

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kota Probolinggo**

###### **a. Sejarah**

Pada zaman pemerintahan Hayam Wuruk, Raja Majapahit ke-IV (1350-1389) dalam buku *Negarakertagama* yang ditulis oleh Mpu Prapanca, Probolinggo merupakan sebuah pedukuhan kecil yang dikenal dengan nama “Banger” (diambil dari nama sungai yang mengalir daerah ini). Di bawah kekuasaan Kerajaan Majapahit, Banger kemudian berkembang menjadi Pakuwon.

Pada tahun 1743 seluruh daerah di timur Pasuruan (termasuk Banger) berada dalam penguasaan VOC, untuk memimpin pemerintahan di Banger, pada tahun 1746 VOC mengangkat Kyai Djojolelono sebagai Bupati Pertama di Banger dengan gelar Tumenggung. Pada tahun 1768 Kyai Djojolelono yang menyadari politik adu domba VOC kemudian menyingkir, meninggalkan istana dan jabatannya sebagai Bupati Banger dan memilih untuk mengembara (lelono). Sebagai pengganti, Kompeni kemudian mengangkat Raden Tumenggung Djojonegoro sebagai Bupati Banger ke-II. Pada tahun 1770 nama Banger oleh Tumenggung Djojonegoro diubah menjadi

“Probolinggo”, “Probo” berarti sinar, “Linggo” berarti tugu, badan tanda peringatan atau juga tongkat. “Probolinggo” berarti sinar yang berbentuk tugu/gada/tongkat (nama tersebut kemungkinan merujuk pada penggambaran meteor atau bintang jatuh) (*Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.*)

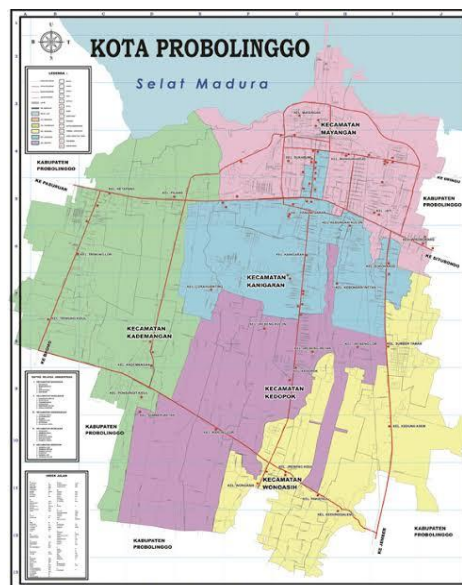
**b. Kondisi Geografis**

Kota Probolinggo terletak di bagian timur Pulau Jawa, di pantai Selat Madura. Di sebelah timur Surabaya, Selat Madura menjadi lebih lebar dan lebih dalam. Antara Pulau Madura dan pantai Probolinggo jaraknya sekitar 40 mil laut (Jonge, 1989:4). Dermaga pelabuhan Probolinggo merupakan tonjolan daratan ke arah laut, menyerupai semenanjung dalam ukuran mini. Pusat kota ditandai dengan adanya alun-alun yang dikelilingi gedung pemerintah di sebelah selatan, masjid di sebelah barat, penjara di sebelah timur Di Sebelah utara alun-alun terdapat stasiun kereta api. Alun-alun bagian tengah dibelah oleh jalan yang membujur utara selatan dan timur barat. Kota probolinggo dilewati jalur kereta api yang menghubungkan Lumajang sebelah selatan dan Pasuruan di sebelah barat.

Kota Probolinggo merupakan dataran rendah dengan ketinggian 4-36 meter di atas permukaan laut, terletak pada posisi 7o43’41’’ - 7o49’04’’ Lintang Selatan dan 113o10’ - 113o15’ Bujur Timur. Luas wilayah Kota Probolinggo, adalah berupa daratan seluas 56,667 km<sup>2</sup>. Wilayah administrasi Kota Probolinggo terdiri dari 5 wilayah kecamatan,

dengan luas daratan masing-masing kecamatan, yaitu: Kecamatan Kademangan (12,754 km<sup>2</sup>), Kecamatan Kedopok (13,624 km<sup>2</sup>), Kecamatan Wonoasih (10,981 km<sup>2</sup>), Kecamatan Mayangan (8,655 km<sup>2</sup>), dan Kecamatan Kanigaran (10,653 km<sup>2</sup>). Berdasarkan elevasi (ketinggian dari permukaan laut), dataran di Kota Probolinggo terdiri dari: 0 m - 4 m = 18,80 % 4 m - 36 m = 81,20 % Kecamatan Mayangan mempunyai ketinggian terendah dengan 0-4 meter di atas permukaan laut (DPL).

Gambar 4.1 Peta Kota Probolinggo



Sumber: (Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.)

Gambar 4.2 Statistik Geografis Kota Probolinggo

No	Uraian	Satuan	Nilai
	<b>Luas Wilayah Kota Probolinggo</b>	<b>Km<sup>2</sup></b>	<b>56,667</b>
1	Kecamatan Kademangan	Km <sup>2</sup>	12.754 (22,51%)
2	Kecamatan Kedopok	Km <sup>2</sup>	13.264 (24,04%)

3	Kecamatan Wonoasih	Km <sup>2</sup>	10.981 (19,38%)
4	Kecamatan Mayangan	Km <sup>2</sup>	8.655 (15,27%)
5	Kecamatan Kanigaran	Km <sup>2</sup>	10.653 (18,80%)

Sumber/Source: (*Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.*)

### c. Kependudukan dan Ketenagakerjaan

Berdasarkan data Hasil Proyeksi Penduduk Interim 2020-2023, penduduk Kota Probolinggo tahun 2021 sebanyak 241.202 jiwa yang terdiri atas 119.577 orang laki-laki dan 121.625 orang perempuan. Laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,06 persen. Angka rasio jenis kelamin penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 98,32 Artinya setiap 98 orang laki-laki setiap 100 orang perempuan. Kepadatan penduduk di Kota Probolinggo tahun 2021 mencapai 4.257 jiwa/km<sup>2</sup>, artinya setiap kilometer persegi terdapat 4.257 orang yang tinggal di area tersebut. Kepadatan penduduk tertinggi di kecamatan Mayangan dengan kepadatan sebesar 7.127 jiwa/km<sup>2</sup> dan terendah di Kecamatan Kedopok sebesar 2.827 jiwa/km<sup>2</sup>.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah Angkatan Kerja Kota Probolinggo tahun 2021 sebesar 121.939 orang, dengan 70.596 orang laki-laki (57,89%) dan 51.343 orang perempuan (42,11%). Dari jumlah angkatan kerja tersebut, 121.939 orang (93,45%) diantaranya bekerja dan 8.543 orang (6,55%) sisanya merupakan pengangguran.

Jumlah pencari kerja terdaftar di Kota Probolinggo pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja

pada tahun 2021 sebesar 15.109 orang, terdiri dari 10.370 orang laki-laki dan 4.739 orang perempuan. Dari jumlah pencari kerja terdaftar tersebut sebesar 905 orang telah ditempatkan bekerja. Dilihat dari pendidikan, lulusan SMA sederajat merupakan yang paling banyak terdaftar sebagai pencari kerja, sebanyak 8.462 orang (59,77%). Sumber/Source: (*Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.*)

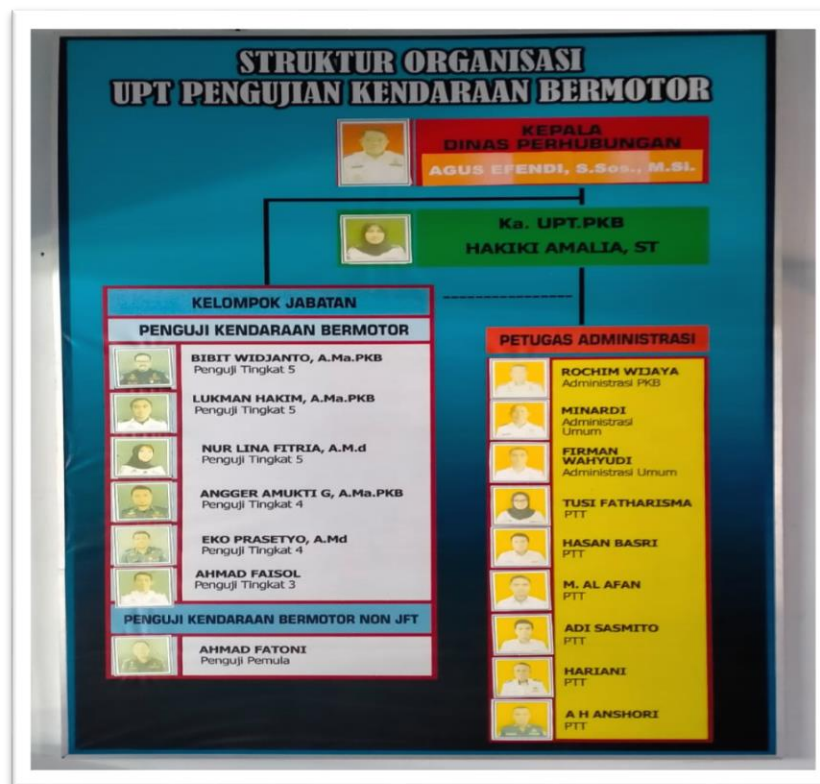
## **2. Profil UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo**

Dinas Perhubungan Kota Probolinggo merupakan salah satu dinas yang berada di Kota Probolinggo yang menjadi unsur pelaksana pemerintah daerah Kota Probolinggo di bidang perhubungan. Lokasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dengan luas keseluruhan 8.500 m<sup>2</sup>, yang terletak di jalan KH.Genggong No. 71 Kel.\_Sukoharjo Kec. Kanigaran Kota Probolinggo, terletak di lokasi yang mudah dijangkau oleh pemilik kendaraan.

### **A. Administrasi**

Pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi unit pelaksana teknis daerah pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Probolinggo(Peraturan Walikota

Probolinggo No. 99 Tahun 2018 sebagaimana terlampir)



Gambar 9 : Struktur Organisasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo

### 3. Motto, Visi, dan Misi

**Motto** : Kami berikan pelayanan yang terbaik untuk anda hari ini dan nanti

**Visi** : Mewujudkan Keselamatan LLAJ dengan mengedepankan Kualitas Pelayanan PKB yang Handal dan Profesional

**Misi** :

- terciptanya keselamatan dengan terkontrolnya angka kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan oleh kendaraan wajib uji

- Terciptanya lingkungan yang sehat dan bersih melalui uji emisi gas buang dengan program langit biru

### C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (Tata Cara Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)



Gambar 10 : Alur Pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo

### B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan pembahasan hasil penelitian dengan didasari data yang penulis peroleh selama di lapangan melalui observasi, wawancara, telaah dokumentasi serta studi kepustakaan mengenai

Analisis Implementasi Program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di unit pelaksanaan teknis pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo yang akan disajikan dengan teknik kualitatif deskriptif dengan tetap mengacu pada interpretasi data.

Pelaksanaan wawancara dengan informasi di lokasi penelitian yang dilakukan dengan wawancara secara langsung. Dalam hal ini terdapat variabel, dan beberapa indikator yang digunakan untuk melakukan penelitian. Adapun sub konsep yang ditemukan dalam bagian tulisan ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Penyajian Data

Penyajian Data		
Variabel	Sub Variabel / Aspek	Indikator
Analisis Implementasi Program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo	Analisis Implementasi Program	Mengolah dan Mempersiapkan Data
		Membaca Keseluruhan Data
		Meng-coding Data
		Mendeskripsikan <i>Setting</i>
		Menyajikan Data
		Mendeskripsikan <i>Setting</i>
Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Program E-KIR	Faktor Pendukung	Kerjasama yang Baik
		Sumber Daya Manusia
	Faktor Penghambat	Faktor Internal
		Faktor Eksternal

Sumber: diolah oleh peneliti dari konsep yang digunakan pada landasan teori



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

Pelaksanaan wawancara dengan informasi di lokasi penelitian yang dilakukan dengan wawancara secara langsung. Dalam hal ini terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk melakukan penelitian. Proses dari sebuah program E-KIR tidak lepas dari berbagai variabel dan faktor yang mempengaruhinya. Proses analisis implementasi merupakan sebuah kegiatan yang harus diterapkan pada saat seseorang melakukan sebuah pemilahan, membedakan, menguraikan suatu permasalahan terhadap program-program inovasi terbaru atau kebijakan yang nantinya akan diterapkan kepada sekitarnya. Menurut Creswell (2013), implementasi dipengaruhi enam variabel yaitu a). Mengolah dan mempersiapkan data, b). Membaca keseluruhan data, c). Meng-*coding* data, d). Mendeskripsikan *setting*, e). Menyajikan data, f). Menginterpretasi data.

### **a. Mengolah dan mempersiapkan data**

Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan peneliti pada 10-15

Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Sekarang kita berada di zaman yang segala sesuatunya menggunakan handphone jadi dengan era digital berbasis aplikasi E-KIR Kota Probolinggo akan semakin mudah menjangkau dalam pelayanan informasi mengenai uji KIR kendaraan bermotor baik itu tarif retribusinya, alur pengujian kendaraan bermotornya, syarat-syarat yang perlu di lengkapi. E-KIR ini diperuntukkan bagi masyarakat pengguna layanan yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor. Untuk fasilitas pegawai saya rasa sudah sangat baik ya karena dengan ruangan berAC, komputer, printer, meja dan kursi untuk setiap staf dan juga lemari arsip untuk penyimpanan berkas sehingga pegawai lebih nyaman dalam melakukan pelayanan” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-KIR di buat yang di peruntukkan bagi masyarakat yakni pengguna yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pemberian informasi terkait pengujian kendaraan bermotor dan bisa menjadikan layanan yang transparan dan fleksibel. Fasilitas yang disediakan untuk para staff juga dirasa sudah baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku bagian administrasi. Dari hasil wawancara Bapak Minardi mengatakan:

“Mengenai cara mengolah dan mempersiapkan datanya yaitu dari aplikasi E-KIR ini kan terkoneksi dengan aplikasi SIM PKB jadi seluruh data yang sudah masuk dalam aplikasi E-KIR akan terintegrasi secara otomatis masuk dalam aplikasi SIM PKB yang kami kelola di bagian administrasi baik dari plat nomor kendaraan, nama dan alamat pemilik serta jenis kendaraan. Sementara itu untuk kelengkapan peralatan yang digunakan dalam uji kendaraan juga setiap tahun dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga.”  
(Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengolahan data yang dilakukan oleh bagian administrasi secara otomatis akan terhubung dengan aplikasi SIM PKB yang dikelola oleh bagian administrasi sehingga dalam mencocokkan data akan mempermudah pelayanan, selain itu untuk meningkatkan pelayanan setiap tahun alat yang digunakan dalam pengujian kendaraan rutin dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan dalam uji kelayakan kendaraan bermotor.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rohmad selaku masyarakat pengguna aplikasi E-KIR. Dari hasil wawancara Bapak Nur Rohmad mengatakan:

“Dengan adanya aplikasi E-KIR ini menurut saya sangat membantu dalam proses pemberkasan untuk pengujian kendaraan bermotor semua bisa dilakukan secara online, bahkan pembayarannya pun. Kalau untuk sarana dan prasarana juga menurut saya sudah cukup baik ada fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Tapi untuk informasi tentang E-KIR menurut saya belum tersampaikan secara keseluruhan kepada masyarakat.” (Wawancara 13 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi E-KIR masyarakat pengguna merasakan kemudahan serta fasilitas sudah dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan layak. Namun kurangnya informasi yang diperoleh mengenai aplikasi E-KIR ini bukan hanya untuk masyarakat Probolinggo saja membuat masyarakat mengalami sedikit kebingungan untuk penggunaan aplikasi E-KIR.

#### **b. Membaca Keseluruhan Data**

Membaca keseluruhan data adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Dalam hal point ke-dua ini, pegawai UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo juga harus mengetahui aplikasi E-KIR dengan membaca ketentuan dan instruksi terkait aplikasi ini.

Sebagaimana hasil dari observasi, wawancara serta dokumentasi peneliti kepada informan didapatkan melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada 10-15 Januari 2023.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Pengelola aplikasi ini kan bagain administrasi saya rasa sudah bisa membaca keseluruhan data yang terinput baik data yang ada di aplikasi E-KIR maupun di aplikasi SIM PKB yang selalu update. Kita sudah ada server yang isinya itu tentang data-data pengguna yang akan melakukan pengujian kendaraan, jadi kita mengolah data tidak lagi menggunakan manual.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengelola aplikasi yakni staff administrasi dinilai sudah bisa membaca keseluruhan data yang terinput pada aplikasi E-KIR. Aplikasi yang digunakan dalam pemberkasan bukan saja aplikasi E-KIR namun juga menggunakan server lain yaitu SIM PKB yang terhubung langsung dengan aplikasi E-KIR sehingga pemberkasan tidak lagi menggunakan microsoft excel.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku bagian administrasi. Dari hasil wawancara Bapak Minardi menyatakan:

“Sebelum pegawai mengakses server SIM PKB terlebih dahulu harus membaca keseluruhan data yang ada di aplikasi SIM PKB saat akan proses memasukkan pemberkasan data-data dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan. Semua pegawai bagian administrasi disini saya menilai sudah bisa membaca keseluruhan data yang masuk melalui aplikasi E-KIR dan menggunakan server untuk pemberkasan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, data yang terinput dalam aplikasi E-KIR otomatis akan masuk ke server SIM PKB. Solusinya jika ada kendala dalam proses penginputan biasanya kami bantu, seperti kekuatan sinyal dan ukuran berkas.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa semua pegawai dalam bidang administrasi sudah bisa menggunakan dan membaca keseluruhan data yang masuk melalui aplikasi E-KIR. Kendala yang kerap kali terjadi adalah koneksi sinyal yang kurang stabil dan ukuran kapasitas besar yang tidak sesuai dan terlalu besar.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rohmad selaku masyarakat pengguna aplikasi E-KIR. Dari hasil wawancara Bapak Nur Rohmad mengatakan:

“Saat saya menggunakan aplikasi E-KIR saya belum menemukan kendala karena saya juga dibantu dengan anak saya dalam memasukkan surat-suratnya. Untuk pegawainya saya rasa dalam pelayanan memberikan respon baik ketika ada pertanyaan dari orang-orang yang akan uji kendaraan.” (Wawancara 13 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan yaitu pegawai UPT pengujian kendaraan bermotor sudah dinilai telah cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan bersikap baik ketika ada pertanyaan terkait aplikasi.

### c. Meng-*coding* Data

Meng-*Coding* merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya (Rosman dan Rallis, dalam Creswell, 2013: 276). Dalam proses *coding* ini, penulis mengkombinasikan kode-kode yang telah ditentukan sebelumnya (*predetermined code*) dan membuat kode kode berdasarkan informasi yang muncul dengan sendirinya (*emerging code*) (Creswell, 2013). Sehingga, proses *coding* dalam penelitian ini adalah dengan men-*fit*-kan kode-kode yang muncul selama proses analisis data dengan data penelitian.

Sebagaimana hasil dari observasi, wawancara serta dokumentasi peneliti kepada informan didapatkan melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada 10-15 Januari 2023.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Untuk pengguna layanan cukup mendownload aplikasi E-KIR di doogle playstore masing-masing dengan itu otomatis masyarakat akan tahu seluruh menu yang ada di aplikasi E-KIR. Kemudian untuk cara mensosialisasikannya kami selaku

pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo kepada pengguna layanan adalah sekitar 2 tahun ini mensosialisasikannya melalui surat pemberitahuan, radio suara kota, banner yang dipasang di sekitar UPT PKB dan dinas perhubungan dan yang paling penting adalah melalui media sosial Dishub Kota Probolinggo. Melalui hal itu masyarakat bisa tau mengenai aplikasi E-KIR.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan untuk menginformasikan implemmentasi aplikasi E-KIR adalah dengan melakukan komunikasi dengan beberapa instansi yang diumumkan melalui radio suara kota dan melalui media sosial dinas perhubungan Kota Probolinggo. Hal ini dilakukan untuk menyebarkan informasi aplikasi E-KIR dalam pengujian kendaraan bermotor.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku bagian administrasi. Dari hasil wawancara Bapak Minardi menyatakan:

“Jadi sebelum kami melakukan proses pelayanan untuk uji kendaraan, ada beberapa hal yang perlu dilakukan jadi memastikan pada server SIM PKB. Sebab kebutuhan data ini sangat penting untuk bisa melakukan pengujian kendaraan bermotor. Pegawai di sini khususnya bagian administrasi ini yang mengelola aplikasi E-KIR dan SIM PKB juga sudah ahli dalam mengoperasikan koperasi dan alat lain yang berhubungan dengan administrasi dan itu sesuai dengan tugas masing-masing.” (Wawancara 10 Januari 2023).



Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan yaitu dalam mengolah data sebelum melakukan pada tahap pelayanan maka pegawai akan memastikan terlebih dahulu terkait data yang masuk dan disesuaikan dengan berkas yang dibawa ke kantor.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rohmad selaku masyarakat pengguna aplikasi E-KIR. Dari hasil wawancara Bapak Nur Rohmad mengatakan:

“Saya taunya ada aplikasi ini waktu saya mau uji KIR saya datang langsung ke kantor dan ternyata petugasnya bagian administrasi mengarahkan untuk mendownload aplikasi E-KIR ini untuk memasukkan data-datanya. Sebenarnya pegawai akan membantu memasukkan berkasnya lewat aplikasi tapi waktu itu saya tidak membawa hp android, jadi saya daftar dan masukkan berkasnya di rumah dibantu anak saya. Kalau masalah pelayanan saya rasa sudah baik dan kalau ada keluhan tentang aplikasi E-KIR selalu di respon baik juga.”  
(Wawancara 13 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masih adanya pengguna layanan yang belum mengetahui akan penerapan program aplikasi E-KIR dalam pelayanan uji kendaraan bermotor sehingga tidak sedikit masyarakat yang mengalami kebingungan dalam aksesnya. Pelayanan yang diberikan juga dirasa sudah baik termasuk dalam hal penginputan berkas.

#### **d. Mendeskripsikan Data**

Untuk mendeskripsikan Data, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Pada langkah ini, penulis membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi, lalu menganalisisnya. Tema-tema inilah yang kemudian dijadikan judul dalam bagian hasil penelitian.

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari - 15 Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Pengaktifan aplikasi ini cukup dengan mengunduh aplikasi E-KIR melalui *Google Playstore* di *Gadged* masing-masing, selanjutnya mereka dapat mengaktifkannya dengan mengisi beberapa prosedur yang sudah dicantumkan pada aplikasi tersebut, berikutnya pengguna dapat melakukan secara *online* dan dapat melihat secara langsung total nominal yang tertera pada aplikasi, bahkan mereka juga bisa mengecek hasil uji kendaraannya, dinyatakan lulus atau tidak, jika dinyatakan tidak lulus pada hasil uji, maka mereka dapat melihat secara langsung apa yang menjadi penyebab dari kegagalan dalam tes uji tersebut .” (wawancara, 10 Januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, dalam pengaktifan aplikasi E-KIR cukup mudah dilakukan oleh

masyarakat yang akan menguji kendaraan mereka, melalui fitur-fitur yang ada didalamnya mereka dapat mengetahui nominal dan ketentuan-ketentuan lainnya yang sudah dijelaskan secara rinci dalam aplikasi tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku Administrasi . Dari hasil wawancara dengan Bapak Minardi mengatakan:

“Cara pengaktifan aplikasi E-KIR ini sangat mudah dan didalam aplikasi tersebut sudah dicantumkan tahapan-tahapan apa saja yang perlu mereka lakukan dalam pengaktifan akun, dan berkas yang perlu mereka siapkan juga tidak begitu rumit, salah satunya yaitu Aplikasi E-KIR itu sendiri dan data pendukung lainnya seperti STNK,KTP,dan hasil uji tahun sebelumnya.”(wawancara, 10 januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam pengaktifan aplikasi E-KIR cukup mudah dilakukan dan persyaratannya juga tidak begitu sulit yaitu dengan menyiapkan aplikasi yang sudah aktif dan juga data pendukung seperti STNK, KTP dan hasil uji tahun sebelumnya.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Nurrohmah selaku masyarakat Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara dengan Bapak Nurrohmah mengatakan:

“Cara mengaktifkan aplikasinya sangat mudah dan berkas yang disiapkan juga seperti biasanya yaitu cukup KTP,STNK

dan juga surat hasil uji tahun sebelumnya.”(wawancara, 12 januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, aktifasi akun mudah dilakukan oleh masyarakat, terbukti dari hasil wawancara diatas yang dilakukan oleh salah satu masyarakat sekitar.

#### **e. Menyajikan data**

Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan naratif ini bisa meliputi pembahasan tentang kronologis peristiwa, tema-tema tertentu. atau tentang keterhubungan antar tema.

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari - 15 Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Fitur dalam aplikasi ini memberikan kemudahan, karena disaat masyarakat sudah mulai melakukan administrasi secara *online*, mereka tidak perlu lagi melakukan administrasi saat datang ke kantor pelayanan cukup memverifikasi, maka masyarakat berhak malakukan pelayanan selanjutnya dan sudah dinyatakan lulus pada tahap administrasi .” (wawancara, 10 Januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, fitur yang terdapat pada aplikasi E-KIR ini memberikan kemudahan terutama dalam tahapan administrasi yang bisa dilakukan secara *online*.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku Admnistrasi . Dari hasil wawancara dengan Bapak Minardi mengatakan:

“fitur ini juga memberikan kemudahan bagi pemberi layanan dan juga opeberima layanan, karena mereka hanya perlu memverifikasi dan jika sudah sesuai maka yang perlu mereka lakukan yaitu pembayaran kontribusi, dalam pemabayaran ini wajib secara non tunai karena disini sudah tidak ada prebaran tunai.”(wawancara, 10 januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, penyajian ftur memberikan kemudahan bagi semua pihak yang teerlibat terutama masyarakat selaku penerima layanan, dan pembiayaan kintribusi juga dilakukan secara non tunai.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Nurrohmad selaku masyarakat Kota Probolinggo . Dari hasil wawancara dengan Bapak Nurrohmad mengatakan:

“aplikasi ini sangat membantu apalagi selain dapat melakukan tahap administrasi secara *online* kita juga dapat melihat secara langsung baiaya yang bisa kita bayar dalam melakukan layanan ini .”(wawancara, 12 januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, penyajian fitur pada aplikasi memberikan kemudahan untuk semua pihak yang terlibat serta penjelasan-penjelasan terkait biaya kontribusi yang dapat mereka bayar juga dapat mereka lihat pada aplikasi tersebut.

#### **f. Menginterpretasi Data**

Langkah ini akan membantu penulis dalam mengungkap esensi dari suatu gagasan (Lincoln dan Guba dalam Creswell, 2013). Interpretasi juga bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori.

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari - 15 Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Keunggulan aplikasi ini dapat meningkatkan pengguna layanan untuk menguji kendaraannya karena selama ini yang saya ketahui mreka lebih sering menguasai kendaraannya kepada orang lain, jadi dengan adanya aplikasi ini menambah antusias masyarakat dalam menguji kendaraan mereka.”  
(wawancara, 10 Januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa,adanya aplikasi ini dapat meningkatkan antusias pada masyarakat dalam melakukan pelayanan sendiri tanpa melibatkan orang lain atau yang sering dikenal calo.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku Admnistrasi. Dari hasil wawancara dengan Bapak Minardi mengatakan:

“Keunggulannya dapat meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan pelayanan sendiri dan untuk kelemahannya belum bisa mengupload berkas meskipun berkas sudah diinput pada aplikasi, jadi mereka perlu membawa *hardcopy* saat ke kantor UPT. Uji Kendaraa Bermotor.”(wawancara, 10 januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, keunggulan dari aplikasi ini memberikan dampak positif untuk masyarakat sehingga dapat meningkatkan minat mereka dalam melakukan uji kendaraanya tanpa melakukan jasa orang ketiga, akan tetapi kelemahannya yaitu tidak dapat mengaupload beerkas administrasi meskipun mereka sudah melakukan input berkas tetapi mereka juga perlu membawa *hardcopy* pada saat datang langsung ke kantor.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Nurrohmad selaku masyarakat Kota Probolinggo . Dari hasil wawancara dengan Bapak Nurrohmad mengatakan:

“saya bisa melakukan secara online tetapi berkas yang saya input juga perlu saya bawa ke kantor dan itu sangat tidak efektif .”(wawancara, 12 januari 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat keunggulan ,dengan melakukan pelayanan secara online tetapi mereka juga perlu membawa berkas yang sudah mereka input untuk dibawa saat mereka melakukan uji kendaran.

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

Dalam pelaksanaan suatu program tentu tidak terlepas dari pelayanan yang dapat menilai kualitas pelayanan, guna memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pelanggan tidak terlepas dari faktor pendorong dan penghambat. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis temuan dengan menggunakan teori Pasolong (2010:59) dalam menilai kualitas pelayanan dan meningkatkan pelayanan dengan beberapa indikator diantaranya, faktor pendukung dengan variabel kerjasama yang baik dan sumber daya manusia. Sedangkan faktor penghambat terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal yang dapat di jabarkan dalam hasil wawancara sebagai berikut:



### a. Faktor Pendukung

Menurut Pasolong (2010:59), terdapat beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana semestinya, yaitu :

#### 1. Kerjasama yang Baik

Kerjasama yang baik adalah usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan berssama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59)

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari - 15 Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Dalam penerapan program E-KIR ini kita melakukan kerjasama yang baik antar karyawan atau staff yang terlibat dalam kepengurusan program yang berbasis *online* ini supaya berjalan dengan baik, disini kita juga bekerjasama dengan radio suara Kota Probolinggo untuk membantu mensosialisasikan program ini kepada masyarakat, kita juga menyampaikan melalui surat pemberitahuan, banner yang terpasang disekitar UPT PKB dan Dinas Perhubungan dan yang paling penting adalah media sosial, jadi masyarakat bisa mengetahui aplikasi ini

yang dapat mereka gunakan jika mereka hendak melakukan uji kelayakan kendaraan mereka dengan mudah.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung kerjasama yang baik dalam implementasi aplikasi E-KIR adalah kerjasama antar staff UPT Pengujian Dishub Kota Probolinggo, serta penyampaian informasi yang dilakukan melalui radio suara kota, media sosial banner dan juga surat pemberitahuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat adanya aplikasi E-KIR ini supaya dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku bagian administrasi. Dari hasil wawancara Bapak Minardi menyatakan:

“untuk kerjasama yang baik yang dapat kita lakukan yaitu kerjasama antar staff supaya dapat menciptakan suatu pelayanan yang sesuai harapan masyarakat misalnya kekompakan mereka, kemampuan satu sama lainnya sesuai bidang yang diampu.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan yaitu kerja sama yang baik itu meliputi kerjasama yang terjalin antar karyawan atau staff yang terlibat dalam program ini sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rohmad selaku masyarakat pengguna aplikasi E-KIR. Dari hasil wawancara Bapak Nur Rohmad mengatakan:

“kalau menurut saya mereka sudah melakukan tugas-tugas mereka dengan baik serta kerjasama yang baik telah mereka lakukan yang katanya juga mereka bekerjasama dengan radio suara kota tetapi itu juga tidak cukup karena jarangnyanya masyarakat mendengarkan radio seperti itu, ”  
(Wawancara 13 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa narasumber menyatakan kerjasama yang dilakuan oleh staff UPT Dishub sudah bekerjasama dengan baik tetapi sosialisasi yang dilakukan melalui radio suara kota bukan cara yang efektif.

## 2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi.  
(Pasolong, 2010 :59)

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari - 15 Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian

Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Sumber Daya Manusia yng terlibat disini adalah Kepala Dishub Kota Probolinggo dan seluruh pegawai atau staff yang terlibat dalam program E-KIR yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas kerja mereka dalam megoperasikan suatu sistem, staff administrasipun sudah bisa membaca keseluruhan data yang terdapat pada aplikasi E-KIR dan juga SIM PKB yang sudah terhubung langsung, sehingga tidak lagi menggunakan microsoft Excel. Serta masyarakat Kota Probolinggo yang sudah mengenal dan memanfaatkan aplikasi ini dengan baik.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung Sumber Daya Manusia yaitu Masyarakat dan Selur Staff yang bertugas memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas kerja mereka dalam mengoperasikan suatu aplikasi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku bagian administrasi. Dari hasil wawancara Bapak Minardi menyatakan:

“Sumber Daya Manusia yang terpenting itu adalah para pegawai atau staff yang terlibat cukup ahli dalam mengoperasikan aplikasi dan sebagian alat lainnya yang berhubungan dengan administrasi untuk menciptakan

suatu rogram yang berjalan dengan baik.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan yaitu Sumber daya manusia yang terdapat di UPT Dishub Kota Probolinggo sudah melakukan pekerjaannya dengan baik dan cukup handal dalam menjalankan program E-KIR.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rohmad selaku masyarakat pengguna aplikasi E-KIR. Dari hasil wawancara Bapak Nur Rohmad mengatakan:

“sejauh ini saya masih memanfaatkan dengan baik aplikasi ini dan para petugas yang menjalankan program ini juga bekerja dengan baik, yang terpenting tidak membuat saya kesulitan dalam melakukan uji kelayakan kendaraan sehingga saya akan memanfaatkan aplikasi ini terus” (Wawancara 13 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa narasumber menyatakan sumber daya manusia sudah sesuai dengan yang mereka harapkan, ehingga dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat untuk melakukan uji kelayakan kendaraan mereka dengan memanfaatkan aplikasi ini.

#### **b. Faktor Penghambat**

Dalam suatu penerapan program dalam sebuah pelayanan tidak akan selalu berjalan sesuai dengan perencanaan awal tentu akan

mengalami suatu kendala. Faktor penghambat menurut Pasolong (2010:59) terbagi atas dua bagian:

1. Faktor Internal

Faktor internal adalah hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki. (Pasolong, 2010:59).

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari - 15 Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Menurut saya faktor penghambat selama penerapan adanya aplikasi E-KIR ini adalah kurangnya dari pihak kami yang mensosialisasikan adanya aplikasi ini, karena yang saya tahu banyak masyarakat yang akan melakukan uji kendaraan itu belum tahu tentang penerapan aplikasi ini. Yang lebih jelas dan mengelola adalah bagian administrasi.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat internal dalam implementasi aplikasi E-KIR adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sebab

masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan dengan aplikasi E-KIR.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku bagian administrasi. Dari hasil wawancara Bapak Minardi menyatakan:

“Faktor penghambat yang sering kali terjadi adalah jaringan wifi yang kadang kala mengalami gangguan sehingga proses penginputan data juga ikut mengalami hambatan, namun kami inisiatif menggunakan jaringan dari hp kami agar pelayanan tetap berjalan juga masyarakat masih banyak yang belum tahu dan paham mengenai penerapan pelayanan uji KIR dalam pendaftaran melalui aplikasi E-KIR, mungkin kami masih kurang memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan yaitu yang sering kali menjadi hambatan dalam pelayanan adalah jaringan wifi yang tidak stabil sehingga proses pelayanan dalam input dan pengecekan data mengalami keterlamabatan pula.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rohmad selaku masyarakat pengguna aplikasi E-KIR. Dari hasil wawancara Bapak Nur Rohmad mengatakan:

“Jaringan wifi yang masih kurang jadi untuk mengakses dan memasukkan berkasnya di aplikasi E-KIR cukup lama. Dari penilaian saya untuk pegawainya bagian

administrasi sudah tidak diragukan lagi, karena pelayanan yang diberikan sudah baik.” (Wawancara 13 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa narasumber menyatakan yang menjadi hambatan adalah jaringan wifi yang kurang.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi (Pasolong, 2010:59). Dalam menilai kualitas pelayanan maka sering kali faktor eksternal yang sangat mempengaruhi pelayanan.

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari - 15 Januari 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Dari hasil wawancara Ibu Hakiki Amalia, ST, mengatakan:

“Seperti yang saya katakan tadi, karena masyarakat belum banyak yang tahu tentang aplikasi ini jadi masyarakat dalam pemberkasannya kurang memenuhi ini juga jadi hambatan karena pegawai juga harus membantu dalam proses input data yang lain. Saya juga dapat laporan jika dan tidak sedikit juga pemohon yang mengeyel ketika diberitahu, sehingga hal tersebut mengakibatkan proses



pelayanan berjalan sedikit agak lama.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat eksternal dalam implementasi aplikasi E-KIR adalah masyarakat yang kurang informasi sehingga banyak data atau berkas yang kadang tidak dimasukkan sehingga proses pelayanan berjalan agak lama.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Minardi selaku bagian administrasi. Dari hasil wawancara Bapak Minardi menyatakan:

“Kalo dari faktor eksternal sendiri dari pengguna aplikasi E-KIR biasanya banyak yang tidak membawa berkas ke kantor karena mengira berkasnya sudah melalui aplikasi, namun kantor kan juga butuh data yang dijadikan laporan kemudian juga kan yang banyak uji kendaraan angkutan umum dan usianya juga sudah tua jadi banyak yang tidak bisa menggunakan aplikasinya dan kadang juga tidak memiliki hp andoiid sehingga tidak bisa mengakses aplikasi tersebut.” (Wawancara 10 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan yaitu yang sering kali menjadi hambatan dalam faktor ekstrenal adalah banyak masyarakat yang belum membawa lengkap berkas atau persyaratan serta masih ada masyarakat yang belum memiliki hp android untuk bisa mengakses aplikasi E-KIR

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Rohmad selaku masyarakat pengguna aplikasi E-KIR. Dari hasil wawancara Bapak Nur Rohmad mengatakan:

“Biasanya itu memang kebanyakan orang yang akan melakukan uji KIR ini tidak memenuhi persyaratannya mungkin karena sudah dirasa daftar lewat online jadi tidak membawa berkasnya ke kantor.” (Wawancara 13 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa narasumber menyatakan yang menjadi hambatan dari faktor eksternal adalah pemberkasan yang kurang lengkap dari masyarakat pengguna layanan aplikasi E-KIR sehingga merka masih perlu melengkapinya kembali.

Berikut adalah kesimpulan dari data primer hasil wawancara:

**Tabel 5**  
**Kesimpulan Hasil Wawancara**

Variabel/Konsep yang di teliti	Sub Indikator/Aspek	Indikator	Kesimpulan
Analisis Implementasi Program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo	Analisis Implementasi Program E-KIR	Mengolah dan Mempersiapkan Data	Dari hasil wawancara dengan beberapa informan implementasi dari program aplikasi E-KIR dirasa kurang dalam memberikan informasi baik itu melalui komunikasi dan sosialisasi dalam penerapan aplikasi pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Bahkan tidak sedikit dari pengguna layanan yang mengetahui penerapan penggunaan aplikasi E-KIR setelah sudah akan mendaftarkan kendaraan di kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor. Dalam proses mengolah dan mempersiapkan data yang sudah diinput pengguna melalui aplikasi E-KIR maka secara otomatis data akan terhubung dengan aplikasi SIM PKB yang sudah ada pada server komputer di Kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo yang

Variabel/Konsep yang di teliti	Sub Indikator/Aspek	Indikator	Kesimpulan
			dikelola oleh pegawai bagian administrasi. Hal ini dilakukan dalam proses pelayanan yang diberikan bisa efektif dan fleksibel.
		Membaca Keseluruhan Data	Kebanyakan pegawai dalam melakukan proses pelayanan pada aplikasi E-KIR sudah mampu membaca keseluruhan data yang terinput baik dalam aplikasi E-KIR maupun server SIM PKB. Masyarakat juga lebih banyak beralih menggunakan aplikasi E-KIR dalam proses pendaftaran pengujian kendaraan bermotor. Ketelitian pegawai dalam membaca keseluruhan data harus sesuai dengan ketentuan dan instruksi secara teliti.
		Meng-coding Data	Menurut pendapat salah satu informan menyatakan bahwa Aplikasi E-KIR membutuhkan perhatian khusus dalam setiap proses penggunaannya yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengguna layanan agar tidak terjadi kesalahan dalam memperoleh data, dalam menyiapkan dan memeriksa data-

Variabel/Konsep yang di teliti	Sub Indikator/Aspek	Indikator	Kesimpulan
			<p>data. Dalam proses mengcoding data dilakukan untuk membuat data menjadi lebih ringkas dan terperinci antara data yang sudah disiapkan oleh para pengguna aplikasi E-KIR dengan ketentuan dari aplikasi E-KIR.</p>
		<p>Mendeskripsikan <i>Setting</i></p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara, seperti halnya menyajikan data maka dalam mendeskripsikan setting dengan memberikan informasi atau gambaran dalam uji kendaraan bermotor dengan hasil apakah uji kendaraan mereka dinyatakan lolos uji kir atau tidak. Dengan adanya aplikasi E-KIR masyarakat melakukan pendaftaran secara online tanpa harus menunggu antri lama selain itu pembayaran juga dilakukan melalui via transfer.</p>

Variabel/Konsep yang di teliti	Sub Indikator/Aspek	Indikator	Kesimpulan
		Menyajikan Data	Menurut salah satu narasumber, dalam proses menyajikan data yang digunakan untuk proses pelayanan menunjukkan bahwa data dalam fitur aplikasi E-KIR memudahkan proses layanan dengan penyajian data yang mudah di baca dan runtut sesuai dengan perintah memasukkan berkas secara otomatis ke dalam server SIM PKB. Tentu hal ini sangat membantu memudahkan pegawai dalam melakukan peng-administrasian pada saat kondisi yang kadang kala banyak masyarakat yang sedang melakukan uji kendaraan yang sudah disesuaikan dengan bagian masing-masing pegawai.
		Menginterpretasi Data	Dengan penyajian data yang baik maka interpretasi data yang dilakukan dalam proses pelayanan sangat memudahkan pegawai dalam mengecek kembali berkas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan narasumber bahwa penerapan aplikasi E-KIR dapat meminimalisir adanya pihak ke tiga atau calo dalam pelayanan uji kendaraan bermotor.

Variabel/Konsep yang di teliti	Sub Indikator/Aspek	Indikator	Kesimpulan
			Dengan beberapa keunggulan yang di miliki oleh aplikasi E-KIR maka tentu ada sejumlah hambatan dalam setiap proses pelayanan termasuk penggunaan aplikasi E-KIR.
Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi E-KIR	Faktor Pendukung	Kerjasama yang Baik	Kerjasama antar pegawai dengan yang satu dengan yang lain baik pada bidang administrasi maupun teknisi yang melakukan uji kendaraan dinilai telah baik dalam melakukan proses pelayanan sesuai dengan bidang masing-masing mulai dari proses input data dalam pengadministrasian hingga uji kelayakan. Menurut salah satu informan kerjasama dalam melakukan penyebaran informasi dilakukan dengan bekerjasama dengan berbagai instansi untuk membantu memperluas dan menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi E-KIR. Hal ini dilakukan semaksimal mungkin untuk memberikan informasi kepada masyarakat

Variabel/Konsep yang di teliti	Sub Indikator/Aspek	Indikator	Kesimpulan
			khususnya pengguna layanan.
		Sumber Daya Manusia	Menurut informan, dalam pengelolaan aplikasi E-KIR maupun server SIM PKB yang menggunakan server khusus untuk mengolah data pengguna layanan tentu hal ini menjadi nilai tambah untuk bisa meningkatkan kualitas SDM pada kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo. Mereka menilai bahwa SDM dari pemerintah maupun masyarakat sudah baik dalam memberikan pelayanan.
	Faktor Penghambat	Faktor Internal	Banyak dari masyarakat yang mengeluhkan karena kurangnya penyebaran informasi mengenai implementasi aplikasi E-KIR, selain itu sarana prasarana yang ada seperti server SIM PKB yang tidak dapat diakses yang disebabkan oleh tidak stabilnya signal wifi hal ini tentu menjadi penghambat dalam proses pelayanan. Kurangnya penyebaran informasi mungkin saja disebabkan karena kurangnya komunikasi antar pegawai



Variabel/Konsep yang di teliti	Sub Indikator/Aspek	Indikator	Kesimpulan
			dan pelaksanaan penyebaran yang kurang luas.
		Faktor Eksternal	Berdasarkan informasi informan, hambatan dalam program penerapan aplikasi E-KIR adalah masyarakat sebagai pengguna layanan yang masih belum paham dan kurangnya informasi mengenai penggunaan aplikasi, data-data yang dimaskkan belum lengkap sehingga proses pelayanan memakan waktu cukup lama, pengguna layanan yang belum bisa menggunakan handphone dalam proses pendaftarannya untuk mengakses aplikasi E-KIR.

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi selama pandemi terkait dengan konsep yang diteliti sebagai unit analisis. Berikut ini adalah hasilnya:

**Tabel 6**  
**Kesimpulan Observasi dari Unit Analisis yang diteliti**

<b>Penyajian Data</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kesimpulan Observasi</b>
Analisis Implementasi Program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji	Analisis Implementasi Program E-KIR	Mengolah dan Mempersiapkan Data	Melalui observasi kita dapat melihat bahwa implementasi dari program E-KIR melalui kegiatan evaluasi selama dua tahun terakhir sebagian masyarakat merasakan kemudahan dalam pelayanan pada proses administrasi termasuk dalam situasi pandemi <i>covid-19</i> yang meminimalkan kegiatan, ini menunjukkan adanya kemajuan dalam menjamin kualitas pelayanan yang baik. Data yang disiapkan dan diolah akan secara otomatis

<b>Penyajian Data</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kesimpulan Observasi</b>
kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo			dilakukan dengan sistem server SIM PKB.
		Membaca Keseluruhan Data	Dari hasil observasi yang dilakukan, ketelitian pegawai dalam membaca keseluruhan telah sesuai dengan ketentuan dan instruksi dari penggunaan aplikasi E-KIR yang terinput pada sistem SIM PKB. Dalam melakukan proses pelayanan dilakukan sesuai dengan tugas masing-masing. Hal itu dilakukan untuk dapat menciptakan pelayanan yang efektif termasuk dalam membaca keseluruhan data yang nantinya akan di proses dan digunakan untuk membuat buku hasil Uji KIR.
		Mengcoding Data	Pada setiap penggunaannya, Aplikasi E-KIR

<b>Penyajian Data</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kesimpulan Observasi</b>
			sebagai aplikasi layanan maka diperlukan perhatian khusus dalam setiap proses penggunaannya yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengguna layanan. Dalam proses mengcoding data dilakukan agar data yang terinput dapat ringkas, jelas dan mudah di baca dan oleh pegawai dalam proses administrasi sebelum selanjutnya akan dilakukan pada tahap pemeriksaan fisik kendaraan.
		Mendeskripsikan Setting	Berdasarkan hasil observasi data yang terinput harus berdasarkan persyaratan-persyaratan yang ditentukan untuk dapat melanjutkan proses pelayanan uji berkala. Dengan hal tersebut akan menghasilkan sebuah gambaran apakah uji

<b>Penyajian Data</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kesimpulan Observasi</b>
			kendaraan dinyatakan lolos uji kir atau tidak. Sehubungan dengan tersebut tentu aplikasi E-KIR memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi tanpa harus mengantri dalam menginput data pada kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.
		Menyajikan Data	Penyajian data yang ada dalam aplikasi E-KIR didukung dengan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan untuk dapat melakukan proses administrasi mempermudah pegawai dalam pelayanan administrasi. Pentepatan retribusi dapat dilihat pada aplikasi ini dan pembayaran pun dilakukan secara online.

<b>Penyajian Data</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kesimpulan Observasi</b>
		Menginprentasikan Data	Tujuan pembuatan aplikasi E-KIR adalah untuk memudahkan pelayanan administrasi dalam uji kelayakan kendaraan termasuk pada situasi pandemi <i>covid-19</i> , di pasca pandemi juga bermanfaat untuk meminimalisir adanya pihak ketiga atau calo dalam pelayanan uji kendaraan bermotor. Terdapat sejumlah hambatan dalam pelayanan penggunaan aplikasi E-KIR. Data yang diterima dalam server SIM PKB secara otomatis sesuai dengan data yang terinput dalam aplikasi E-KIR yang di gunakan oleh pengguna layanan.
Faktor Pendukung dan Faktor	Faktor Pendukung	Kerjasama yang Baik	Berdasarkan hasil observasi dilapangan, kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan tugas dan

<b>Penyajian Data</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kesimpulan Observasi</b>
Penghambat Implementasi E-KIR			fungsinya yang saling berhubungan mulai dari proses pendaftaran hingga pelaksanaan pra uji kendaraan. Selain itu masyarakat juga menilai bahwa kerjasama dalam pelayanan di kantor UPT sudah dinilai telah baik dalam melakukan proses pelayanan sesuai dengan prosedur.
		Sumber Daya Manusia	Berdasarkan observasi menilai bahwa SDM dari pemerintah dalam memberikan pelayanan dilakukan secara maksimal. Sumberdaya manusia pegawai dalam pengimplementasian program aplikasi E-KIR dalam hal pengelolaan aplikasi dinilai sudah baik dan efektif serta paham dalam proses input data hingga pada pengelolaan dalam

<b>Penyajian Data</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kesimpulan Observasi</b>
	Faktor Penghambat	Faktor Internal	Menurut hasil observasi yang dilakukan faktor internal yang menjadi penghambat dalam penerapan aplikais E-KIR adalah SDM pegawai dalam pengimplementasian program aplikasi E-KIR dinilai kurang dalam menyebarluaskan informasi terkait aplikasi E-KIR, Sarana seperti wifi yang kurang memadai sehingga keterlambatan proses input data dalam SIM PKM mengalami kesulitan.
		Faktor Eksternal	Faktor eksternal yang menjadi penghambat dalam penerpaan program aplikasi E-KIR yakni masih banyak masyarakat yang belum paham dalam menginput data.

Sumber: Diolah Peneliti, 2023



### **C. Analisis dan Interpretasi Data**

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh *Miles dan Huberman* (Dalam Sugiyono, 2010) yang terdiri dari empat komponen yaitu:

Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

Dalam skripsi ini, peneliti berupaya meneliti sebuah penerapan program selama beberapa tahun terakhir untuk melihat kualitas pelayanan pada sebuah instansi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

Berdasarkan wawancara dan observasi mengenai implementasi dari program E-KIR yang dilakukan oleh peneliti dan hasil temuan dapat dijabarkan sebagai berikut:

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

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

Mendeskripsikan *setting*, Menyajikan data, dan Menginterpretasi data.

Pengaruh keenam variabel ini adalah sebagai berikut:

a. Mengolah dan Mempersiapkan Data

Dalam langkah mengolah dan mempersiapkan data berdasarkan Teori Cresswell (2013) mengemukakan bahwa dalam langkah ini data perlu disiapkan sebelum diolah pada sebuah aplikasi atau server terkait yang terdiri atas langkah melibatkan transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, menetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat dilihat secara garis besar yaitu sesuai dengan teori Cresswell (2013), langkah pertama penulis sudah menyiapkan transkrip wawancara agar mendapatkan data yang diinginkan dan data yang di peroleh pada saat wawancara.

Implementasi dari aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam pemberian informasi dan transaksi terkait pengujian kendaraan bermotor. Kesederhanaan dalam pelayanan juga merupakan tujuan dari penerapan aplikasi E-KIR. Dalam pelaksanaannya mengacu kepada prinsip penyelenggaraan pelayanan publik bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan, Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Pada saat mengolah data seperti yang diungkapkan oleh informan yang mengelola aplikasi

bahwa aplikasi E-KIR di buat dan di tujukan untuk masyarakat yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor. Data yang di olah dilakukan oleh pegawai bagian administrasi setelah pengguna mendaftarkan dan memasukkan dokumen atau berkas-berkas dalam aplikasi E-KIR, secara otomatis data akan diolah pegawai yang terhubung dengan aplikasi SIM PKB dan disesuaikan dengan berkas yang di bawa masyarakat sebelum di lakukan pengujian kendaraan bermotor. Prosedur yang dibuat telah jelas serta mudah dipahami dan dalam aplikasi E-KIR juga sudah ada beberapa persyaratan yang mengharuskan untuk terinput, namun dalam penyelenggaraannya masih ada saja pemilik kendaraan yang kurang paham bahkan tidak mengerti prosedur pelayanan yang ada. Karena terdapat beberapa pemohon yang biasanya menggunakan jasa calo.

Ditinjau dari segi kualitas pelayanan dirasa telah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang mengharuskan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang nyaman. Dalam meningkatkan pelayanan pada kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dinilai baik di lihat dari fasilitas yang disediakan baik untuk pegawai maupun masyarakat sebagai sasaran yang sudah dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan layak. Selain itu juga alat yang digunakan dalam pengujian kendaraan rutin dilakukan pengecekan dan perbaikan setiap satu tahun. Hal ini memang seharusnya dilakukan agar alat

yang digunakan dapat difungsikan sebagaimana mestinya sebagai upaya tercapainya salah satu indikator kualitas pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor.

b. Membaca Keseluruhan Data

Membaca keseluruhan data adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Membaca keseluruhan data sangatlah bagian penting untuk bisa memproses proses pelayanan. Pada indikator ke 2 juga menyatakan bahwa sudah sesuai dengan teori yang digunakan.

Penulis mengumpulkan data yang diinginkan dan penulis juga mempertimbangkan makna dari data yang didapatnya dengan secara keseluruhan dalam bentuk hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak pegawai UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo untuk mengetahui apakah seluruh pegawai telah mampu membaca terkait data yang masuk pada aplikasi dengan ketentuan yang sesuai pada aplikasi E-KIR dan server PKB agar tidak terjadi kekeliruan saat akan melakukan proses memasukkan data dan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pegawai khususnya bagian administrasi selaku pengelola aplikasi E-KIR dinilai sudah menggunakan dan membaca

keseluruhan data yang terinput pada aplikasi E-KIR maupun server PKB yang terhubung langsung dengan aplikasi E-KIR. Tidak hanya itu, pegawai juga harus membaca ketentuan dan instruksi terkait aplikasi E-KIR ini secara teliti. Walaupun begitu Aparatur pegawai maupun pengguna layanan dihadapkan adanya hambatan yang terjadi pada software komputer atau handphone, koneksi internet yang kurang stabil dan harus menunggu loading.

Selain itu sesuai dengan indikator pelayanan publik bahwa implementasi dari program E-KIR, penyedia pelayanan yakni kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor pada indikator Kepastian pelayanan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan serta biaya retribusi dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 30 Tahun 2020 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor. Ditinjau dari kualitas pelayanan pegawai UPT pengujian kendaraan bermotor sudah dinilai telah cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan bersikap baik ketika ada problem terkait aplikasi E-KIR.

### c. Meng-*coding* Data

Pada penelitian kualitatif perlu dilakukan sebuah pengodean disetiap datanya agar mudah untuk dianalisis. Meng-*Coding* merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi

seginmen-segmen tulisan. Berdasarkan hasil wawancara maka dalam penerapan aplikasi E-KIR pada input data bahwa pengodingan data aplikasi E-KIR telah efektif dilakukan dan mengingat bahwa aplikasi butuh perhatian khusus agar tidak terjadi kesalahan dalam memperoleh data, untuk hal yang harus diperlukan adalah harus menyiapkan dan memeriksa data-data atau berkas-berkas sebelum dilakukan pengujian kendaraan bermotor, jadi memastikan pada server SIM PKB apakah berkas-berkas atau data-data terinput dan sudah sesuai atau tidak dengan berkas yang dibawa pemilik.

Dalam *pmeng-coding* data sebagaimana penulis menyajikan data dengan membuat data menjadi lebih ringkas dan terperinci antara data yang sudah disiapkan oleh para pengguna aplikasi E-KIR dengan ketentuan dari aplikasi E-KIR bisa disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengguna layanan sebelum melakukan proses administrasi di Kantor UPT dan pelayanan ujian kendaraan.

Ditinjau dari kualitas pelayanan dinilai telah responsif, karyawan dalam hal memberian pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan dari pelanggan direspon dengan baik oleh petugas. Para penguji memiliki kualifikasi pendidikan pengujian kendaraan bermotor sehingga memahami benar mengenai kondisi kendaraan yang melakukan pengujian. Sikap dan perilaku petugas juga sudah sangat baik dan ramah dalam memberikan pelayanan sehingga

pemohon (pemilik kendaraan) cukup puas dalam menerima pelayanan yang diselenggarakan.

d. Mendeskripsikan *Setting*

Untuk mendeskripsikan Data, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Pada langkah ini, penulis membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi, lalu menganalisisnya. Tema-tema inilah yang kemudian dijadikan judul dalam bagian hasil penelitian. Seperti yang sudah dipaparkan diatas, berdasar hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti yaitu dalam melakukan uji kelayakan kendaraan yang dilakukan pada UPT Pengujian Kendaraan di Dishub Kota Probolinggo, masyarakat bisa melakukan administrasi kelengkapan berkas melalui program yang berbasis aplikasi atau secara *online*.

Sama halnya dengan produk pelayanan dalam pelayanan publik maka mutu pelayan harus terus ditingkat untuk menjajamin tersedianya produk yang berkualitas dan mampu bertahan di sepanjang era digital. Pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan harapan yang ingin diterima merupakan hasil produk pelayanan yang ingin dicapai oleh penyedia pelayanan.

Produk pelayanan yang dimaksud adalah aplikasi E-KIR , aplikasi ini bisa masyarakat *download* melalui *gadget* android yang sudah masyarakat miliki, untuk mengaktifkan aplikasi tersebut

juga cukup mudah disertai dengan tahapan-tahapan yang harus masyarakat lakukan.

Jika aplikasi sudah siap untuk dilakukan, masyarakat sudah bisa menginput berkas atau data administrasi sebagai persyaratan dalam melakukan uji kelayakan kendaraan, seperti KTP,STNK dan juga hasil uji sebelumnya, dengan begitu masyarakat sudah bisa melanjutkan tahapan selanjutnya dengan datang langsung ke kantor UPT pengujian kelayakan kendaraan Dishub Kota Probolinggo dengan membawa *Hardcopy* yang masyarakat input melalui aplikasi. Didalam aplikasi ini masyarakat juga bisa mengetahui hasil uji kendaraan mereka dinyatakan lulus atau tidak serta nominal yang perlu mereka bayar juga dicantumkan didalam aplikasi ini.

e. Menyajikan Data

Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan naratif ini bisa meliputi pembahasan tentang kronologis peristiwa, tema-tema tertentu. atau tentang keterhubungan antar tema, yang sudah dipaparkan diatas, berdasar hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti yaitu fitur yang terdapat dalam aplikasi E-KIR sangat memberikan kemudahana untuk masyarakat yang menggunakan aplikasi ini sebagai salah satu proses administrasi yang dilakukan secara *online*.



Standart pelayanan publik adalah adanya jaminan kepastian bagi penerima Pelayanan yang sesuai dengan mekanisme yang dibuat. Keunggulan lain yang terdapat pada aplikasi ini yaitu mereka bisa melihat banyaknya biaya kontribusi yang harus mereka bayar setelah kendaraan yang mereka uji dinyatakan layak atau lulus, untuk biaya yang dibayar wajib secara non tunai karena UPT pengujian kelayakan kendaraan Dishub Kota Probolinggo sudah tidak ada pengedaran tunai. Hal ini juga berdasarkan prinsip pelayanan publik yang harus transparan dalam proses pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, dan mudah serta memberikan pemahaman yang mudah dipahami.

f. Menginterpretasi Data

Langkah ini akan membantu penulis dalam mengungkap esensi dari suatu gagasan (Lincoln dan Guba dalam Creswell, 2013). Interpretasi juga bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori, yang sudah dipaparkan diatas.

Berdasar hasil wawancara yang sudah dilakukan peneliti yaitu selain bisa menginput data secara *online* dari rumah masing-masing, bisa melihat hasil uji kendaraan serta biaya kontribusi yang dicantumkan didalamnya, keunggulan lain yaitu juga adalah sistem komputerisasi yang canggih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi. Mengacu kepada KEPMENPAN Nomor 58

tahun 2002 mengenai Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo berupaya sebaik mungkin dalam proses administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas.

Selain itu dapat meningkatkan daya minat masyarakat yang akan melakukan uji kelayakan kendaraan yang mereka miliki tanpa harus melibatkan orang ketiga atau yang sering dikenal dengan istilah calo, Karena jelasnya informasi yang sudah dicantumkan didalam aplikasi, sehingga masyarakat tidak perlu lagi merasakan kebingungan dalam melakukan administrasi. Tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat sudah baik dalam memberikan respon dan pelaksanaannya sudah berdasarkan peraturan pengujian kendaraan bermotor bahwa lulus tidaknya uji kir didasarkan pada pengujian kendaraan yang sesuai ketentuan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan tata cara pengujian kendaraan bermotor yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang ada meliputi pengujian kendaraan baru (uji pertama), uji berkala, numpang uji masuk, numpang uji keluar, mutasimasuk dan mutasi keluar.

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

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1. Kerjasama yang baik**

Kerjasama yang baik adalah usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan bersama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59) Berdasarkan data dari hasil penelitian yang didapat yaitu, kerjasama yang baik antar pegawai atau staff yang bertugas sesuai bidangnya, dan penyaluran informasi terkait adanya inovasi baru berupa aplikasi E-KIR melalui radio suara kota, sehingga bisa didengar secara langsung oleh masyarakat luas, melalui media sosial Dishub Kota Probolinggo, surat pemberitahuan dan juga banner-banner yang terpasang disekitar UPT PKB.

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling berkaitan secara utuh membentuk keutuhan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Sistem pelayanan pengujian kendaraan Bermotor yang baik akan memberikan

kemudahan kepada pelanggan/masyarakat yaitu sesuai prosedur yang telah ditetapkan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo, bermohon sendiri dan membawa mobil atau kendaraan ketempat pengujian. Untuk itu kerjasama yang baik antar masyarakat dan pegawai dapat meminimalisir terjadinya konflik maupun hambatan dalam pelayanan.

## 2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59),

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa, sumber daya manusia yang terlibat meliputi masyarakat sebagai objek utama penerima layanan dan juga pegawai atau staff yang bertugas mengoperasikan dan memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan, maka drai itu kualitas kerja setiap staff perlu ditingkatkan untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, misalkan dalam konteks pengoperasian sistem, pegawai sudah bisa membaca keseluruhan data yang terdapat pada aplikasi E-KIR dan juga SIM PKB yang sudah terhubung secara langsung, sehingga tidak lagi menggunakan microsoft excel. Kebutuhan

minimal UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Propobolinggo akan aparat yang memiliki kompetensi terutama bidang teknis sudah cukup sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan. Aparat dalam hal ini adalah petugas Penguji yang merupakan ujung tombak dalam memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengujian kendaraan Bermotor.

#### **b. Faktor Penghambat**

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

##### **1. Faktor Internal**

Menurut Pasolong (2010:59) faktor internal yaitu hambatan yang yang terjadi pada internal atau dalam suatu instansi, yang bisa dilihat dari ketersediaan dan kualitas yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki organisasi itu sendiri.

Berdasarkan data dari hasil penelitian maka dapat dinyatakan bahwa faktor penghambat internal dalam implementasi aplikasi E-KIR adalah kurangnya sosialisasi dan penambahan informasi kepada masyarakat, hal ini juga disebabkan karena terbatasnya pegawai yang akan melakukan

sosialisasi kepada masyarakat karena memang aplikasi ini hanya di khususkan kepada pelayanan masyarakat yang akan melakukan uji kendaraan bermotor.

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

## 2. Faktor Eksternal

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

Berdasarkan hasil wawancara, maka yang menjadi hambatan dalam sebuah program penerapan aplikasi E-KIR adalah masyarakat sebagai pengguna layanan yang masih belum paham dan kurangnya informasi mengenai penggunaan aplikasi sehingga banyak data atau berkas yang kadang tidak

dimasukkan sehingga proses pelayanan memakan waktu cukup lama, persyaratan yang kurang lengkap dan bahkan disebabkan masyarakat yang belum bisa menggunakan handphone dalam proses pendaftarannya untuk mengakses aplikasi E-KIR. Terdapat beberapa faktor hambatan eksternal yaitu, permasalahan mengenai pemenuhan persyaratan kelengkapan atau data-data yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin melakukan uji kir, seperti tidak memiliki email atau tidak memiliki HP android. Namun hal ini masih bisa diatasi, pegawai biasanya turut membantu dalam melakukan proses pelayanan khususnya dalam melakukan registrasi melalui aplikasi E-KIR.

**Tabel 7**  
**Kesimpulan Interpretasi Data**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel/ Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Interpretasi Data</b>	<b>Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan Pustaka</b>
Analisis Implementasi Program E-KIR terhadap kualitas pelayanan dan uji kelayakan berkala pada kendaraan bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan	Analisis Implementasi Program E-KIR	Mengolah dan Mempersiapkan Data	Implementasi dari aplikasi E-KIR bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan dan transaksi online dalam pengujian kendaraan bermotor. Dalam mempersiapkan data sebelum diolah pada server sim PKB maka data yang terinput harus sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang ada dalam fitur aplikasi E-KIR. Data yang di terima pada server akan di olah oleh pegawai bagian administrasi dengan disesuaikan berdasarkan berkas yang di bawa pemohon sebelum di lakukan pengujian kendaraan bermotor. Ditinjau dari segi kualitas pelayanan fasilitas yang disediakan untuk masyarakat yang sudah dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan layak. Selain itu	Berdasarkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan, Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan yang mencakup tersedia prosedur tetap/ Standar Operasional Pelayanan (SOP), tersedia prosedur pelayanan secara terbuka. Sebagai upaya tercapainya salah satu indikator kualitas pelayanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor yaitu melakukan pengecekan atau perbaikan berkala



Kota Probolinggo			juga alat yang digunakan dalam pengujian kendaraan rutin dilakukan pengecekan dan perbaikan setiap satu tahun.	pada alat uji kendaraan bermotor memang seharusnya dilakukan agar alat yang digunakan dapat difungsikan sebagaimana mestinya. Peningkatan sarana dan prasana merupakan salah satu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mewajibkan setiap instansi untuk memberikan pelayanan yang nyaman.
		Membaca Keseluruhan Data	Data yang di input harus sesuai pada aplikasi E-KIR dan server PKB agar tidak terjadi kekeliruan saat akan melakukan proses memasukkan data dan pelayanan. Pegawai harus membaca ketentuan dan instruksi terkait aplikasi E-KIR secara teliti. Ditinjau dari kualitas pelayanan pegawai UPT pengujian kendaraan bermotor sudah dinilai telah cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan bersikap baik ketika ada problem terkait aplikasi E-KIR. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya sangat diupayakan hal itu dibantu dengan	Berdasarkan prinsip pelayanan publik yakni Kepastian pelayanan dalam proses pemberian pelayanan. Kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup proses pelayanan yang cepat dan tepat mencakup aspek waktu dan biaya serta komponen yang mempengaruhinya. Biaya retribusi yang di jadikan acuan juga didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 30 Tahun 2020 Tentang Pengujian

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

			diselenggarakan.	ramah.
		Mendeskrup sikan Setting	Dalam melakukan uji kelayakan kendaraan yang dilakukan pada UPT Pengujian Kendaraan di Dishub Kota probolinggo, masyarakat bisa melakukan kelengkapan administrasi secara <i>online</i> . Produk pelayanan aplikasi E-KIR merupakan produk yang dibuat untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih efektif dan efisien. Fitur aplikasi yang bermacam kadang kala membuat masyarakat kebingungan karena belum terbiasa menggunakan aplikasi E-KIR yang sebelumnya dilakukan secara manual.	Produk pelayanan dalam pelayanan publik merupakan salah satu unsur dari kualitas pelayanan, maka mutu pelayan harus terus ditingkat untuk menjajamin tersedianya produk yang berkualitas dan mampu bertahan di sepanjang era digital. Pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan harapan yang ingin diterima merupakan hasil produk pelayanan yang ingin dicapai oleh penyedia pelayanan.
		Menyajikan Data	Implementasi aplikasi E-KIR sangat membantu masyarakat, fitur yang terdapat dalam aplikasi E-KIR sangat memberikan kemudahana untuk masyarakat. Data yang disajikan berupa berkas-berkas yang terinput dan dikelola dalam server SIM PKB. Keunggulan lain yang terdapat pada aplikasi ini yaitu mereka bisa melihat	Standart pelayanan publik adalah adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan yang sesuai dengan mekanisme yang dibuat. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam

			<p>banyaknya biaya kontribusi yang harus mereka bayar setelah kendaraan yang mereka uji dinyatakan layak atau lulus, untuk biaya yang dibayar wajib secara non tunai karena UPT pengujian kelayakan kendaraan Dishub Kota Probolinggo sudah tidak ada pengedaran tunai.</p>	<p>penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Berdasarkan prinsip pelayanan publik yakni transparan dalam proses pelayanan memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, dan mudah serta memberikan pemahaman yang mudah dipahami. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.</p>
		<p>Menginterpretasikan Data</p>	<p>Keunggulan yang didapat dalam implementasi program E-kIR selain pelayanan online yang memudahkan pemohon yaitu juga adalah sistem komputerisasi dan dimasukkan kedalam data base sehingga dapat memudahkan mencari dan menemukan data yang dicari tersebut. Kumpulan informasi yang disimpan didalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis</p>	<p>Mengacu kepada KEPMENPAN Nomor 58 tahun 2002 mengenai Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo berupaya sebaik mungkin dalam proses administrasi pelayanan dan</p>

			data tersebut.. Tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat sudah baik dalam memberikan respon Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan tata cara pengujian kendaraan bermotor yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang ada meliputi pengujian kendaraan baru (uji pertama), uji berkala, numpang uji masuk, numpang uji keluar, mutasimasuk dan mutasi keluar.	pengelolaan berkas. Tertib administrasi dan manajemen merupakan bukti tertibnya penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik yang harus dikelola dengan cara elektronik agar lebih efisien dan efektif.
Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi E-KIR	Faktor Pendukung	Kerjasama yang Baik	Kerjasama yang baik antar pegawai atau staff yang bertugas sesuai bidangnya, dan penyaluran informasi terkait adanya inovasi baru berupa aplikasi E-KIR melalui radio suara kota, sehingga bisa didengar secara langsung oleh masyarakat luas, melalui media sosial Dishub Kota Probolinggo, surat pemberitahuan dan juga banner-banner yang terpasang disekitar UPT PKB. Namun disangka proses kerjasama dalam penyaluran informasi masih dirasa kurang karena masih	Kerjasama yang baik dapat mempengaruhi proses pelayanan publik. Menurut Pasalong (2010:59) menyatakan apabila ingin suatu program atau kebijakan tercapai dengan baik, maka diperlukannya hubungan dan kooordinasi yang baik dari berbagai pihak, sehingga dapat membantu dan bekerjasama dalam menyukseskan suatu program tersebut. Untuk itu sistem pelayanan yang diberikan haruslah

			<p>banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi E-KIR yang sudah berjalan selama 2 tahun terakhir. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Probolinggo akan selalu memperhatikan kritik, saran dan keluhan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.</p>	<p>baik. Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling berkaitan secara utuh membentuk keutuhan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik</p>
		<p>Sumber Daya Manusia</p>	<p>Sumber daya manusia yang terlibat meliputi masyarakat sebagai objek utama penerima layanan dan juga pegawai atau staff yang bertugas mengoperasikan dan memberikan pelayanan uji kelayakan kendaraan, maka drai itu kualitas kerja setiap staff perlu ditingkatkan untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, misalkan dalam konteks pengoperasian sistem, pegawai sudah bisa membaca keseluruhan data yang terdapat pada aplikasi E-KIR dan juga SIM PKB yang sudah terhubung</p>	<p>Demi tercapainya suatu program atau kebijakan, maka diperlukannya sumber daya manusia yang memadai sehingga pelaksanaan dari efektivitas program atau kebijakan bisa berjalan dengan baik. Jika sumber daya manusia tidak tersedia, maka mungkin tidak dapat berfungsi sesuai dengan apa yang ingin dijalankan tidak akan berhasil. Hal yang menjadi faktor penting dari sumber daya manusia di UPT.</p>

			secara langsung, sehingga tidak lagi menggunakan microsoft excel. Kebutuhan minimal UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Propobolinggo akan aparat yang memiliki kompetensi terutama bidang teknis sudah cukup sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan. Aparat dalam hal ini adalah petugas Penguji yang merupakan ujung tombak dalam memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengujian kendaraan Bermotor.	Pengujian Kendaraan Kota Probolinggo adalah tingkat Pendidikan untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang optimal.
	Faktor Penghambat	Faktor Internal	Faktor penghambat internal dalam implementasi aplikasi E-KIR adalah kurangnya sosialisasi dan penambahan informasi kepada masyarakat, hal ini juga disebabkan karena terbatasnya pegawai yang akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat karena memang aplikasi ini hanya di khususkan kepada pelayanan masyarakat yang akan melakukan uji kendaraan bermotor. Selain itu terkait sarana dan prasarana	Menurut Pasalong (2010:59) faktor internal yaitu hambatan yang yang terjadi pada internal atau dalam suatu instansi, yang bisa dilihat dari ketersediaan dan kualitas yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki organisasi itu sendiri. Hambatan yang dihadapi yakni mengenai sarana dan prasarana yang disediakan. Sarana dan

			<p>yang ada, faktor penghambat internal yang lain adalah server yang kadang kala tidak bisa diakses atau down dikarenakan kurang stabilnya signal atau tidak ada jaringan wifi yang kadang kala lambat atau bahkan terjadi pemadaman sehingga tidak bisa dalam mengakses server SIM PKB dan aplikasi E-KIR dan membuat pelayanan melambat. Walaupun begitu Aparatur pegawai maupun pengguna layanan dihadapkan adanya hambatan yang terjadi pada software komputer atau handphone, koneksi internet yang kurang stabil dan harus menunggu loading.</p>	<p>prasarana sendiri memiliki fungsi diantaranya untuk menciptakan kenyamanan,kepuasan, mempercepat proses kerja, memudahkan proses kerja, dan meningkatkan mutu pelayanan. Faktor eksternal memiliki pengaruh yang lebih besar karena faktor internal akan sangat tergantung kepada faktor eksternal.</p>
		Faktor Eksternal	<p>Hambatan dalam sebuah program penerapan aplikasi E-KIR adalah masyarakat sebagai pengguna layanan yang masih belum paham dan kurangnya informasi mengenai penggunaan aplikasi sehingga banyak data atau berkas yang kadang tidak dimasukkan sehingga proses pelayanan memakan waktu cukup lama, persyaratan yang kurang lengkap dan</p>	<p>Dalam menilai kualitas pelayanan, faktor eksternal sering kali mempengaruhi suatu pelayanan publik. Pasolong (2010:59) menyatakan bahwa faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi. Menurut teori Pasolong (2010:59) yaitu dapat dilihat dari keadaan</p>



			<p>bahkan disebabkan masyarakat yang belum bisa menggunakan handphone dalam proses pendaftarannya untuk mengakses aplikasi E-KIR. Terdapat beberapa faktor hambatan eksternal yaitu, permasalahan mengenai pemenuhan persyaratan kelengkapan atau data-data yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin melakukan uji kir, seperti tidak memiliki email atau tidak memiliki HP android. Namun hal ini masih bisa diatasi, pegawai biasanya turut membantu dalam melakukan proses pelayanan khususnya dalam melakukan registrasi melalui aplikasi E-KIR.</p>	<p>masyarakatnya serta keadaan data yang telah dikumpulkan masyarakat.</p>
--	--	--	--	--

Sumber: Diolah penulis, 2023