

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi dari aplikasi E-KIR bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan dan transaksi online dalam pengujian kendaraan bermotor. 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. Ditinjau dari segi kualitas pelayanan fasilitas yang disediakan untuk masyarakat yang sudah dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan layak. Selain itu juga alat yang digunakan dalam pengujian kendaraan rutin dilakukan pengecekan dan perbaikan setiap satu tahun. Serta data yang di input harus sesuai pada aplikasi E-KIR dan server PKB agar tidak terjadi kekeliruan saat akan melakukan proses memasukkan data dan pelayanan. Pegawai harus membaca ketentuan dan instruksi terkait aplikasi E-KIR secara teliti. Ditinjau dari kualitas pelayanan pegawai UPT pengujian kendaraan bermotor sudah dinilai telah cermat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan bersikap baik ketika ada problem terkait aplikasi E-KIR. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya sangat diupayakan hal itu dibantu dengan adanya pengklasifikasian loket berdasarkan jenis pelayanan dan fungsinya. Dalam *mengcoding* data penerapan aplikasi E-KIR pada input data bahwa pengcodingan data aplikasi E-KIR telah efektif. Dalam meng-

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

Dalam pelaksanaan suatu program tidak terlepas dari faktor pendukung serta penghambat yang dapat meningkatkan kualitas dari program tersebut. Faktor pendukung dari implementasi program E-KIR yaitu meliputi kerjasama yang baik dan sumber daya manusia. Kerjasama yang baik antar pegawai atau

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

B. Saran

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

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