimus.html