

Efektifitas Pelayanan E-KIR Penguian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci

Noli Hilma Sundari
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

email:
hilmasundari.26@gmail.com

ABSTRACT

Effectiveness is the main thing to achieve a goal that has been targeted in an organization, activity or program. Called effective if the target or goal that has been determined has been achieved. This study aims to find out how the effectiveness of the E-kir service for Motor Vehicle Testing at the Transportation Service Office of Kerinci regency. This research is based on the desire of the Department of Transportation of Kerinci Regency in improving services to the community, one of which is the service of motor vehicle testing. To realize an easy and efficient motor vehicle testing service. This study uses qualitative research methods with data collection techniques of observation, in-depth interviews, and documentation, and data analysis by collecting data, presenting data and drawing conclusions. An in-depth interview approach using interview guidelines with the problem under study and Documentation and Respondents A total of 9 (nine) people consisting of Motor Vehicle Testing Officers and Motor Vehicle Testing Service Users. The location of this research is the Department of Transportation of Kerinci Regency. From the results of the study it can be concluded that the effectiveness of the E-Kir Pegujian service for motorized vehicles at the Kerinci district transportation office. has been effective but not maximized when viewed from the three indicators used, namely: (1) The time factor has been effective but has not been maximized because there are still obstacles in the management process. (2) The resulting Accuracy Factor has been effective. (3) The style factor of the service provider has been effective.

Keywords: Effectiveness, Service, E-KIR

ABSTRAK

Efektivitas adalah hal pokok untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditargetkan di dalam suatu organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila target atau tujuan yang telah ditentukan telah tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan E-kir Penguian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci. Penelitian ini didasarkan pada keinginan Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Untuk mewujudkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang mudah dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dan analisis data dengan pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pendekatan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara dengan masalah yang diteliti dan Dokumentasi dan Responden Sebanyak 9 (Sembilan) Orang yang

terdiri dari Pegawai Pengujian Kendaraan Bermotor dan masyarakat Pengguna Jasa Pengujian Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci. Dari hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan E-Kir Pegujian kendaraan bermotor pada dinas perhubungan kabupaten kerinci. sudah efektif namun belum maksimal apabila dilihat dari tiga indikator yang digunakan yaitu: (1) Faktor Waktu sudah efektif namun belum maksimal karena masih ditemukan hambatan-hambatan dalam proses penugurusannya. (2) Faktor Kecermatan yang dihasilkan sudah efektif . (3) Faktor Gaya Pemberi Pelayanan yang diberikan sudah efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, E-KIR.

I. PENDAHULUAN

Peraturan Kementerian Perhubungan dalam kewajiban melakukan uji KIR sudah diatur dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan diatur lebih dalam melalui produk turunnya yakni Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, yang mengatur kewajiban uji KIR setiap enam bulan sekali. Sanksi yang diberikan bisa peringatan sampai pencabutan izin yang diatur dalam UU No 22 tahun 2009. Pada Pasal 53 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Uji berkala pada kendaraan, wajib dilakukan untuk mobil penumpang umum, bus, barang, kereta gandeng, dan kereta tempelan yang dioperasikan di Jalan. Pada Pasal 2, dijelaskan bahwa pengujian kendaraan secara berkala tersebut meliputi kegiatan, pemeriksaan dan pengujian fisik, serta pengesahan hasil uji. Tujuan dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan dan pencemaran udara yang disebabkan oleh kendaraan yang kurang layak di jalan.

Perkembangan teknologi saat ini memengaruhi penggunaan dan pelayanan yang digunakan lembaga atau Organisasi. Termasuk Pemerintah Provinsi Jambi salah satunya Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci yang meluncurkan inovasi sistem baru pada pengujian kendaraan bermotor untuk mengatasi antrian, memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan aplikasi yang disebut KIR Online/ Elektronik-KIR atau disingkat E-KIR yang mulai digunakan di tahun 2021. Aplikasi tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam mengakses dan memberikan pelayanan kepada masyarakat mendukung pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan kinerjanya dan supaya tidak ada oknum yang bermain curang dan memanipulasi data.

Selanjutnya didalam kebijakan yang di buat Masih ditemukannya masyarakat yang melanggar aturan dan menggunakan jasa orang dalam yang biasa dikenal dengan calo atau pungutan liar yang dilakukan oleh oknum tertentu. dalam penggunaan E-KIR masih memiliki peluang bagi para oknum petugas untuk memalsukan hasil uji KIR guna membantu pihak-pihak tertentu agar mendapatkan hasil tes yang diinginkan tanpa harus diuji kendaraannya hanya dengan mengirim foto kendaraannya melalui sosmed kepada petugas untuk di input. ini dikarenakan ada sebagian masyarakat yang malas menunggu antrian dan enggan datang langsung ketempat pengujian untuk menunggu. ini karena pembayaran E-KIR masih sistem campur tangan petugas pengujian tidak melalui bank yang langsung masuk ke kas daerah.sehingga masih adanya pungutan liar karena masih menggunakan sistem pembayaran langsung kepada petugas.

Penelitian serupa pernah dilaksanakan oleh Ariyanti, dkk (2019) .Hasil yang diperoleh yaitu: (1) Faktor Waktu sudah efektif namun belum maksimal. (2) Faktor Kecermatan yang dihasilkan sudah efektif . (3) Faktor Gaya Pemberi Pelayanan yang diberikan sudah efektif. Hasil Penelitian ini menjelaskan dengan adanya pelayanan

pengujian kendaraan bermotor dengan sistem Drive Thru pada proses pendaftaran memerlukan waktu yang relatif cepat antara 5-10 menit , pada tahap pengujian dengan adanya sistem drive thru membuat pemeriksaan kendaraan berajalan cukup cepat dengan kisaran waktu 30 menit namun beberapa pemohon tetap mengeluhkan adanya antrian dari kendaraan yang akan melakukan pengujian, dan pada proses penyerahan hasil uji dengan adanya sistem drive thru pemohon dapat mengambil hasil uji dengan proses yang sederhana dan tidak memakan waktu yang lama sekitar 10-20 menit. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa faktor waktu yang digunakan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor sistem Drive Thru sudah efektif namun belum maksimal hal ini dikarenakan masih adanya antiran kendaraan masih adanya antrian kendaraan yang menyebabkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi lebih lama bergantung dengan jumlah antrian kendaraan yang ada. Selain pelayanan yang diberikan secara optimal Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo juga membuka saran dan layanan pengaduan apabila layanan yang diberikan kurang sesuai.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Haslinda (2018). Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pihak pengujian kendaraan bermotor sudah cukup baik, ini dapat dilihat yang pertama segi waktu pelayanan yang sudah efisien dan tidak membuat pemohon PKB merasa berbelit-belit atau memakan waktu lama, kedua segi kecermatan pegawai UPTD PKB Kota Kendari, keamanan pemilik/penggunaan kendaraan adakah hal utama sehingga kecermatan juga menjadi hal utama yang harus diperhatikan, dan ketiga dari segi gaya pemberian pelayanan yang sudah dapat dikatakan telah membuat pemohon atau masyarakat merasa puas dan nyaman dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari. serta faktor sarana pelayanan pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Kendari dalam melakukan proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah cukup baik, ini dipengaruhi oleh sarana pelayanan yang masih kurang memadai yaitu masih ada beberapa alat uji kendaraan yang telah rusak sehingga pengecekan teknis harus dilakukan secara manual, sehingga hal ini masih membuat pemilik kendaraan merasa khawatir.

Berdasarkan penelitian diatas Adapun Persamaan penelitian sebelumnya dengan yang akan diteliti adalah fokus masalah obyek yang akan diteliti, dan metode penelitian yang digunakan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan yang akan peneliti teliti adalah terletak pada fokus penelitian dan lokasi penelitian sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang akan datang dengan judul yang belum pernah dipakai oleh peneliti lain yaitu “Efektivitas Pelayanan E-KIR Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Kabupaten Kerinci” karena E-KIR baru di launching atau mulai dipergunakan pada tahun 2021.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2012: 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut moleong (2005: 157) Sumber data utama yang dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen-dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang digunakan penelitian ini, meliputi: data yang diperoleh dari hasil wawancara secara dan pengamatan mendalam kepada para informannya langsung. penelitian langsung ke lapangan atau ke tempat penelitian melalui wawancara agar data yang

didapatkan tepat dan benar melalui informan yang berkaitan dengan masalah penelitian yang berkaitan dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data Menurut Sugiyono (2017: 105) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam Penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas, spesifik, maka teknik-teknik pengumpulan data dilakukan melalui Penelitian Keperpustakaan (*Library research*) dan Penelitian Lapangan (*Field work research*).

Teknik analisis data Merupakan proses mencari dan menyusun data yang dikumpulkan sehingga data tersebut dapat ditemukan kesimpulan dan dijadikan sebagai bahan informasi yang dipahami diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan teknik analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu Data yang diperoleh yang dikembangkan melalui pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017: 33) Mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas ,sehingga datanya sudah jenuh, aktifitasnya tersebut berupa reduksi data ,penyajian data dan verifikasi data. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu model Miles & Huberman dalam sugiyono (2017: 132).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Temuan

Efektivitas adalah suatu indikator yang menyatakan sejauh mana tujuan dan sasaran (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi sesuai dengan perencanaan sebagai target yang sudah ditentukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pandangan oleh Hidayat (2006: 34) yang menjelaskan bahwa: “Efektivitas ialah suatu indikator yang menyatakan sejauh mana target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, Dimana semakin tinggi persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan standar prosedur operasional dan memberikan hasil yang bermanfaat.

E-KIR Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci mulai digunakan sejak awal tahun 2021 yang diakses Aplikasi pemrograman pada komputer/ laptop dengan catatan memiliki akses jaringan internet yang memadai. E-KIR dioperasikan oleh operator khusus yang berstatus pegawai Honorer yang belum pernah mengikuti diklat atau pelatihan mengenai Pengujian Kendaraan Bermotor. Ditinjau dari segi sistem E-KIR yang digunakan hambatan dalam prosesnya yaitu jaringan yang kurang memadai, listrik yang sering padam. Namun di satu sisi Sistem KIR Online sangat Efektif digunakan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci dikarenakan sangat membantu dalam sistem administrasi dan pelaporan yang selama ini dilakukan secara manual. Sudah seharusnya penerapan sistem pelayanan berbasis online dalam sistem pemerintahan dapat memberi efektivitas serta kemudahan untuk mempersingkat proses pelayanan sehingga dapat tercapainya efektivitas pelayanan dari penerapan sistem aplikasi online khususnya aplikasi KIR Online itu sendiri. Dalam penelitian ini indikator efektivitas pelayanan yang digunakan yaitu :

a. Faktor Waktu

Faktor waktu ini melihat sasaran kajian dari waktu yang diberikan dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dari hasil temuan penelitian mengenai faktor waktu dari pelayanan pengujian kendaraan Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

adanya perbedaan waktu dengan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang sekarang dengan sebelumnya.

Dengan adanya pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan sistem pelayanan E-KIR pada proses pendaftaran memerlukan waktu yang relatif cepat antara 5-10 menit , pada tahap pengujian dengan adanya sistem E-KIR membuat pemeriksaan kendaraan berjalannya cukup cepat dengan kisaran waktu 30 menit namun beberapa pemohon tetap mengeluhkan adanya antrian dari kendaraan yang akan melakukan pengujian, dan pada proses penyerahan hasil uji dengan adanya sistem E-KIR pemohon dapat mengambil hasil uji dengan proses yang sederhana dan tidak memakan waktu yang lama sekitar 10-20 menit. Seperti yang diungkapkan oleh Siagian (2004:60) faktor waktu merupakan ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan, hanya saja pengukuran cepat tidaknya pelayanan itu diberikan berbeda dari satu orang ke orang yang lain.

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik menjelaskan bahwa waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Apabila dikorelasikan antara hasil penelitian dengan standar pelayanan publik menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 kita dapat mengetahui bahwa faktor waktu merujuk pada waktu yang diselesaikan dalam pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa faktor waktu yang digunakan dalam pelayanan E-KIR pengujian kendaraan bermotor sudah efektif namun belum maksimal hal ini dikarenakan masih adanya hambatan-hambatan dalam proses input data dan hasil pengujian kendaraan yang menyebabkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi lebih lama bergantung dengan jaringan yang memadai, listrik yang memadai dan juga pengguna jasa yang tidak melengkapi syarat-syarat untuk proses pengurusan.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan ini melihat sasaran kajian dari ketelitian petugas yang dilakukan dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dari hasil temuan penelitian mengenai faktor kecermatan dari pelayanan pengujian kendaraan dengan sistem E-KIR Perhubungan Kabupaten kerinci dapat mengetahui bagaimana pelayanan pengujian ini dilakukan.

Dengan adanya pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan E-KIR dalam proses pendaftaran petugas tetap mencermati dengan teliti terhadap syarat yang dibawa oleh pemohon dengan mencermati syarat yang dibawa oleh pemohon maka petugas dapat menetapkan berapa biaya yang akan dikeluarkan oleh pemohon, pada tahap pengujian bahwa semua dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, dan pada ketelitian petugas dalam penyerahan hasil bahwa penyerahan hasil pengujian juga dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur sehingga hasil yang dikeluarkan sesuai.

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 bahwa persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Apabila dikorelasikan antara hasil penelitian dengan standar pelayanan publik menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 kita dapat mengetahui bahwa faktor kecermatan merujuk pada syarat dan prosedur yang diteliti dan dilakukan secara cermat dalam pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa dari segi kecermatan dalam memberikan pelayanan pihak Pengujian Kendaraan Bermotor sudah efektif, detail dan teliti dalam melaksanakan tugas. Ini dilihat dari sistem yang berbasis online telah meminimalisir kesalahan yang terjadi saat melakukan registrasi dan penginputan KIR, serta terintegrasi

dengan sistem data base pelaporan dan administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor dengan dinas perhubungan provinsi dan kementerian.

c. Faktor Gaya Pemberi Pelayanan

Faktor gaya pemberi pelayanan ini melihat sasaran kajian dari pelayanan dan sikap yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dari hasil temuan penelitian mengenai faktor gaya pemberi pelayanan, dengan adanya pelayanan E-KIR pengujian kendaraan bermotor dengan sistem online yang secara optimal diberikan oleh petugas meningkatkan jumlah kendaraan yang akan melakukan pengujian dan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Selain pelayanan yang diberikan secara optimal Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci juga membuka saran dan layanan pengaduan apabila layanan yang diberikan kurang sesuai dimasukkan kedalam kotak saran yang telah disediakan didepan loket pendaftaran.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Siagian (2004: 60) faktor gaya pemberi pelayanan merupakan cara atau kebiasaan pemberi pelayanan kepada pelanggan. Dan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan Keputusan Menpan 63/2003 tentang kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Maka dalam hal ini penulis menyimpulkan dari segi Gaya Pemberian Pelayanan oleh petugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci sudah efektif dengan petugas yang mempunyai kebiasaan, tata bicara, perilaku yang baik sesuai etika dan prosedur yang ada. Hal ini dapat dilihat dari respon pengguna jasa pengujian yang merasa cukup puas terhadap gaya pelayanan yang telah diberikan oleh Petugas Pengujian.

2. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Interpretasi Data

Pada bab ini Penelitian yang dilakukan penulis dalam skripsi ini adalah berbentuk deskriptif kualitatif, yakni penelitian dengan cara memaparkan dalam bentuk kualitatif terhadap obyek yang didasarkan pada kenyataan dan fakta-fakta yang tampak pada obyek tersebut. Peneliti akan berusaha menganalisis data-data yang diperoleh melalui hasil wawancara maupun dokumentasi. Hasil analisis terhadap data-data inilah yang nantinya diharapkan dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang dihadapi serta dapat menarik suatu kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh nantinya.

Aspek pertama yang diteliti adalah Efektivitas Pelayanan E-KIR Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci. Aspek penelitian ini untuk menjawab bagaimana Efektivitas Pelayanan E-KIR Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci. Penulis menggunakan tiga indikator yang digunakan sebagai acuan untuk memperoleh data di lapangan yang dilakukan dengan wawancara bebas kepada informan kunci yaitu Kasi PKB (Kepala PKB) dan staf pelaksana serta dengan informan biasa yaitu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan E-KIR Pengujian Kendaraan Bermotor dilokasi penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara.

b. Faktor Waktu

Sesuai dengan yang diungkapkan Siagian (2004: 60) faktor waktu disini adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa. Dalam hal ini seharusnya penggunaan Aplikasi KIR Online dapat mempermudah pemilik kendaraan dalam melakukan registrasi atau pendaftaran terhadap kendaraan wajib

uji, hal tersebut dikarenakan aplikasi KIR Online sangat mudah digunakan sehingga dapat mengefektifkan waktu yang digunakan serta para pegawai lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada pemilik kendaraan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan di lapangan Bapak Afdel Risurdita sebagai Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, menuturkan bahwa:

“Dari segi waktu dengan menggunakan E-KIR yang kami luncurkan oleh DISHUB Kabupaten Kerinci pada tahun 2021 ini sangat membantu dan mempermudah kami dalam memberikan pelayanan yang prima, dengan E-KIR ini proses registrasi atau pendaftaran menjadi efisien sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusannya.” (Diwawancarai pada hari Kamis, 19 Agustus 2021 pada pukul 09.00 Wib di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci.

Selanjut peneliti mewawancarai informan kedua yaitu bapak Fauzi Abdullah sebagai Kasi atau Pjs kepala UPTD KIR menuturkan bahwa:

“Dari segi waktu dengan E-KIR ini sudah efektif, pekerjaan menjadi lebih efisien, karena pada prinsipnya kami (Pegawai yang bertugas) harus memberikan pelayanan yang baik dan harus tepat waktu asalkan persyaratan yang sudah ditetapkan lengkap dan mengikuti aturan yang berlaku, namun terkadang ada sebagian pengguna jasa yang lalai dan tidak mengindahkan peraturan yang berlaku padahal sudah kami tempelkan dikaca tempat loket pendaftaran, namun masih ada juga yang tidak mematuhi aturan sehingga kami tidak bisa memproses pengurusannya, kami tunda prosesnya sampai mereka kembali dengan aturan yang berlaku. Sesuai perintah Atasan. Ini yang kadang menghambat kami dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu.” (Diwawancarai pada hari Kamis, 19 Agustus 2021 pada pukul 09.24 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Dari jawaban informan diatas selaku pegawai pengujian Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan bapak Sujiman selaku pengguna jasa yang berada dilokasi penelitian yang sedang melakukan pengujian menuturkan bahwa:

“E-KIR ini Sangat Efektif mempermudah kami sebagai pengguna jasa dalam proses pengurusannya, biasanya saya melakukan pengujian dengan mendapatkan buku hasil uji KIR secara manual, terkadang kami harus menunggu antrian yang lama untuk mendapatkan buku KIR kadang juga tidak dapat giliran karena waktu jam kerja petugas sudah habis. Dan saya disuruh kembali keesokan harinya jadi terpaksa pulang dengan tangan kosong padahal saya jauh-jauh datang kesini namun tidak dapat giliran, sehingga saya malas untuk kembali melakukan uji KIR. Namun sekarang sudah menggunakan E-KIR yang proses pendaftarannya cepat jadi saya tidak perlu menunggu lama lagi.” (Diwawancarai pada hari Kamis, 19 Agustus 2021 pada pukul 10.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Berbeda dari jawaban informan pengguna jasa sebelumnya Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pengguna jasa yang berada dilokasi penelitian yang sedang melakukan pengujian Kendaraan Bermotor yaitu Bapak Putra Pitra Madan jawabannya sebagai berikut :

“Pengurusan E-KIR dapat diselesaikan dengan baik oleh petugas, namun saat saya datang yang kedua kali ini ada hambatan saya disuruh menunggu karena tadi sempat terjadi gangguan jaringan sehingga tidak bisa dilakukan proses penginputan data dan juga pengujian kata petugas jadi kami harus menunggu dulu sampai jaringan stabil, untungnya jaringan sekarang sudah kembali normal dan bisa dilanjutkan proses pengurusannya” (Diwawancarai pada hari Jum'at, tanggal 20 Agustus 2021 pada pukul 09.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Lebih lanjut peneliti mencari informasi melakukan wawancara dengan Bapak Erik Viesta Lozi, SE selaku pegawai yang sedang bertugas atau operator pelayanan E-KIR menuturkan bahwa:

“Dengan menggunakan E-KIR ini sebenarnya sangat efektif, kami tidak perlu lagi catat mencatat dalam buku KIR, kami hanya tinggal menginput data dan mencetak kartu dengan mudah, namun disitu kendala kami dalam memberikan pelayanan terkadang tidak tepat waktu adalah Aplikasi E-KIR online ini menggunakan jaringan untuk proses input data dan pengujian yang hasilnya langsung sinkron ke pusat, terkadang listrik yang padam, jaringan wifi gangguan apalagi daerah kerinci sungai penuh ini jaringan masih belum memadai kadang bagus kadang tidak, jadi ini yang membuat kerjaan kami terhambat dan lama namun terkadang masyarakat pengguna jasa tidak tau menau yang mereka tau hanya petugas harus menyelesaikan dengan tepat waktu.” (Diwawancarai pada hari Jum’at, 20 Agustus 2021 pada pukul 10.00 Di gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci).

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa dari segi waktu pelayanan E-KIR sudah Efektif dan membantu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ditemukan hambatan-hambatan dalam proses input data dan pengujian yang membuat proses menjadi lama, ini dikarenakan kendala-kendala diluar dugaan dari petugas pengujian seperti jaringan wifi yang kurang memadai, listrik yang padam dan juga pengguna jasa yang tidak membawa kelengkapan syarat-syarat untuk proses pengurusan.

c. Faktor Kecermatan

Sesuai dengan yang diungkapkan Siagian (2004: 60) Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. dalam memberikan pelayanan harus secara mendetail dan terarah agar tidak terjadi kesalahan sehingga pekerjaan lebih efektif untuk diselesaikan. Untuk mengetahui kecermatan pelayanan yang dilakukan pegawai Pengujian Kendaraan Bermotor dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan harus benar-benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan dilapangan dengan Bapak Harisman selaku pengguna jasa Pengujian Kendaraan Bermotor ketika diwawancarai jawabannya adalah:

“Menurut saya dalam pengurusan E-KIR Pengujian Kendaraan Bermotor sudah dilakukan dengan baik dan teliti oleh petugas dan tidak membutuhkan waktu lama dalam kepengurusannya sudah bisa ditunggu untuk mendapatkan E-KIR, sebelumnya memakan waktu yang sangat lama untuk pengurusannya sehingga saya pernah mewakilkan pengurusannya kepada orang lain (dititipkan kepada petugas yang dipercayai) tanpa adanya pemeriksaan kendaraan yang akan diuji asalkan surat-suratnya lengkap dan saya tinggal terima beres saja tanpa perlu membawa kendaraan. Namun sekarang sudah tidak bisa lagi setelah adanya penggunaan sistem online pada tahun 2021 yang dinamakan E-KIR ini katanya langsung terkirim data hasil pengujiannya dan foto kendaraannya yang di entry ke Pusat, sehingga kami harus datang langsung dan membawa kendaraan yang akan dilakukan pengujian.” (Diwawancarai pada hari Senin, 23 Agustus 2021 pada pukul 10.30 Wib di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Kemudian diperjelaskan lagi oleh Bapak Fauzi Abdullah yang merupakan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor mengatakan:

“Memang benar, masih ada masyarakat yang tidak membawa kendaraannya untuk di uji namun itu dulu sebelum penggunaan E-KIR masih menggunakan buku uji KIR dan belum menggunakan sistem online kalau tahun ini kan sudah menggunakan sistem online E-KIR jadi memang masyarakat dan pengguna jasa yang datang harus membawa kendaraan dan kendaraannya sudah benar-benar baik dan kondisi layak jalan sehingga bisa dikeluarkannya kartu E-KIR” (Diwawancarai pada hari Senin tanggal 23 Agustus 2021 pada pukul 11.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Lebih lanjut peneliti mewawancarai bapak Sapriadi pengguna jasa yang berbeda jawabannya adalah sebagai berikut :

“Menurut saya petugas melakukan pemeriksaan persyaratan kelengkapan surat-surat masih kurang teliti bahkan jika ada persyaratan yang kurang terpenuhi, petugas masih bersedia melakukan pengujian berdasarkan kebijaksanaan petugas, kemaren saya sempat memakai orang dalam karena saya ada pekerjaan dan tidak bisa kesini langsung jadi saya titipkan kepada salah satu petugas dengan biaya yang sudah ditentukan tanpa harus membawa mobil kesini ”(Diwawancarai pada tanggal 23 Agustus 2021 pada pukul 11.20 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Erik Viesta Lozi selaku pegawai yang bertugas ketika ditanyakan jawabannya adalah sebagai berikut :

“Proses uji Kendaraan yang kami laksanakan sudah mengikuti prosedur yang ada secara penginputan ke aplikasi KIR online (E-KIR) sudah sangat cermat karna sudah ada sistem sehingga bisa menimalisir kesalahan yang terjadi meskipun sering terjadi kesalahan input data pengguna jasa dan hasil namun sistem memberitahu letak kesalahan sehingga tidak bisa untuk mencetak kartu E-KIR sebelum data benar, aplikasi tersebut sudah sangat efektif. Namun Kendaraan yang di uji tetap harus dibawa ke kantor pengujian, Tapi masih ada pemilik kendaraan yang tidak membawa kendaraannya jadi kita berikan penjelasan bahwa kendaraan harus dibawa ketempat pengujian karena sekarang sudah memakai sistem yang langsung dikirim ke pusat jadi setiap mobil yang di uji akan langsung sinkron ke pusat untuk hasilnya yang akurat sehingga petugas tidak bisa memanipulasi atau merekayasa data yang ada untuk mendapatkan hasil uji kendaraan.”(Diwawancarai pada hari Senin, 23 Agustus 2021 pada pukul 11.50 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Menurut kepala UPTD PKB yaitu Bapak Fauzi Abdullah ketika diwawancarai jawabannya adalah:

“Ya benar, kemaren ada salah satu pegawai saya yang melakukan penyimpangan sehingga kamipun mendapat teguran dari Kepala Dinas Perhubungan atas arahan Polres kerinci sebagai peringatan bagi yang melanggar, setelah kejadian tersebut ada yang melaporkan kemudian salah satu pegawai yang melakukan penyimpangan tersebut tidak dipekerjakan lagi di Dinas Perhubungan ini atau dikeluarkan dari sini karena melanggar aturan pegawai tersebut sebelumnya berstatus Honorer disini yang bertugas membantu penguji , namun mulai tahun ini sudah tidak bisa lagi untuk memanipulasi data karena sudah menggunakan E-KIR yang terhubung langsung ke pusat.” (Diwawancarai pada hari Senin, 23 Agustus 2021 pada pukul 13.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci).

Kemudian peneliti mewawancarai salah satu petugas bapak Juwandra yendi jawabannya adalah:

“ Saya selaku penguji saya rasa saya sudah melakukan pengujian dengan sangat hati-hati dan benar dan juga saya melakukannya sesuai prosedur dan aturan yang berlaku, kami sangat memperhatikan dan berusaha agar pemilik kendaraan merasa nyaman

melakukan pengujian disini". (Diwawancarai pada hari Senin, 23 Agustus 2021 pada pukul 14.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci).

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa dari segi kecermatan dalam memberikan pelayanan pihak Pengujian Kendaraan Bermotor sudah detail dan teliti dalam melaksanakan tugas. Ini dilihat dari sistem yang berbasis online telah meminimalisir kesalahan yang terjadi saat melakukan registrasi dan penginputan KIR, serta terintegrasi dengan sistem data base pelaporan dan administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor dengan dinas perhubungan provinsi dan kementerian.

d. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Sesuai dengan yang dikemukakan Siagian (2004: 60) Faktor gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain dapat dan biasa digunakan untuk mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberian pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja sipelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.. Kewajiban utama untuk melayani kepentingan publik bagaimanapun harus mengedepankan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Hal ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakat pengguna jasa sehingga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna jasa dan mampu memenuhi kepuasan masyarakat serta dapat mengefektifkan pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan di lapangan Bapak Afdel Risurdita sebagai Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, menuturkan bahwa:

"Kami berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pemilik kendaraan yang membutuhkan sesuai prosedur yang berlaku dengan peraturan yang tidak berbelit-belit agar pengguna jasa memperoleh pelayanan yang baik dari petugas yang berwenang, apalagi yang telah memenuhi kelengkapan persyaratan akan kami lakukan proses pengurusan E-KIR secepatnya. Meskipun kami kekurangan Pegawai negeri Sipil (PNS) yang ahli di bidang Pengujian ataupun yang sudah mengikuti pelatihan ini tidak menghambat kami untuk tetap memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa" (Diwawancarai pada hari Selasa, 24 Agustus 2021 pada pukul 09.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci

Senada dengan Bapak Afdel Risurdita selaku Kepala Bidang lalu Lintas dan Angkutan, Bapak Erik Viesta Lozi, SE selaku staf administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor menuturkan:

"Kami semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sehingga para pegawai dapat efektif dalam bekerja. Biasanya ketika masyarakat atau pengguna jasa datang kami secepat mungkin merespon dengan menanyakan apa keperluannya, dan kami langsung layani sesuai apa yang dibutuhkan dari orang tersebut. Dan jika kami tidak bisa melakukan sesuai dari harapan masyarakat ya itu adalah keterbatasan kami. Tapi jika terkait dengan pengujian kami akan memberikan pelayanan yang prima." (Diwawancarai pada hari Selasa, 24 Agustus 2021 pada pukul 10.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan).

Menurut bapak Harisman selaku masyarakat pengguna jasa Pengujian Kendaraan Bermotor, Mengatakan:

"Responnya cepat, pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan memberikan kemudahan dalam pengurusan, petugas bahkan menjelaskan syarat-syarat uji dan apabila persyaratannya belum lengkap pemilik kendaraan harus melengkapi

terlebih dahulu barulah dapat dilayani oleh petugas, bahkan ada juga pegawai yang mengajak saya berbicara sampai selesai kendaraan di uji” (Diwawancarai pada hari Senin, 23 Agustus 2021 pada pukul 10.40 Di gedung Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci)

Menurut Bapak Sapriadi selaku Masyarakat pengguna jasa Pengujian Kendaraan bermotor yang diwawancarai pada hari Senin, 23 Agustus 2021 mengatakan :

“Daya tanggap petugas dalam memberikan perhatian masih belum sesuai meskipun tidak semua petugas, namun seringkali pemohon menunggu cukup lama untuk dilayani petugas.”

Selanjutnya Menurut bapak Hendra selaku masyarakat pengguna jasa Pengujian Kendaraan Bermotor, Mengatakan:

“Responnya cukup baik, ya memang ada sebagian yang acuh tak acuh tapi ada juga yang memberikan pelayanan yang baik tergantung siapa petugasnya”. (Diwawancarai pada hari selasa, 24 Agustus 2021 pada pukul 11.00 di Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Kabupaten Kerinci)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa dari segi Gaya Pemberian Pelayanan oleh petugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci sudah baik dan sesuai etika dan prosedur yang ada. Hal ini dapat dilihat dari respon pengguna jasa pengujian yang merasa cukup puas terhadap gaya pelayanan yang telah diberikan oleh Petugas Pengujian.

IV. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilaksanakan dan pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan E-KIR Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas pelayanan E-KIR yang menggunakan aplikasi KIR Online diperuntukan pendaftaran dan penginputan hasil pengujian Sudah efektif namun belum maksimal apabila dilihat dari fungsinya sebagai unsur pelayanan yang kapabel. ini didapat dari beberapa indikator efektivitas pelayanan yang digunakan yaitu :

1. Faktor Waktu

Bahwa faktor waktu dalam pelaksanaan pelayanan E-KIR pengujian kendaraan bermotor dikatakan belum begitu efektif. Dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor waktu yang digunakan sudah tepat dan cepat serta menghemat waktu. Namun masih ditemukan hambatan-hambatan dalam proses input data dan hasil pengujian kendaraan yang menyebabkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi lebih lama bergantung dengan jaringan yang memadai, listrik yang memadai dan juga pengguna jasa yang tidak melengkapi syarat-syarat untuk proses pengurusan.

2. Faktor Kecermatan

Bahwa dari segi kecermatan dalam memberikan pelayanan pihak Pengujian Kendaraan Bermotor sudah efektif, detail dan teliti dalam melaksanakan tugas namun masih terdapat kendala pada SDM. Ini dilihat dari sistem yang berbasis online telah meminimalisir kesalahan yang terjadi saat melakukan registrasi dan penginputan KIR, serta terintegrasi dengan sistem data base pelaporan dan administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor dengan dinas perhubungan provinsi dan kementerian

3. Faktor Gaya Pemberi Layanan

Bahwa dari segi melayani pemohon oleh petugas UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci sudah efektif dengan petugas yang mempunyai kebiasaan, tata bicara, perilaku yang baik sesuai etika dan prosedur yang ada. Hal ini dapat dilihat dari respon pengguna jasa pengujian yang merasa cukup puas terhadap

gaya pelayanan yang telah diberikan oleh Petugas Pengujian. dan untuk meningkatkan pemberian pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kerinci membuka saran dan pengaduan dari masyarakat di kotak saran.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Terima Kasih Kepada LPPM STIA Nusantara sakti Sungai Penuh yang telah member kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara Maha (JAN Maha), serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam jurnal ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, R. D., dan Hertati, D. 2019, *Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Drive Thru Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo*, *Public Administration Journal*, 1(3), 232
- H.b.,Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Unspress.
- Hidayat. 2006. *Paradigma Baru Otonomi Daerah*. Jakarta: LIPI
- Haslinda. 2018 *.Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor .Jurnal Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi*.
- Iswanto. 2008 *.Rangkuman Praktis Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor*, Tegal : Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi
- Kasim, Azhar. 1993 *. Pengukuran efektivitas dalam organisasi*. Jakarta: LPFE-UI
- Keputusan Menteri Perhubungan No.71 Tahun 1993 *Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor*
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta
- Mahmudi, 2005 , *Manajemen kinerja sektor publik..Yogyakarta :UPP AMP*.
- Meleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Meleong. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mutia, Fera. 2020. *Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota sawahLunto*. *Jurnal JIPS*.Vol.4,No.2. 2579-5449
- Peraturan Menteri Perhubungan No.33 Tahun 2005 *Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor*.
- Peraturan Daerah No. 4 tahun 2022 *Tentang Pelayanan Perizinan*
- Peraturan Daerah No. 15 tahun 2008 *Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor*
- Peraturan Bupati Kerinci No. 11 Tahun 2010 *Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Kerja DISHUB Kabupaten Kerinci*.
- Prawisentono. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Undang-Undang No.14 Tahun 1992 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*
- Siagian. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silvy. 2019. *Efektifitas Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala di Dinas Perhubungan Subang*.*Jurnal Ilmu administrasi Universitas Subang* Vol. 1. No.2 .<https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>.
- Sumaryadi. 2005. *Perencanaan pembangunan daerah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugioyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sugioyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

- Sujadi. 2009. *Penembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama
- Wubawanto, Sigit. 2008. *Peran Keluarga dalam Perilaku Pembelian Hedonis. Jurnal Fokus Bisnis*, 17(2)
- Zanni, Husnuz. 2015, *Efektifitas Pelayanan dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda. Jurnal Administrasi Negara*. 3(4).