

RINGKASAN

Abdul Riky Rifan, 2023, **Analisis Implementasi E-KIR Terhadap Kualitas Pelayanan dan Uji Kelayakan Berkala Pada Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Dinas Perhubungan Kota Probolinggo**, Dr. Hj. Siti Marwiyah., Renny Candradewi P, M.A, 155 hal + xiv

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan mengenai penerpaan program dari aplikasi E-KIR di Kota Probolinggo. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan dari Dinas Perhubungan yang diimplementasikan di Kota Probolinggo serta mengetahui bagaimana kualitas pelayanan implementasi kebijakan dari program E-KIR dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program E-KIR.

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi dan alternatif solutif bagi perumus kebijakan untuk melakukan upaya-upaya perbaikan atas permasalahan-permasalahan yang ada, yaitu berguna untuk formulasi kebijakan berikutnya. Hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi dari adanya program E-KIR adalah memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi pengujian kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan yang dinilai telah baik. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugasnya sangat diupayakan hal itu dibantu dengan adanya pengklasifikasian loket berdasarkan jenis pelayanan dan fungsinya. Fitur aplikasi E-KIR disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengguna layanan yang ditinjau dengan analisis 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. Faktor pendukung dalam implementasi program E-KIR terdiri atas kerjasama yang baik dan Sumber Daya Manusia sedangkan faktor penghambatnya adalah terdiri atas faktor eksternal dan internal.

Kata Kunci : E-KIR, Implementasi, Pelayanan Publik