

EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KIR DALAM PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PASURUAN

Agus Prianto, Faridatul Amanah
Universitas Yudharta Pasuruan

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2024

Revised September 2024

Accepted September 2024

Available online September 2024

Email

faridaa1262@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah dan berkualitas bagi masyarakat salah satunya dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan sebagai salah satu dinas yang menerapkan layanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Namun pada pelaksanaannya terdapat beberapa fenomena masalah yang ditemukan yakni masih banyaknya pemohon uji yang melakukan pendaftaran secara manual atau konvensional dan juga pemohon uji yang masih menggunakan jasa calo sebagai akibat dai kurangnya pengetahuan masyarakat akan adanya serta tata cara penggunaan aplikasi e-kir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas dari Gibson dan Steers yang meliputi 5 Indikator : Produksi/Produktivitas, Mutu/ Kualitas, Efisiensi, Flaksibilitas, dan Kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk indikator produktivitas, mutu/kualitas, dan fleksibilitas belum sepenuhnya efektif karena ada yang perlu ditingkatkan lagi agar lebih optimal. Sedangkan indikator efisiensi dan kepuasan sudah berjalan dengan efektif.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi E-kir

ABSTRACT

Every public service provider is required to provide easy and quality services to the community, one of which is in motor vehicle testing services. Therefore, the Pasuruan Regency Transportation Agency as one of the agencies that implements e-kir services in motor vehicle testing. This is done to provide convenience to the community so that the service process becomes more effective and efficient. However, in its implementation, there are several problematic phenomena found, namely that there are still many test applicants who register manually or conventionally and also test applicants who still use broker services as a result of the lack of public knowledge about the existence and procedures for using the e-kir application. This study aims to determine the effectiveness of e-kir services in motor vehicle testing at the Pasuruan Regency Transportation Agency. The theory used in this study is the effectiveness theory of Gibson and Steers which includes 5 Indicators: Production/Productivity, Quality/Quality, Efficiency, Flexibility, and Satisfaction. The method used in this study is qualitative research with a descriptive approach. The results of this study indicate that the indicators of productivity, quality/quality, and flexibility are not yet fully effective because there are some that need to be improved to be more optimal. While the efficiency and satisfaction indicators have been running effectively.

Keyword : Effectiveness, Public services, e-kir application.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas mempengaruhi kepuasan masyarakat karena masyarakat menilai langsung kinerja pelayanan yang diberikan, dan indikator kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pengelolaan pemerintahan. Oleh karena itu lembaga publik harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhannya. Dengan meningkatnya kecerdasan masyarakat keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik pun semakin meningkat sehingga mereka menginginkan peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya salah satunya dalam hal pengujian kendaraan bermotor.

Banyak kemajuan teknologi dan kebutuhan sosial yang muncul dalam pelayanan pemerintah, termasuk transportasi di Indonesia yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian dan kehidupan masyarakat. Transportasi memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Karena transportasi tidak hanya memperlancar arus barang dan mobilitas yang baik, tetapi juga memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap aktivitas manusia melalui pembangunan jangka panjang, misalnya dengan memperlancar koneksi transportasi. Transportasi ini pun dikenai dengan aturan, salah satunya adalah uji kelayakan kendaraan bermotor. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan termasuk dalam kategori layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor dan Undang-undang No. 22 tahun 2009 Pasal 48 hingga 55 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 5 ayat 1.

Dalam peraturan menteri yang mana tercantum dalam Peraturan Menteri perhubungan No.133 tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor yang mana setiap angkutan kendaraan bermotor umum harus melakukan uji kelayakan kendaraan. Konsep pengujian bermotor sendiri mempunyai dua aspek yaitu : Keamanan (safety) dan Pencemaran (pollution). Aspek keamanan berkaitan dengan kelayakan kendaraan bermotor saat digunakan di jalan raya sedangkan aspek pencemaran terkait dengan tingkat emisi yang dikeluarkan kendaraan bermotor (Mohammad, 2003). Selain itu, sangat penting untuk menyelenggarakan pengujian bermotor untuk menjamin keamanan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengurangi pencemaran udara yang disebabkan oleh jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya. Pengujian harus dilakukan pada semua kendaraan wajib uji yang beroperasi di jalan raya untuk memastikan bahwa sistem transportasi memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan raya. Tujuan dari pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor atau bisa disebut juga uji kir adalah untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan atau polusi udara agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga pelanggan transportasi darat merasa aman,nyaman, cepat, lancar dan tertib agar mereka lebih merasa percaya pada transportasi yang digunakan (Mohammad, 2003).

Salah satu kemajuan teknologi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat adalah yang berbasis internet (*online*). Pelayanan berbasis digital merupakan sarana pemberian layanan dalam lingkup jaringan internet (*online*) yang secara teknis berbentuk sebuah laman *website* maupun aplikasi. Dengan menerapkan sistem ini, paradigma pelayanan yang selama ini dianut oleh pemerintah yang terlalu birokratis dan cenderung berasal dari model klasik, perlahan-lahan dapat diatasi. Model birokrasi klasik melibatkan prosedur yang panjang, pelayanan yang rumit, dan prosedur yang rumit. Dan adanya praktik nepotisme dan pungutan liar dapat dihilangkan secara signifikan jika mekanisme pelayanan dilakukan melalui jaringan internet, yang juga dikenal sebagai digitalisasi pelayanan. Pelayanan berbasis digital merupakan sarana pemberian layanan dalam lingkup jaringan internet (*online*) yang secara teknis berbentuk

sebuah laman (website) maupun aplikasi. Laman dan aplikasi ini umumnya bersifat free access atau dapat diakses oleh pihak lain di luar penyedia layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 12 Tahun 2014 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik Di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Seperti halnya di Dinas perhubungan Kabupaten Pasuruan yang menerapkan layanan e-kir yang merupakan aplikasi untuk layanan uji kendaraan bermotor yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membantu penyedia layanan dalam memudahkan penginputan data yang valid serta memudahkan pengguna layanan saat mendaftar uji kendaraan dirumah melalui aplikasi E-Kir tanpa harus datang dua kali ke lokasi uji. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor dan mereka tidak perlu mengantri lama. Penggunaan aplikasi e-kir ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, efektif & efisien, serta menghindari adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang mencari manfaat dalam pemberian pelayanan. Pemungutan liar oleh pegawai ataupun oknum-oknum tertentu sering kali terjadi, yang disebabkan oleh keinginan pemohon untuk pengajuan pengujian dapat diproses secara cepat, didahulukan, dan dipermudah. Dengan demikian, penggunaan aplikasi ini dimaksudkan untuk menghindari hal-hal seperti itu dan tetap berpegang teguh pada prosedur operasional standar (SOP), prinsip, dan prinsip dasar pemberian pelayanan publik.

Aplikasi E-kir mulai digunakan di dinas perhubungan kabupaten pasuruan pada tahun 2021. Dalam hal ini pemerintah bermaksud meningkatkan kualitas pelayanan dan kecepatan proses dalam pengujian kendaraan bermotor. Pelayanan pendaftaran yang semula dilakukan secara offline bisa dilakukan secara online melalui aplikasi. Namun peningkatan pelayanan dari offline ke online ini belum mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang ada. Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan publik melalui aplikasi e-kir yang belum berjalan secara maksimal, yaitu masih banyak pemohon uji kir yang mendaftar secara manual/konvensional, pemohon uji kir masih banyak dilakukan secara manual yang berkaitan dengan pendaftaran uji hingga pembayaran retribusi uji kendaraan bermotor ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan adanya dan fungsi dari aplikasi, serta adanya pemohon uji yang masih menggunakan jasa calo sebagai akibat dari kurangnya pengetahuan masyarakat akan adanya serta tata penggunaan aplikasi E-kir kabupaten pasuruan. yang mana tujuan dari penggunaan aplikasi tersebut untuk mempermudah proses pelayanan serta mengantisipasi adanya peluang calo.

Penelitian terkait dengan efektivitas pelayanan uji kir telah dilakukan pada beberapa dinas perhubungan yang berbeda antara lain oleh ahmad deby maulana (2023) dan fenia adela et al (2022). Berdasarkan uraian singkat tersebut, tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana efektivitas pelayanan e-KIR dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pengujian kendaraan bermotor. Dengan menganalisis berbagai aspek produktivitas, mutu/kualitas, Efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan yang dampaknya terhadap keselamatan lalu lintas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja sistem e-KIR. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, tujuan dari penelitian ini antara lain (1) Mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan e-kir dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan (2) Mengatahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan e-kir di dinas perhubungan kabupaten pasuruan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Moleong,2010). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Deskriptif dengan ke sesuaian pada tujuan penelitian yakni untuk mengetahui efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas

perhubungan kabupaten pasuruan yang terjadi secara faktual maupun objektif, maka jenis penelitian ini yakni penelitian deskriptif.

Jenis atau tipe penelitian ini digunakan untuk mengukur manfaat penelitian bagi pengembangan konsep ilmiah, pengembangan keputusan, evaluasi kebijakan, atau kemajuan sebuah program. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan e-kir pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam teknik analisis data peneliti menggunakan model Miles dan huberman, yang terdiri dari tiga langkah dalam analisis data kualitatif yaitu : Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan sebagai salah satu badan publik yang memberikan pelayanan terkait pengujian kendaraan bermotor sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 156 Tahun 2021. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah dan berkualitas. Berdasarkan dengan keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik di lingkungan Kementerian Perhubungan. E-kir merupakan program aplikasi untuk layanan uji kendaraan bermotor yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih mudah, efektif & efisien, serta menghindari adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum oknum yang mencari manfaat dalam pemberian layanan.

Pelayanan E-kir yang telah diterapkan di dinas perhubungan kabupaten pasuruan kadang masih mengalami kendala sistem dan masih ada masyarakat yang merasa kesusahan dengan cara penggunaan serta adanya penggunaan jasa calo oleh pemohon untuk membantu proses pengujian kendaraan bermotor mereka. Efektivitas pada hakikatnya mengacu pada sejauh mana suatu hasil tercapai dan sering atau selalu dikaitkan dengan istilah efisiensi, meskipun pada kenyataannya terdapat perbedaan antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (ALFASANI, 2021). Efektivitas dapat dilihat sebagai sebuah tugas dari kapasitas organisasi dengan cara memadukan antara teknologi, struktur dan ciri-ciri pribadi dengan aspek sosial yang menjadi suatu keutuhan dan memfokuskan kepada tujuan (Alfasani, 2021). Untuk mengetahui efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan, peneliti memakai teori dari gibbon dan steers dalam sumaryadi dalam (Andriani et al., 2023) dengan lima indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan e- kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan dinas perhubungan kabupaten pasuruan yang meliputi : Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi , Fleksibilitas , dan Kepuasan.

Produktivitas mencerminkan kemampuan organisasi/pemerintah dalam menghasilkan pelayanan seperti yang dituntut di lingkungan masyarakat. Mengenai produktivitas terhadap efektivitas pelayanan e- kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan cukup efektif, terlihat dari tersedianya fitur fitur pelayanan pendaftaran online yang bisa digunakan masyarakat untuk mendaftar online uji kir dari rumah, dalam Alur atau tata cara penggunaan pendaftaran melalui aplikasi e- kir sudah ada panduan berupa video tutorial yang ada pada aplikasi, serta untuk peningkatan jumlah kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan terlihat cukup meningkat, banyak kendaraan yang mulai melakukan uji kir kembali, penggunaan aplikasi untuk pendaftaran secara online pun sudah cukup banyak digunakan masyarakat (Pemohon).

Dengan adanya pendaftaran online, pemilik kendaraan dapat memulai proses pengujian dari kenyamanan rumah atau kantor mereka. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga,

tetapi juga mengurangi kepadatan di lokasi pengujian. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk memilih jadwal yang sesuai, mengisi formulir dengan teliti tanpa tekanan waktu, dan mengunggah dokumen yang diperlukan secara digital. Selain itu, prosedur online meningkatkan akurasi data. Dengan adanya validasi otomatis dan panduan step-by-step dalam sistem, kesalahan input yang sering terjadi pada pendaftaran manual dapat dikurangi. Ini tidak hanya mempercepat proses tetapi juga mengurangi tanggung jawab administratif petugas.

Terkait dengan mutu atau kualitas terhadap efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan cukup efektif, dimana hal tersebut dilihat dari sistem yang jarang terjadi gangguan (bug) akan tetapi memang masih ada tanggapan dari salah satu masyarakat sendiri kadang masih mengalami gangguan dalam penggunaan aplikasi e-kir dalam pendaftaran pengujian kendaraan bermotor, tapi dengan adanya nomor customer service diharapkan dapat membantu pemohon yang mengalami gangguan.

Efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan dalam indikator Mutu atau kualitas menunjukkan hasil yang cukup efektif. Pelaksanaan e-kir telah membawa perubahan positif dalam proses pengujian kendaraan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Sistem e-kir di Kabupaten Pasuruan telah menunjukkan tingkat stabilitas yang baik, dengan gangguan atau bug yang jarang terjadi. Hal ini mencerminkan kualitas pengembangan dan pemeliharaan sistem yang cukup memadai. Stabilitas ini tentu memberikan dampak positif pada kelancaran proses pengujian kendaraan bermotor, memungkinkan pelayanan yang lebih efisien dan dapat diandalkan.

Efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan dalam indikator efisiensi dari segi waktu pelayanan pendaftaran dengan menggunakan aplikasi menjadi lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit belit setelah adanya pelayanan berbasis online ini justru memudahkan masyarakat pada saat pengurusan dokumennya, akan tetapi terlihat dari sarana dan prasarana pelayanan kurang maksimal dalam hal stabilitas listrik berupa jaringan listrik yang sering mengalami gangguan saat proses pelayanan sehingga waktu pelayanan tidak dapat diminimalisir apabila sarana yang tersedia tidak berjalan dengan baik, Dan untuk biaya pelayanan pengujian dengan adanya kir yang sudah digratiskan dapat menjadi poin penting dalam menarik minat masyarakat untuk melakukan uji kendaraan.

Efisiensi itu merupakan kemampuan organisasi dalam menggunakan atau memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan seminimalisir mungkin untuk menghasilkan pengeluaran yang semaksimal mungkin. E-kir merupakan aplikasi yang dapat digunakan apabila suatu organisasi mampu menyediakan fasilitas yang mendukung jalannya aplikasi seperti jaringan listrik, jaringan internet (wifi), sarana komputer dan fasilitas lainnya yang menunjang pelayanan pendaftaran pengujian kendaraan bermotor berbasis *online*.

Efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten pasuruan dalam indikator fleksibilitas dinilai kurang efektif, terlihat dari belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan pihak Upt dalam mensosialisasikan terkait dengan adanya aplikasi e-kir yang dapat memudahkan pendaftaran online bagi masyarakat, sehingga masih ada masyarakat yang mendaftar secara konvensional, datang langsung ke dinas perhubungan dan bahkan masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk membantu mengurus kendaraan mereka dalam pengujian kendaraan bermotor.

Sistem e-kir yang fleksibel mengatasi keterbatasan jam kerja tradisional dan mengakomodasi jadwal yang beragam dari pengguna, memungkinkan pengguna untuk melakukan pendaftaran, memeriksa status, dan mengakses informasi kapan saja. Dengan jadwal pengujian yang fleksibel, pengguna dapat memilih waktu yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini penting terutama bagi pemilik kendaraan komersial yang ingin mengurangi gangguan dalam operasi mereka. Sosialisasi membantu masyarakat memahami cara kerja sistem

e-kir. Tanpa pemahaman yang baik, banyak fitur dan manfaat sistem mungkin tidak akan dimanfaatkan secara optimal

Efektivitas pelayanan e- kir dalam pengujian kendaraan bermotor didinas perhubungan kabupaten pasuruan dalam indikator kepuasan dinilai cukup efektif,terkait dengan manfaat pelayanan pendaftaran online masyarakat tidak perlu datang dua kali ke lokasi upt pengujian merka cukup daftar online dari rumah dan datang ke dishub sekaligus uji kendaraan mereka, terkait dengan pelayanan sudah dinilai baik yang dilihat dari cara pemberian pelayanan petugas dan juga yang telah dibuktikan dengan hasil survei kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan diupt Dishub Kab Pasuruan dalam pengujian kendaraan bermotor.

Kepuasan merupakan perasaan yang diperoleh seseorang terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya. Kepuasan yang dihasilkan dari seorang petugas yang ada di upt dishub adalah hasil dari interaksinya terhadap perkembangan teknologi dan perubahan yang terjadi dalam internal organisasi dibidang pelayanan pengujian kendaraan bermotor yaitu dengan menggunakan pelayanan pendaftaran pengujian kendaraan bermotor berbasis online. Suatu kepuasan diperoleh dari kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya agar suatu organisasi dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan efektif sesuai dengan kebijakan dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung dalam pelayanan e-kir yakni berupa faktor sumber daya manusia hal ini menunjukkan bahwa aspek SDM telah dipertimbangkan dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan e-kir di Kabupaten Pasuruan, yang merupakan faktor kritis dalam keberhasilan adopsi teknologi baru dalam layanan publik. Sumber daya manusia masih memegang peranan penting karena walaupun peralatan telah berbasis online atau modern apabila manusia nya tidak dapat mengoperasikan maka hanya akan menjadi benda mati atau rusak. Faktor organisasi/struktur menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Pasuruan memiliki struktur organisasi yang jelas dan independen. Struktur ini dimaksudkan untuk mencapai visi dan misi pelayanan yang berkualitas tinggi. Serta Faktor sistem /sarana dan prasarana disini menyatakan bahwa faktor-faktor pendukung seperti jaringan internet (wifi) dan ketersediaan komputer merupakan hal yang mutlak diperlukan agar pelayanan e-kir dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tanpa adanya dukungan sistem dan sarana yang memadai, maka proses pelayanan e-kir akan terhambat dan tidak dapat dilaksanakan secara optimal.

Sangat penting bagi setiap organisasi yang berhubungan dengan masyarakat atau pelanggan untuk memiliki sumber daya manusia yang berpengalaman dalam pelayanan. Keterlibatan ini terdiri dari berbagai elemen yang saling terkait, yang membentuk profil karyawan yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi. Selain itu, etika kerja dan profesionalisme yang tinggi menjadi penanda sumber daya manusia yang berkualitas. Ini termasuk memberikan layanan berkualitas dengan cepat, konsisten, dan konsisten, menjaga integritas dan kerahasiaan informasi pelanggan, dan membangun kepercayaan.serta dengan sarana dan prasarana yang memadai menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi petugas pelayanan. Dengan peralatan yang modern, ruang kerja yang nyaman, dan sistem teknologi yang terintegrasi memungkinkan petugas untuk bekerja secara efisien.

Sedangkan faktor yang menjadi penghambatnya yakni faktor sumber daya manusia disini khususnya dari sisi pemohon layanan, terutama bagi mereka yang berusia lanjut yang kurang memahami dan menolak penggunaan teknologi untuk mengurus permohonan mereka. Selain itu, adanya pemohon yang menggunakan jasa calo juga menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dan kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan layanan e-kir masih perlu ditingkatkan. Keberhasilan penerapan layanan e-kir pada akhirnya tidak hanya bergantung pada kesiapan aparat, tetapi juga membutuhkan partisipasi aktif dan kesadaran dari masyarakat pengguna layanan itu sendiri. Dan pada faktor sistem /sarana dan prasana yaitu terkait dengan ketersediaan dan stabilitas pasokan listrik. Daya listrik yang ada terkadang tidak

mencukupi menyebabkan sering terjadi masalah seperti pemadaman listrik atau fluktuasi tegangan yang menyebabkan perangkat menjadi tidak berfungsi dengan baik.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan e-kir dalam pengujian kendaraan bermotor didinas perhubungan kabupaten pasuruan dengan menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh gibson dan steers yang diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu Produktivitas, Mutu/kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas serta Kepuasan dalam beberapa indikator menunjukkan bahwa pendaftaran dengan menggunakan aplikasi telah berjalan dengan baik hal tersebut turut mendukung bahwa semakin banyak orang yang melakukan uji kendaraan dikarenakan prosesnya yang mudah dalam pengurusan pengujian akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan pendaftar manual dan juga masih ada calo atau biro jasa yang beroperasi. Dan untuk faktor pendukung efektivitas pelayanan e- kir pengujian kendaraan bermotor adalah dari sumber daya pegawai yang sudah kompeten dalam memberikan pelayanan, struktural yang rapi, serta terpenuhi nya sarana pelayanan. Sedangkan faktor penghambat dari efektivitas pelayanan e- kir pengujian kendaraan bermotor adalah adanya masyarakat (pemohon) yang enggan menggunakan teknologi yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjie Hardyansyah, Rumzi Samin, R. S. (2021). *EFFECTIVENESS OF APPLICATION OF SMART CARD IN VEHICLE FEASIBILITY TEST AT THE CITY OF TRANSPORTATION OFFICE OF ALFASANI*, M. (2021). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) (Studi*.
- Andriani, A., Rachmawati, I., & Nur, T. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan Moci Legit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 411–420. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4368>
- Anis, I., Usman, J., Arfah, S. R., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2021). *EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN KOLABORASI DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA*. 2.
- Di, P. E., Kecamatan, K., & Ulu, S. (1945). *Pelayanan Kependudukan berbasis digital*. 95–104.
- Dwirahmi Edtyva, A. R. (2005). *Efektivitas pelayanan penerbitan kartu keluarga melalui tanda tangan elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok provinsi sumatera barat*. 1, 29–43.
- Fabiola, A., Ilmu, S., Negara, A., E-mail, U., Fanida, E. H., Ap, S., Ap, M., Perhubungan, D., Surabaya, K., & Informasi, T. (n.d.). *Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub*. 1–8.
- FAKHRUR RAZI, D. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE DI DINAS DIEN FAKHRUR RAZI DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK*.
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian:penelitian kualitatif,tindakan kelas&studi kasus*. CV.Jejak.
- Hoffman, D. W. (n.d.). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG*.
- Juli, N., Adella, F., & Adnan, M. F. (2022). *Efektifitas Sistem Blu-E Kir Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Batam*. 6(3), 9793–9801.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman* (2004:7), 1(2), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- LUDIANTO. (2020). *EFEKTIVITAS PELAYANAN E-PUSKESMAS PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KECAMATAN BUNGARAYA KABUPATEN SIAK*.
- Mahsyar, A. (2011). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK*. 1(2), 81–90.



Maulana, A. D. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN NGANJUK, PROVINSI JAWA TIMUR*. 1–8.

Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2017). *teori Administrasi Publik*. alfabeta.

Sondari, S., Ilmu, F., Universitas, A., Suparman, A., Ilmu, F., Universitas, A., & Bermotor, P. K. (2019). *Efektifitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala di Dinas Pehubungan Kabupaten Subang*. 1(2).

Survei, P., & Masyarakat, K. (2024). *Triwulan II*. Laporan Pelaksanaan survei Kepuasan masyarakat UPTD pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan.

Yulanda, A., & Fachri Adnan, M. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103–110. <https://isora.tpublising.org/index.php/isora>.

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diakses pada Tanggal 05 Juni 2024 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Undang undang (UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, diakses pada 05 juni 2024 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38654/uu-no-22-tahun-2009>

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2014 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Lingkungan Kementerian Perhubungan, diakses pada tanggal 05 Juni 2024 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103680/permenhub-no-12-tahun-2014>

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, diakses pada 19 Juni 2024 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103531/permenhub-no-133-tahun-2015>