

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129).

Pelayanan publik adalah Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Lembaga Administrasi Negara: 1998). 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 kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (<http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat umum dan memberikan servis kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor Tahun 2003 defenisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturanperundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak

swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud 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. Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pasal 1 Ayat 2 UU Nomor 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan unsur yang ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadikan penda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara

kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur yang kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau yang memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak mempunyai daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, didalam menyikapi perubahan dan atau pergeseran paradigma penyelenggara pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator harus mengubah pola fikir 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.

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 tadi.

Menurut Ibrahim (2008:18) bahwa pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin tangible, reliable, responsive, aman dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan baik dan profesional.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dilingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan kondisi empowering yang dialami masyarakat (Thoah,2001;41). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang

menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Tabel 1.1

Perbandingan 3 Paradigma Pelayanan Publik

Aspek	Old Publik Administration	New Public Administration	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien (client) dan pemilih	Pelanggan (customer)	Warga Negara (citizens)
Peran Pemerintah	Pengayuh (rowing)	Mengarahkan (steering)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas

Ketiga paradigma tersebut menunjukkan perkembangan makna pada perspektif bahwa pelayanan publik hadir untuk kepentingan siapa dan bagaimana paradigma ini memposisikan masyarakat. Selaras dengan azas demokrasi yang menjwai pelayanan publik, makna paradigma yang dianggap ideal adalah New Public Service (NPS) yaitu pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang selaras dengan konsep pelayanan publik demokratis atau yang dalam konsepsi Habermas, pelayanan publik deliberatif (dikonsultasikan kepada publik). Konsepsi NPS ini memberikan ruang bagi pemberian pelayanan yang sesuai dengan kepentingan masyarakat (*citizens*) sebagai penerima layanan, tidak hanya sebatas pada pelanggan (*customer*).

Paradigma New Public Service (NPS) menempatkan warga tidak hanya sebagai customer tetapi sekaligus masyarakat dipandang sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara birokrasi publik. Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari (*government*) menjadi (*governance*) sehingga administrasi publik akan terampil lebih *powerfull* dalam menjelaskan masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan publik. Dalam konsep ini birokrasi publik tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan hubungan masyarakat (*public affairs*) dan kepentingan umum (*public interest*) (Kuswandro, 2015).

Pelayanan Publik dapat kita klasifikasikan dalam beberapa bagian, yaitu:

1. Pelayanan Administratif: pelayanan administratif adalah, pelayanan berupa Pencatatan, Pengambilan keputusan, Dokumentasi, Pengurusan surat, dan sebagainya. Pelayanan administratif ini biasanya menghasilkan dokumen resmi sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna layanan selain berupa dokumen bisa juga berupa akses atau izin. Pelayanan Barang Jenis pelayanan ini berfokus pada penyediaan barang maupun pengolahan barang, kegiatan pelayanan barang ini

mengeluarkan produk berupa barang yang diperlukan masyarakat.

2. Pelayanan jasa : memiliki cakupan yang luas, penyelenggara pelayanan jasa ini bisa berasal dari individu serta kelompok, bisa dari pemerintah maupun swasta. Pelayanan jasa memerlukan keahlian dan profesionalitas sesuai dengan bidangnya, selain itu pelayanan ini menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan tersebut. Contohnya seperti supir taksi *online*, penyedia jasa memerlukan mobil sebagai sarana sedangkan jalan menjadi prasarana, contoh lainnya adalah saat kita berpergian menggunakan kereta api maka kereta menjadi sarana dan jalur kereta atau *rail* menjadi prasarana.

3. Pelayanan Regulatif Pelayanan regulatif merupakan jenis pelayanan berupa penegakan hukum melalui peraturan seperti undang-undang, kebijakan publik, dan sebagainya. Pelayanan ini memiliki tujuan untuk mengatur sendi sendi masyarakat dengan kata lain menjaga keteraturan dalam kehidupan bermasyarakat. Pelayanan ini biasanya muncul sebagai sebuah perlindungan terhadap hak hak yang dimiliki, seperti kebijakan yang bersifat larangan contohnya larangan merokok di tempat tertentu, lalu peraturan lalu lintas, dan sebagainya.

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. Di bidang transportasi, layanan publik tidak lagi seperti dulu. Pada dekade awal tahun 2000-2010, jumlah kendaran tidak sebanyak saat ini. Volume kendaraan di jalan raya tidak sepadat saat ini. Ini diakibatkan mobil kini tidak lagi menjadi barang yang hanya dapat dimiliki oleh masyarakat tertentu. Mobil kini bisa dimiliki oleh siapa saja dengan biaya yang lebih murah meskipun angsurannya tetap tinggi. Siapapun, bahkan orang yang baru saja menikah bisa mendapatkan mobil impian untuk dibawah rekreasi bersama keluarga kecil kapan saja. Hal ini disebabkan investasi asing masuk ke Indonesia di bidang otomotif sangat deras sehingga menjadikan Indonesia sebagai

pasar otomotif terbesar di Asia Tenggara.

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. Pada tahap ini jika persyaratan sudah lengkap dan sesuai maka surat izin sudah dapat di cetak. Setiap perizinan telah di cetak mengandung unsur data-data pokok diantaranya adalah nomor surat, kegunaan surat, nama pemilik, masa berlaku dan masa kadaluarsa, data tersebut merupakan satu kesatuan dan tidak akan berubah kecuali masa berlaku yang merupakan masa operasional penggunaan dokumen tersebut, sehingga dokumen tersebut perlu di perpanjang masa berlakunya jika masih tetap beroperasi. penggunaan aplikasi microsoft word dirasa tidak efektif karena kegiatan yang sama selalu dilakukan berulang secara manual sehingga memerlukan waktu yang lama. Dokumen-dokumen juga terekam dalam file-file yang terpisah sehingga tidak efisien dalam menemukan kembali berkas jika suatu saat dibutuhkan.

Tabel di bawah ini adalah ringkasan dari kendala di tingkat lokal hingga nasional terkait persoalan tersebut:

Tabel 1.2

Persoalan dan Pelaksanaan Program

E-KIR di Indonesia

Tingkat Persoalan	Lokasi	Rincian Persoalan
Nasional	Jakarta	<p>E-KIR Dinas Perhubungan DKI Jakarta, pelaksanaan Pengujian kendaraan bermotor di Unit PKB dan pemeriksaan dilakukan oleh Penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Tanda uji akan diberikan kepada kendaraan yang memenuhi syarat kelayakan yang disahkan oleh pejabat. Belum lama ini Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta juga meluncurkan aplikasi E-KIR Jakarta. Selain dimanfaatkan untuk booking, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur pembayaran KIR Online, fitur ini diluncurkan oleh DKI Jakarta bersamaan dengan meluncurnya aplikasi e-KIR Jakarta. Aplikasi e-KIR Jakarta ini dapat Anda coba untuk merasakan kemudahan booking KIR di DKI Jakarta beserta pembayarannya. Jadi Anda bisa mendapatkan antrian lebih dahulu ketimbang datang langsung ke kantor KIR. Anda yang sedang berencana melakukan Uji KIR, informasi di bawah ini akan membantu Anda supaya tak perlu lagi menghabiskan banyak waktu untuk mengantri offline. Kemudahan demikian seharusnya juga dibarengi dengan kesadaran pengemudi berupa asuransi agar membebaskan kecemasan dari mahalnya perawatan aset kendaraan. (Harit Hafiid 2020)</p>
Regional	Surabaya	<p>UPTD PKB Tandes kota Surabaya membuat program E-Uji KIR yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi pungli berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 46 Tahun 2015 tentang tata cara pelayanan pengujian kendaraan bermotor . E-UJI KIR merupakan inovasi program untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat saat mengurus uji kir berdasarkan SOP tentang inspeksi kendaraan bermotor.</p>

Tingkat Persoalan	Lokasi	Rincian Persoalan
		<p>Pemanfaatan IT ini akan banyak membawa keunggulan khususnya masyarakat yang akan melakukan uji Kir. Program ini mencakup proses pendaftaran sampai dengan pengujian kendaraan bermotor, Dalam proses pendaftaran secara online melalui aplikasi yang bisa diunduh di App store yang dapat diakses oleh semua masyarakat, dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu seperti menu home yang berisi cek data kendaraan, hasil uji, status rekom, riwayat kendaraan, dan biaya uji , inovasi tersebut guna untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan transparansi dalam pengurusan uji KIR . (Indah Prabawati 2019)</p>
Lokal	Probolinggo	<p>Dengan aplikasi E-UJI KIR ini masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor. masyarakat bisa mendaftar dan mengambil nomor antrian untuk melakukan pengujian melalui aplikasi E-UJI KIR selain kemudahan dalam pendaftaran dalam aplikasi E-UJI KIR ini dapat memonitoring pengujian kendaraan dan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo mewujudkan transparansi instansi kepada masyarakat melalui aplikasi ini. Kemudahan dan Transparansi data pengujian kendaraan bermotor dapat diakses secara online melalui Aplikasi berbasis Teknologi Informasi Online, Aplikasi yang dapat membantu pemilik kendaraan umum atau angkutan barang untuk memberikan kemudahan dalam proses pemeriksaan serta proses administrasi seputar pengujian kendaraan bermotor :</p> <p>Aplikasi mencakup informasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Syarat dan Informasi mengenai Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. 2. Pengecekan data Kendaraan Wajib Uji. 3. Pengecekan data hasil uji kendaraan wajib uji. 4. Visi dan Misi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Tingkat Persoalan	Lokasi	Rincian Persoalan
		5. Informasi Perolehan PAD Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. 6. Pendaftaran Online / Booking online pendaftaran Uji Kendaraan Bermotor. Aplikasi akan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Playstore Dinas Perhubungan Kota Probolinggo)

Sumber: diolah oleh Peneliti dari berbagai sumber, 2022

Sebelum EKIR	Sesudah EKIR
Pendaftaran harus ke loket	Pendaftaran lebih mudah dengan adanya aplikasi EKIR
pembayaran tunai	pembayaran melalui bank
masih menggunakan manual	menggunakan teknologi
pekerjaan kurang efisien cenderung butuh waktu lama	pekerjaan lebih efisien dan cepat

Sumber: diolah oleh Peneliti dari berbagai sumber, 2022

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. Dinas Perhubungan Kota Probolinggo adalah salah satu instansi pemerintahan, yang bertugas di bidang perhubungan lalu lintas. Dinas Perhubungan Kota Probolinggo juga melayani

pengujian KIR, baik itu perpindahan uji KIR maupun hanya numpang uji. Alur dari pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo saat ini adalah pemohon datang ke Dinas Perhubungan kemudian mengantri untuk mendaftar dan menyerahkan syarat-syarat uji KIR seperti KTP pemilik kendaraan maupun pemohon, buku KIR, STNK, dll. Dilanjut membayar biaya KIR yang sesuai dari undang-undang pemerintah, jika sudah selesai pemohon mengantri untuk pengujian kendaraannya. Pemohon kadang tidak mengetahui syarat-syarat pengajuan KIR dan juga biaya KIR sehingga tidak bisa mengestimasi waktu dan biaya, maka pada Tugas Akhir ini akan dilakukan pembuatan aplikasi android, dimana didalam aplikasi terdapat informasi tentang KIR, termasuk cek uji kendaraan dengan memasukan nomor buku KIR. Dari uraian diatas peneliti akan membuat judul sistem informasi KIR kendaraan pada Dinas Perhubungan Kota Probolinggo berbasis android untuk memudahkan user dalam mengetahui persyaratan, alur maupun biaya untuk permohonan Uji KIR. (Dinas Perhubungan Kota Probolinggo).

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. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan maka diharapkan kepuasan konsumen dapat tercapai. Beberapa konsumen mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan terutama masalah waktu yang

terlalu lama, kurangnya jumlah tenaga penguji dan staf administrasi juga fasilitas/tempat parkir yang tersedia kurang besar sedangkan banyak kendaraan setiap harinya yang ingin melakukan uji kir, sehingga penulis ingin menguji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dalam meningkatkan pelayanan publik berbagai upaya sudah dilakukan oleh pemerintah Kota Probolinggo mulai dari upaya perbaikan dan inovasi yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan prosedur sederhana, waktu yang cepat, biaya yang murah serta transparan dalam setiap pelayanan. Pemerintah Kota Probolinggo, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Probolinggo sebagai instansi teknis yang dibutuhkan masyarakat sebagai regulator dalam bidang transportasi selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, terutama dalam bidang Pengujian Kendaraan Bermotor. (Indah Prabawati).

Niat 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. Pengujian kendaraan bermotor secara umum dilaksanakan selain dalam rangka menjamin keselamatan dan pelayanan umum, juga merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas udara di luar ruangan terutama di jalan raya serta permukiman yang berada pada lintasan angin yang berasal dari jalan raya. menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu

mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. (Harit Hafiid 2020)

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/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 Dalam sumber daya finansial ini yang menjadi hambatan adalah dimana masih kurangnya software dan peralatan penunjang program E-Uji KIR dimana software penunjang pendaftaran online masih belum memadai dimana software tersebut sangatlah penting untuk keberlangsungan pendaftaran secara online, peralatan seperti tablet / PC dan software penunjang pendaftaran online relatif mahal sehingga dalam penambahannya perlu waktu yang lama dalam penganggaran dana. Bagian teknis E-Uji KIR bidang pengujian software penunjang pendaftaran online dan peralatan- peralatan berbasis elektronik masih belum cukup untuk menunjang program E-Uji KIR ini dimana dalam proses pendaftaran masih adanya kekurangan pada pendaftaran secara online yang belum sepenuhnya berguna dengan baik.



Gambar 1: Aplikasi E-KIR Kota Probolinggo

Pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang berperan penting dalam menunjang kelancaran mobilitas masyarakat untuk beraktivitas di sektor-sektor lain. Dinas Perhubungan selaku Dinas yang memberikan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna kendaraan bermotor angkutan barang agar mereka mau melakukan uji kelayakan kendaraan. Pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pemilik kendaraan bermotor angkutan barang diperlukan suatu kinerja pelayanan publik yang baik agar tercipta tujuan yaitu kepuasan pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor. (Kusmawardhani, H.H., & Hakim, S. 2019)

Berdasarkan sebelum EKIR dan sesudah EKIR pendaftaran masih belum menggunakan no antrian di loket dan memesan di loket dan ini yang membuat masyarakat masih menunggu lama untuk menguji kendaraan

bermotor mereka dan setelah diterapkan aplikasi EKIR masyarakat lebih mudah untuk mendaftarkan kendaraan mereka tanpa mengantri di loket, cukup melalui aplikasi EKIR tersebut bisa mendaftarkan kendaraan mereka. aplikasi E-KIR. Selain dimanfaatkan untuk booking, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur pembayaran KIR Online. Aplikasi e-KIR ini dapat Anda coba untuk merasakan kemudahan booking KIR beserta pembayaran online-nya. Jadi Anda bisa mendapatkan antrian lebih dahulu ketimbang datang langsung ke kantor KIR. Anda yang sedang berencana melakukan Uji KIR, informasi di bawah ini akan membantu Anda supaya tak perlu lagi menghabiskan banyak waktu untuk mengantri offline. Kemudahan demikian seharusnya juga dibarengi dengan kesadaran pengendara berupa asuransi agar membebaskan kecemasan dari mahalnya perawatan aset kendaraan. E-UJI KIR merupakan inovasi program untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat saat mengurus uji kir berdasarkan SOP tentang inspeksi kendaraan bermotor. Kemajuan teknologi menjadikan pekerjaan lebih efisien. yang sebelumnya pengecekan secara manual contohnya pengecatan pada kendaran bermotor masih dengan manual sekarang sudah menggunakan alat pengecatan otomatis dan lebih efisien.

Terdapat penelitian terdahulu yang sama 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 . Diuraikan 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.

Kelebihan dari penelitian ini adalah menjelaskan mengenai tujuan penelitian yaitu menerapkan sistem informasi E-Ticketing untuk 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.

Penelitian terdahulu kedua yang dilakukan Rosi Damayanti (20012) yang ditulis dalam bentuk jurnal dengan Judul “Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait Dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketentuan peraturan perundang- undangan dan aturan pelaksana yang mengatur tentang uji kelayakan kendaraan bermotor oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar serta untuk mengetahui pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam memberikan perlindungan terhadap keselamatan penumpang. Penelitian ini

merupakan penelitian hukum normatif bersifat preskriptif untuk mengetahui pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam memberikan perlindungan terhadap keselamatan penumpang. bahan hukum primer dalam penelitian ini terdiri dari peraturan perundang-undangan dalam hubungannya dengan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor terkait dengan keselamatan penumpang dan bahan hukum sekunder berasal dari buku, jurnal, internet dan penelitian lain yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan, wawancara dan observasi yang dilakukan penulis guna memeriksa kembali bahan hukum primer terhadap fakta lapangan. Analisis data yang digunakan adalah dengan metode deduksi.

Kelebihan dari penelitian ini 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.

Kedua penelitian terdahulu tersebut mengandung sejumlah perbedaan dengan penelitian yang saat ini dilakukan oleh penulis letak perbedaannya dari program EKIR di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Selain itu perbedaannya juga terletak lokasi penelitian dan fokus penelitian dimana pendekatan yang digunakan penulis dalam menjawab dari rumusan masalah penelitian yakni menggunakan pendekatan indikator menurut Teori Sutrisno (dalam Wulandari,2018:6) yakni, pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata yang akan dibahas lebih mengacu kepada pengetahuan capain analisis program EKIR.

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.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perlu diteliti mengenai analisis program uji kir di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo maka peneliti tertarik mengangkat dan menganalisis permasalahan dalam bentuk Skripsi dengan judul “Analisis Implementasi Program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan

bermotor di unit pelaksanaan teknis pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo”

B. Rumusan masalah

Bertolak dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah Bagaimana implementasi kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan menggunakan Aplikasi E-KIR Terhadap Pemberkasan Administrasi ASN Pemerintah Kota Probolinggo dan apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam implemmentasi program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini terdiri atas tujuan umum dan tujuan khusus. Menurut Suliyanto (2018: 101). Maka itu tujuan yang ingin dicapai dalam tulisan ini sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

- a. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan uji kelayakan Di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo
- b. Melengkapi dengan hasil penelitian secara kualitatif yang bermanfaat untuk mengukur kualitas pelayanan dan uji kelayakan dari suatu program

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPT Dinas

Perhubungan Kota Probolinggo

b. Untuk mengetahui program E KIR di UPT Dinas Perhubungan

Kota Probolinggo

Untuk mengetahui uji kelayakan di UPT Dinas Perhubungan Kota

Probolinggo

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Sebagai salah satu bahan kajian dalam studi Administrasi Publik terutama kualitas pelayanan dan uji kelayakan tentang E KIR di UPT Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang

2. Manfaat Praktis

c. Bagi Universitas Panca Marga Probolinggo. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan terhadap koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas

tentang studi kajian program pembangunan yang ada dalam kehidupan masyarakat.

- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap masyarakat pada program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor, sehingga masyarakat ikut serta dalam meningkatkan program yang ada.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memahami laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan yang berisi latar belakang sebagai uraian tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

Bab 2: Kajian Pustaka menguraikan tentang tinjauan pustaka, kerangka dasar teoritik, kerangka berpikir, dan argumen sementara sebagai jawaban sementara dan penelitian atau dikenal dengan hipotesis, mengenai E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

Bab 3: Metode Penelitian membahas tentang metode penelitian sebagai

acuan peneliti bagaimana mendapatkan data data keefektifan program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan

Bab 4: Hasil dan Pembahasan berisikan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Penyajian Data Fokus Penelitian, Analisis dan Interpretasi Data.

Bab 5: Kesimpulan dan Saran. Berisi jawaban dari rumusan masalah yang dijawab dengan membuktikan hipotesis alternatif dari variabel-variabel yang diteliti.