

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN NGANJUK, PROVINSI JAWA TIMUR**

Ahmad Deby Maulana

NPP. 30.1428

Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: ahmaddeby3@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research was conducted based on the problems found in the field, namely that there are still people who have low knowledge of information technology so they choose to use the services of brokers and there are still people who do not know about the online registration service system for motor vehicle testing due to a lack of outreach to the online service system to the public. **Purpose:** This study aims to determine the level of effectiveness of the online registration service for testing motorized vehicles at the Nganjuk District Transportation Office. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. In collecting data, the writer used interview, observation and documentation techniques. Data analysis in this study was in the form of data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** Nganjuk Regency Transportation Service was able to get a Good score in the Community Satisfaction Index, have innovation which simplifies and accelerates the registration process and has adequate facilities and infrastructure. However, there are still constraints experienced in the dimensions of production or productivity and flexibility. The obstacles experienced are that there are still people who use the services of brokers because they do not understand current information technology and there are people who do not understand online registration services due to the lack of socialization provided by the Nganjuk District Transportation Office. Efforts made by the Department of Transportation of Nganjuk Regency are conducting socialization to the community within two weeks. **Conclusion:** Effectiveness of the Online Registration Service for Motorized Vehicle Testing at the Nganjuk Regency Transportation Service has been running effectively when viewed from the dimensions of quality, efficiency and satisfaction. **Keywords:** Effectiveness, Service, Motor Vehicle Testing

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan yaitu masih terdapat masyarakat yang rendah pengetahuan akan teknologi informasi sehingga memilih menggunakan jasa calo dan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui akan sistem pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap sistem pelayanan online kepada masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam pengumpulan

data, penulis menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu dimana Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk mampu mendapatkan nilai Baik dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, memiliki inovasi yang mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran dan memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Akan tetapi, masih terdapat kendala yang dialami pada dimensi produksi atau produktivitas dan fleksibilitas. Kendala yang dialami yaitu masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa calo karena tidak memahami teknologi informasi saat ini dan adanya masyarakat yang belum mengerti akan pelayanan pendaftaran online dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk. Upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam tempo waktu dua minggu sekali. **Kesimpulan:** Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk sudah berjalan efektif apabila dilihat dari dimensi mutu atau kualitas, efisiensi dan kepuasan.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1. Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Kompas (2022, Maret 13) menyatakan data jumlah kendaraan bermotor Provinsi Jawa Timur di tahun 2021 menduduki urutan pertama dengan jumlah kendaraan terbanyak di Indonesia dan setelah itu disusul oleh Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Tengah. Jumlah kendaraan bermotor untuk jenis truk sejumlah 762.410 unit, kendaraan bermotor jenis bus sejumlah 38.049 unit dan kendaraan bermotor jenis sepeda motor sejumlah 20.038.439 unit. Jika ditotalkan untuk jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur pada tahun 2021 mencapai 22.861.292 unit. Hal tersebut menjadikan Provinsi Jawa Timur sangat dipadati oleh kendaraan bermotor. Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat di bidang transportasi menerbitkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2000 tentang Pengujian Kendaraan Bermotor dan Perizinan Angkutan Penumpang Umum. Dalam pasal 16 menjelaskan bahwa setiap pelaksanaan pengujian terdapat pungutan retribusi bagi kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus. Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur. Pemungutan retribusi sebagai pembayaran atas pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk diterangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum.

Dinas Perhubungan telah meluncurkan sebuah aplikasi bernama E-KIR Kab. Nganjuk untuk mempermudah dalam pelayanan proses registrasi dan pembayaran retribusi secara transfer dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor. Bentuk pelayanan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk termasuk bentuk kegiatan perwujudan dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang disebutkan pada pasal 3 huruf g yang berbunyi memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada warga masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan tabel diatas terlampir tarif biaya pelayanan terkait pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk yang mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 3 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum. Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk telah menerapkan tarif biaya pelayanan terkait pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan daerah tersebut, akan tetapi berdasarkan keterangan Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk dalam Jawa Pos (2022,

Agustus 30) masih ditemukannya praktik calo di balai uji KIR Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dengan sebutan Pak Beres dan tarif yang dipatok oleh oknum calo atau Pak Beres yaitu sebesar Rp.150.000 bagi masyarakat yang akan melakukan uji kendaraan yang telah berlangganan dengan oknum calo tersebut dan sebesar Rp.170.000 bagi masyarakat yang baru dikenal yang akan melaksanakan uji kendaraanya. Hal tersebut jauh berbeda dengan tarif yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk.

Berdasarkan pernyataan Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk dalam Jawa Pos (2022, Agustus 30) bahwa belum berjalan efektif dengan diluncurkannya aplikasi tersebut ditandai rendahnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan pendaftaran online menggunakan aplikasi E-KIR Kab.Nganjuk karena belum mengetahui akan fungsi dari aplikasi tersebut yang dapat mempermudah proses pendaftaran dan pembayaran retribusi pengujian kendaraan bermotor. Dalam Renstra Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk tahun 2018-2023 menyatakan kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat juga menjadi salah satu penyebab ketidaktahuan masyarakat sehingga masyarakat memilih menggunakan jasa calo Pak Beres untuk melakukan uji KIR.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berjudul Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Kediri oleh Priyambodo ini memiliki tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kondisi sarana dan prasarana pengujian kendaraan bermotor yang berada di Kota Kediri serta untuk memajukan sarana dan prasarana pengujian kendaraan bermotor di Kota Kediri dalam rangka mengurangi angka kecelakaan (Priyambodo, 2014). Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu metode penelitian eksploratif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan pada Unit PKB Dinas Perhubungan Kota Kediri ini membuahkan hasil penelitian yang hasilnya sudah cukup memenuhi standarasi. Karena jumlah transportasi setiap hari semakin meningkat maka diperlukan penambahan dalam prasarana yaitu penambahan 1 lajur transportasi lagi serta pada bagian Unit PKB masih bisa melayani dan belum kelebihan muatan sehingga Unit PKB tidak terlalu diperhatikan. Namun, untuk memajukan sarana dan prasarana pada unit PKB di Kota Kediri disarankan kepada Pemerintah Kota Kediri oleh Dinas Perhubungan dan Kominfo untuk mencukupi alat-alat pengujian kendaraan yang masih belum dimiliki, seperti alat uji suara, tekanan udara, kaca dan palu senter.

Penelitian yang berjudul Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta oleh Kusnadi dkk dilakukan di Rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Bantul (Kusnadi dkk, 2019). Variabel yang terdapat pada penelitian ini yaitu variabel “pendaftaran online”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif, dimana pada penelitian ini menggambarkan bagaimana penerapan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan pada rumah sakit. Rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Bantul merupakan rumah sakit yang telah menggunakan sistem komputerisasi untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Salah satu pelayanan tersebut yaitu pelayanan pendaftaran yang menggunakan sistem komputerisasi. Meskipun telah menerapkan sistem komputerisasi, namun masih terdapat juga beberapa kendala dalam penerapannya, seperti antrian panjang yang berakibat tertundanya pelayanan atau penanganan kepada pasien. Dilihat dari kondisi tersebut maka penelitian ini memiliki tujuan untuk merancang sistem pendaftaran pasien khususnya rawat jalan secara online berbasis website. Pada penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan bagaimana penerapan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit secara online. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi serta studi pustaka. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan

bahwa dengan penggunaan website dapat mempermudah sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang dilakukan secara online.

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta oleh Khairunnisa memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pemeriksaan kendaraan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta serta faktor pendukung dan penghambatnya (Khairunnisa, 2022). Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemeriksaan kendaraan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sesuai dengan aspek kehandalan, daya tanggap, keselamatan dan empati. Namun, ada kendala untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu belum terintegrasinya sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kurangnya kesadaran masyarakat bahwa wajib melakukan uji rutin, uji kesesuaian kendaraan, sosialisasi uji kendaraan, UPT langsung dihentikan oleh Pengujian Kendaraan Bermotor, tidak ada pendaftaran online dan tidak ada layanan pemasangan pelindung samping dan pelat uji.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor, metodenya yang digunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang berbeda dengan penelitian Priyambodo. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari lima indikator, yaitu Produksi atau Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur.

II. METODE

Penelitian dilakukan melalui desain perencanaan penelitian, oleh karena itu dalam melakukan penelitian penulis perlu merancang desain mengenai prosedur penelitian. Menurut Sugiyono (2012:2) “metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dari penjelasan singkat tentang metode penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa metode penelitian merupakan cara yang didasarkan pada ciri keilmuan (rasional, empiris dan sistematis) untuk dapat memperoleh data yang valid dengan tujuan bersifat menemukan, membuktikan dan mengembangkan dengan maksud untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang terdapat di lapangan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk meneliti suatu tempat dengan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian dan selanjutnya melakukan interpretasi terhadap data yang ditemukan langsung di lapangan.

Penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi berupa data-data sebagai fakta untuk dijadikan dasar penyajian laporan yang akan diolah untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Tingkat kualitas data akan berpengaruh pada kualitas penelitian yang dilakukan, sehingga didalam melaksanakan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pengujian Kendaraan Bermotor membutuhkan data yang berkualitas agar dapat memberikan hasil yang maksimal.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis efektivitas pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari lima indikator, yaitu Produksi atau Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Produksi atau Produktivitas

Prosedur pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk yaitu yang pertama dengan mendownload aplikasi E-KIR Kab.Nganjuk, yang kedua pilih layanan yang ada pada menu utama, yang ketiga isi data kendaraan pemohon atau pendaftar, yang keempat pilih metode pembayaran retribusi dan yang terakhir lakukan pembayaran sampai dengan muncul kode boking anda. Setelah proses pendaftaran telah dilaksanakan pemohon tinggal datang untuk melakukan pengujian. Pada proses pendaftaran online ini masih adanya pemohon yang tidak bisa melakukan pendaftaran secara online dikarenakan belum begitu memahami teknologi informasi yang berkembang saat ini dan adanya pemohon yang tidak melakukan pendaftaran secara online dikarenakan belum mengetahui tata cara penggunaannya. Untuk pemohon yang tidak melakukan pendaftaran secara online akan dibantu didaftarkan oleh petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk melalui perangkat pribadinya. Akan tetapi, pemohon yang dibantu oleh petugas Dishub Nganjuk akan dibantu ketika seluruh pemohon yang telah mendaftarkan secara online selesai melakukan pengujian semua sehingga pemohon tersebut mendapatkan antrian terakhir dan hal itu menyebabkan pemohon terpaksa menggunakan jasa calo agar didaftarkan lebih awal supaya mendapatkan antrian tidak paling terakhir. Untuk jumlah pemohon setiap bulannya dapat kita ketahui per-bulan Dishub melayani sekitar 900 sampai dengan 1200 pemohon yang ingin melakukan pengujian serta dari tabel pada bulan Januari yaitu sejumlah 1069 pemohon dan pada bulan Februari yaitu sejumlah 1028 pemohon.

3.2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk sudah bagus. Hal ini dapat kita ketahui dari hasil wawancara tidak ada masyarakat maupun petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk sendiri yang menilai buruk akan sarana dan prasarana yang ada. Untuk petugas dari Dishubnya sendiri sudah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Akan tetapi, masih adanya oknum masyarakat yang belum memiliki pengetahuan yang cukup akan teknologi informasi sehingga mereka memilih menggunakan jasa calo agar tidak mendapatkan antrian terakhir pada saat melakukan pengujian. Kualitas pelayanan pendaftaran online ini sudah bagus dilihat dari hasil wawancara kepada Kepala Dinas dan masyarakat yang akan melakukan pengujian serta hal ini ditunjukkan dari data indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan nilai B.

3.3 Mutu atau Kualitas

Pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor ini prosesnya lebih cepat daripada proses sebelumnya yaitu dengan cara offline yang harus mengantri pada loket pendaftaran terlebih dahulu. Tujuan pada proses pelayanan pendaftaran online ini sudah tercapai dilihat dari nilai yang ditunjukkan data Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu nilai Baik.

3.4 Fleksibilitas

Petugas dari Dinas Perhubungan sudah bisa menyesuaikan dengan sistem pendaftaran yang dilakukan secara online ini dikarenakan pada dasarnya petugas Dishub sendiri sudah memahami teknologi informasi yang berkembang ini. Akan tetapi, masih adanya masyarakat yang belum mengerti teknologi informasi dan belum memahami proses pelayanan pendaftaran secara online ini. Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk memiliki strategi dalam proses pelayanan ini yaitu dengan senantiasa mendampingi pemohon yang akan melakukan pengujian dan melakukan bimtek mikro atau sosialisasi bagi pemohon yang tidak melakukan pendaftaran secara online.

3.5 Kepuasan

Pendaftaran pengujian kendaraan bermotor secara online ini dapat dilakukan setiap waktu dan kapanpun asalkan pemohon sudah memiliki aplikasi E-KIR Kab.Nganjuk dan memiliki jaringan untuk mengaksesnya. Sikap dan etika petugas Dishub dalam rangka memberikan sebuah pelayanan terkesan baik dimata masyarakat dan belum ada tindakan aatu perilaku yang membuat masyarakat tidak merasakan kenyamanan. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya sistem pendataran secara online ini dikarenakan dapat memudahkan proses pendaftaan yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

3.6 Faktor Penghambat

Pada peleyanan ini terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pendaftaran *online* pengujian kendaraan bermotor. Adanya dua CPNS sebagai tenaga penguji terampil yang dapat membantu proses pendaftaran secara online ini. Dengan berkembang pesatnya teknologi informasi sehingga banyak kebutuhan masyarakat menjadi lebih mudah dan terbantu. Pegawai yang memfasilitasi pendaftaran online adalah pegawai yang juga melakukan pengujian kendaraan bermotor. Masih adanya masyarakat yang memiliki pemahaman terkait teknologi informasi yang rendah dan jaringan internet yang belum bisa terjangkau oleh daerah-daerah terpencil yang ada di Kabupaten Nganjuk.

3.7 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat

Upaya langsung yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat adalah dengan melakukan sosialisasi sebulan sekali mulai dari perubahan pendaftaran manual ke online sampai dengan tata cara pendaftaran dan pembayaran retribusi pengujian kendaraan bermotor. Dan Upaya tidak langsung yang dilakukan untuk mengatasi afaktor penghambat adalah Mempersempit ruang gerak praktik calo dengan memberi arahan kepada petugas tentang resiko-resiko yang akan timbul apabila masih ada praktik percaloan dan pelaksana tugas yang tidak dilaksanakan sesuai prosedur. Seperti halnya jika praktik percaloan masih ada akan menyebabkan tindakan yang dapat melanggar hukum, kerugian masyarakat, nama baik instansi, sistem manajerial yang buruk dan jika pelaksanaan tugas tidak sesuai prosedur akan berakibat naiknya angka kecelakaan disebabkan oleh kendaraan yang tidak layak jalan dan kinerja OPD menjadi buruk.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Online Pegujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka mnciptakan layanan kepada masyarakat yang mengedepankan teknologi informasi dan moderenisasi pelayanan yang ada di lingkup pemerintahan daerah. Pelayanan Pendaftaran Online Pegujian Kendaraan Bermotor juga merupakan salah satu sarana pengembangan diri bagi para masyarakat yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk untuk lebih mengenal dunia teknologi informasi berbasis aplikasi. Penulis

menemukan temuan penting yakni masyarakat yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk berpartisipasi dengan cukup baik dikarenakan adanya inovasi atau terobosan yang baik dari pemerintah setempat, serta adanya dukungan dari pihak swasta dan masyarakat. Sama halnya dengan temuan Astuti bahwa untuk memajukan sarana dan prasarana pada unit PKB di Kota Kediri disarankan kepada Pemerintah Kota Kediri oleh Dinas Perhubungan dan Kominfo untuk mencukupi alat-alat pengujian kendaraan yang masih belum dimiliki, seperti alat uji suara, tekanan udara, kaca dan palul senter (Priyambodo, 2014). Masyarakat yang akan melakukan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk merupakan kunci berjalannya Pelayanan Pendaftaran Online Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. Layaknya program lainnya, Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta masih memiliki beberapa kekurangan, kendala untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu belum terintegrasinya sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kurangnya kesadaran masyarakat bahwa wajib melakukan uji rutin, uji kesesuaian kendaraan, sosialisasi uji kendaraan, UPT langsung dihentikan oleh Pengujian Kendaraan Bermotor, tidak ada pendaftaran *online* dan tidak ada layanan pemasangan pelindung samping dan pelat uji (Khairunnisa, 2022). Selanjutnya karakteristik dari program ini yakni program yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, jadi yang membuatnya lebih menarik lagi adalah alokasi anggaran dan dukungan oleh pihak swasta dan atau pihak berkepentingan, serta adanya dorongan motivasi imbalan yang diberikan pemerintah daerah bagi Organisasi Perangkat Daerah yang mampu menyelenggarakan program dengan baik. Hal ini yang membuat Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Nganjuk untuk berpartisipasi mensukseskan program yang mengedepankan pelayanan berbasis teknologi dengan berbagai kreasi dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki masing-masing Organisasi Perangkat Daerah untuk menampilkan hasil inovasi yang terbaik.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat efektivitas pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur, yakni pegawai yang memfasilitasi pendaftaran online adalah pegawai yang juga melakukan pengujian kendaraan bermotor serta masih adanya masyarakat yang memiliki pemahaman terkait teknologi informasi yang rendah dan jaringan internet yang belum bisa terjangkau oleh daerah-daerah terpencil yang ada di Kabupaten Nganjuk.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor adalah sebuah layanan yang memungkinkan pemilik kendaraan bermotor untuk mendaftarkan kendaraannya secara online untuk menjalani proses pengujian kendaraan yang wajib dilakukan secara berkala. Melalui layanan ini, pemilik kendaraan dapat menghindari antrian panjang dan mempercepat proses pendaftaran. Untuk menggunakan layanan ini, pemilik kendaraan harus mengunjungi aplikasi E-KIR Kab.Nganjuk. Pelayanan ini belum berjalan efektif karena masih adanya beberapa masalah yang ditemukan pada sub-sub indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan ini. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk sudah berjalan efektif apabila dilihat dari dimensi mutu atau kualitas, efisiensi dan kepuasan, dimana Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk mampu mendapatkan nilai Baik dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, memiliki inovasi yang mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran dan memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Akan tetapi, masih terdapat kendala yang dialami pada

dimensi produksi atau produktivitas dan fleksibilitas. Kendala yang dialami yaitu masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa calo karena tidak memahami teknologi informasi saat ini dan adanya masyarakat yang belum mengerti akan pelayanan pendaftaran online dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu organisasi perangkat daerah saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson dan Steers.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan pendaftaran online pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Nganjuk beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta : Citra Utama.
- Kusnadi dkk. 2019. Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Jurnal INTEK, Vol 2.
- Priyambodo. 2014. Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Kediri. Jurnal Penelitian Transportasi Darat, Vol 16.
- Khairunnisa. 2022. Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 10.
- <https://www.kompas.com/tren/read/2022/03/13/061446165/10-daerah-dengan-jumlah-kendaraan-bermotor-terbanyak-mana-saja> Diakses pada tanggal 27 Agustus 2022.
- <https://radarkediri.jawapos.com/nganjuk/30/08/2022/target-kir-kabupaten-nganjuk-kurang-ratusan-juta/> Diakses pada tanggal 03 September 2022.