

Kualitas Pelayanan E-Uji KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Ryco Tarnuwardhana Putra¹⁾, Sri Kamariyah²⁾

¹⁾²⁾Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: Rycotarnu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes, Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pendekatan yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan Parasuraman, yang mencakup lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes, Surabaya, berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital berbasis teori Parasuraman. Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, parkir, dan peralatan uji telah memenuhi standar kenyamanan, sementara *reliability* tercermin dari keakuratan data real-time yang bebas manipulasi, memberikan rasa percaya kepada pengguna. Dimensi *assurance* memperkuat kepercayaan masyarakat melalui sistem yang dilengkapi perlindungan data dan didukung oleh petugas yang kompeten. Selain itu, *responsivitas* layanan mendapat apresiasi karena petugas tanggap dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengguna, baik secara langsung maupun melalui aplikasi. Teknologi yang mudah diakses dan kecepatan tanggap petugas memastikan proses Uji Kir menjadi lebih efisien dan transparan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan E-Uji Kir tidak hanya mendukung efisiensi pelayanan tetapi juga berhasil meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, E-Uji KIR, Pelayanan Publik.

Abstract

This research aims to determine the quality of the E-Uji Kir service at the Tandes Motor Vehicle Testing UPTD (PKB), Surabaya City Transportation Department. The approach used is Parasuraman's service quality theory, which includes five main dimensions: tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the E-Kir Test service at the Tandes Motor Vehicle Testing UPTD, Surabaya, has succeeded in improving the quality of service by utilizing digital technology based on Parasuraman's theory. The tangible dimension shows that physical facilities such as waiting rooms, parking, and test equipment have met comfort standards, while reliability is reflected in the accuracy of real-time data that is free from manipulation, providing a sense of trust to users. The assurance dimension strengthens public trust through a system equipped with data protection and supported by competent officers. In addition, the responsiveness of the service is appreciated because officers are responsive in responding to user needs and complaints, both directly and through the application. Easily accessible technology and the speed of response of officers ensure that the Kir Test process is more efficient and transparent. This study concludes that the implementation of E-Kir Test not only supports service efficiency but also successfully increases public trust and satisfaction with the public services provided.

Keywords: Service Quality, E-KIR Test, Public Service

A. LATAR BELAKANG

Di Indonesia kendaraan memiliki peranan yang penting sebagai sarana transportasi dalam kegiatan ekonomi, sosial masyarakat, dan termasuk juga menyangkut kebutuhan hidup seluruh bagian perkembangan antara daerah dan program pembangunan secara nasional untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran, serta untuk mendukung kegiatan ekonomi yang ada.

Seiring dengan pesatnya perkembangan pembangunan, dinamika sosial dalam masyarakat juga semakin meningkat, didukung oleh kemajuan teknologi yang membuat segala sesuatu menjadi lebih canggih dan modern. Salah satu tanda dari modernisasi ini adalah semakin berkembangnya alat bantu transportasi, yang dikenal dengan kendaraan.

Dalam kehidupan sehari-hari, kegiatan transportasi atau pengangkutan merupakan hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas masyarakat Indonesia. Dari era kehidupan manusia yang paling sederhana (tradisional) hingga modern, transportasi selalu mendukung dan menjadi salah satunya. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia tercermin dari beberapa faktor, seperti keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau dan perairan, sebagian besar terdiri dari lautan, sungai, dan danau, yang memungkinkan transportasi dilakukan melalui darat, air, dan udara. (Amar Yusron & Zubaidah, 2024)

Transportasi memiliki peranan yang sangat krusial dan strategis dalam mempercepat perputaran ekonomi suatu negara. Keberadaannya mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari kegiatan ekonomi, sosial, hingga budaya. Tanpa adanya sistem transportasi yang baik, perkembangan ekonomi akan mengalami hambatan signifikan.

Peranan penting transportasi juga dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar. Untuk menghubungkan antar wilayah tersebut diperlukan transportasi baik transportasi darat, laut, maupun udara. Akan tetapi, di Negara Indonesia sendiri transportasi masih

didominasi oleh transportasi darat karena mahal biaya angkutan melalui laut apalagi udara.

Keinginan untuk tiba di suatu tempat dengan waktu yang cepat sering berubah menjadi malapetaka yaitu terjadinya kecelakaan lalu lintas yang dapat mengakibatkan kerugian moril maupun materil. Salah satu faktor penyebab kecelakaan lalu lintas adalah kondisi kelayakan kendaraan. Meskipun kejadian kecelakaan lalu lintas yang disebabkan oleh faktor kelayakan kendaraan persentasenya hanya sekitar 8%-12%, namun kecelakaan tersebut sering berakibat fatal. Kecelakaan lalu lintas adalah salah satu permasalahan sosial terbesar di dunia khususnya di negara berkembang. Bahkan menurut WHO, kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu penyebab kematian utama di dunia dan diprediksikan akan menjadi peringkat ke-5 di tahun 2030 jika tidak segera diatasi. (Rohani & Putra, 2023)

Sistem transportasi yang tertib, teratur, nyaman, aman, dan lancar harus memperhatikan kondisi teknis kendaraan, di samping faktor-faktor lain seperti pengemudi, kondisi jalan, dan lingkungan.

Hal ini penting karena banyaknya kecelakaan transportasi yang disebabkan oleh kurangnya perhatian terhadap kondisi kendaraan, terutama kendaraan bermotor di jalan. Lalu lintas dan angkutan jalan di Indonesia mempunyai peranan penting, sehingga penyelenggaraannya diatur oleh negara, dengan pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut.

Kendaraan bermotor adalah salah satu jenis transportasi yang paling umum ditemui dan berperan penting dalam mendukung berbagai kegiatan di kehidupan sehari-hari. (Diana et al., 2024)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, "Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan". Menguji kendaraan dalam hal ini adalah

mencoba fungsi-fungsi pada kendaraan seperti sistem penerangan, kemudi, rem, dan lain-lain, sedangkan memeriksa adalah melihat kondisi bagian atau komponen kendaraan bermotor. (Rahmawati, 2022)

Berdasarkan Pasal 48 sampai dengan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan telah mengatur tentang persyaratan teknis dan laik jalan bagi kendaraan bermotor serta mewajibkan kendaraan bermotor yang diimpor, dirakit, dan dibuat di dalam negeri yang akan dioperasikan di jalan untuk menjalani uji kendaraan bermotor secara berkala, yang selanjutnya disebut (KIR). Oleh karena itu, kendaraan umum seperti bus, angkutan umum, kendaraan barang, trailer, dan kereta gandeng yang beroperasi di jalan umum wajib mematuhi ketentuan yang berlaku. Salah satu persyaratan dalam sistem angkutan umum adalah kendaraan tersebut harus menjalani uji layak jalan secara berkala, yang hasilnya dicatat dalam buku KIR sebagai bukti bahwa kendaraan tersebut layak jalan.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Kota Surabaya secara rutin melakukan uji kelayakan terhadap kendaraan umum di wilayah Kota Surabaya. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memastikan kendaraan tidak memiliki hambatan yang tidak terdeteksi, yang berpotensi menimbulkan bahaya bagi lalu lintas, penumpang, dan lingkungan.

Jumlah kendaraan yang uji kir dalam kurun waktu lima tahun terakhir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes kota Surabaya terjadi penurunan. Hal ini seperti yang terlihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Data Kendaraan UJI UPTD PKB Tandes 2020-2024

NO	JENIS KENDARAAN	LULUS UJI					TIDAK LULUS UJI				
		2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
1	MOBIL BUS KECIL	330	261	247	189	143	14	5	0	1	2
2	MOBIL BUS SEDANG	1001	933	812	649	493	36	15	2	11	11
3	MOBIL BUS BESAR	772	742	754	694	528	21	12	20	38	43
4	MOBIL BUS TINGKAT	4	2	4	4	4	0	0	0	0	0
5	MOBIL BARANG BAK TERBUKA	27051	22738	20772	18153	14176	1091	825	590	533	468
6	MOBIL BARANG BAK TERTUTUP	22314	22204	21771	19452	15640	789	530	268	278	343
7	MOBIL TANGKI	3877	3453	3128	2848	2292	64	49	51	87	72
8	MOBIL PENARIK	12927	13332	14056	12774	9840	381	264	221	331	236
9	KERETA GANDENG BAK TERBUKA	714	537	500	431	305	13	7	26	22	8
10	KERETA GANDENG BAK TERTUTUP	25	13	13	11	4	0	0	2	0	1
11	KERETA GANDENG TANGKI	21	9	8	9	8	0	1	1	2	0
12	KERETA TEMPELAN BAK TERBUKA	9739	9853	10304	9472	7538	269	195	320	448	297
13	KERETA TEMPELAN BAK TERTUTUP	148	158	180	168	156	2	2	18	11	11
14	KERETA TEMPELAN TANGKI	1023	1208	1236	1139	940	28	14	13	17	13
15	KENDARAAN KHUSUS	59	61	46	27	25	1	1	0	1	0
	JUMLAH	80005	75504	73831	66020	52088	2709	1920	1532	1780	1485

Sumber: Diolah UPTD pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya, 2024

Dari tabel di atas, menjelaskan bahwa kendaraan yang digunakan di jalan harus memenuhi beberapa syarat untuk dinyatakan **Lulus Uji**. Dengan syarat Kendaraan harus dalam kondisi baik saat dioperasikan di jalan, Semua sistem dan komponen kendaraan harus berfungsi dengan baik, Jenis, bahan, dimensi, dan identitas kendaraan harus sesuai dengan dokumen resmi seperti Surat Registrasi Uji Tipe atau Sertifikat Uji Berkala. Jika kendaraan tidak memenuhi salah satu dari syarat-syarat tersebut, maka kendaraan tersebut dinyatakan **Tidak Lulus Uji**.

Mulai tanggal 2 Januari 2024, biaya uji KIR di Kota Surabaya dihapuskan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023. Kebijakan penghapusan biaya ini bertujuan untuk meringankan beban masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas terhadap pelayanan publik.

E-Kir merupakan program inovatif untuk memudahkan pelayanan publik dalam melakukan uji Kir berdasarkan SOP pemeriksaan kendaraan bermotor. Pemanfaatan teknologi informasi akan memberikan banyak kemudahan, khususnya bagi masyarakat yang akan melakukan uji Kir. Program ini meliputi proses pendaftaran hingga proses pengujian kendaraan bermotor.

E-Kir Surabaya merupakan Aplikasi yang dapat diunduh di *smartphone android* yang dapat dijangkau oleh semua kalangan, dalam aplikasi tersebut terdapat beberapa menu seperti mengecek data kendaraan, monitoring hasil uji, status rekom, riwayat kendaraan, total kendaraan uji, dan terdapat persyaratan uji. Inovasi ini berguna untuk mewujudkan layanan yang lebih baik dan transparansi dalam pengelolaan uji Kir.

Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Kota Surabaya terjadi ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sebelum diterapkannya sistem E-Uji KIR, proses pengujian kendaraan bermotor sering kali mengalami antrean yang panjang hingga sore hari. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam manajemen waktu pelayanan, sehingga

masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran. Selain itu, masyarakat juga mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait alur pelayanan yang tersedia di UPTD PKB Tandes, serta belum tersedianya sistem pendaftaran secara *online* yang memudahkan pengguna layanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka penulis menetapkan judul penelitian “Kualitas Pelayanan E-Uji KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes, Dinas Perhubungan Kota Surabaya.”

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2007:3)

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau organisasi bahkan dalam birokrasi pemerintahan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. (Akay et al., 2021)

Dwiyanto (2014:136) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warganegara yang membutuhkan pelayanan publik. (Prihatin et al., 2021)

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI 1998 memberi definisi bahwa pelayan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Riani, 2021)

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang dilakukan dan

diimplementasikan oleh seorang pegawai pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. (Hapzah et al., 2020)

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik terdapat beberapa prinsip dalam pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum dalam penyelenggaraan pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Dalam Prosedur pelayanan publik yang tidak rumit, harus dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan yang terkait:
 - (i) Persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan public;
 - (ii) Unit kerja/pejabat yang memiliki kekuasaan dan bertanggungjawab dalam memberikan suatu pelayanan dan menyelesaikan persoalan dan sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.
 - (iii) Dalam biaya pelayanan publik terdapat tata cara untuk pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik yang diterima dengan tepat, benar dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk dalam pelayanan publik yang memberikan rasa nyaman dan dalam kepastian terhadap hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditujukan sebagai penyelenggaraan pelayanan yang bertanggungjawab dan dapat menyelesaikan keluhan dan persoalan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
Peralatan kerja dan sarana pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana dalam pelayanan harus memadai, lebih mudah dijangkau masyarakat dan juga dapat memanfaatkan informasi dan telekomunikasi.

i. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan
Pemberi pelayanan harus memiliki sikap disiplin, sopan dan santun, bersikap ramah dan memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas kepada masyarakat.

j. Kenyamanan

Lingkungan harus tertib, tersedia ruang tunggu yang sangat nyaman, rapi, dan sehat, serta dilengkapi dengan pelayanan yang menunjang pelayanan, seperti memiliki tempat parkir, toilet, ruang tunggu, tempat ibadah, dan memiliki tempat penting lainnya.

3. Azas-Azas Pelayanan Publik

Azas-azas pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2011) dalam (Novitasari et al., 2022) sebagai berikut:

- a. Transparansi yaitu Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi yaitu Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu Pemberian pelayanan publik harus

memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keistimewaan atau keunggulan dari pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga untuk memenuhi harapan masyarakat. (Suriyani, 2020)

Zeithaml (1990) dalam (Mukarom & Laksana, 2015:109) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. *tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
- b. *reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
- h. *access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

5. Konsep Uji Kir

Pengujian kendaraan Bermotor atau lebih dikenal dengan Uji KIR merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurangi permasalahan yang menyangkut bidang transportasi (Berliansyah, 2022).

Uji KIR dilakukan secara berkala setiap enam bulan untuk memastikan keselamatan teknis kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan di jalan. Proses ini bertujuan memberikan jaminan keselamatan bagi pengguna jalan dan mendukung kelestarian lingkungan dengan mengurangi potensi pencemaran dari kendaraan tersebut. Selain itu, Uji KIR juga merupakan bagian dari layanan umum kepada masyarakat, yang memastikan bahwa setiap kendaraan yang beroperasi di jalan raya layak dan aman digunakan.

6. Konsep Program E-Uji KIR

E-UJI KIR merupakan program inovatif yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan uji KIR berdasarkan SOP pemeriksaan kendaraan bermotor. Program ini meliputi proses pendaftaran hingga proses pengujian kendaraan bermotor.

Pada program ini tidak hanya tentang proses pendaftaran tetapi juga menyangkut pengujian kendaraan bermotor yang berbasis IT yang dimana dalam proses pengujian kendaraan bermotor para penguji atau petugas sudah menggunakan tablet dan PC (*personal computer*) tidak lagi secara manual, tablet tersebut terhubung dengan aplikasi SIM PKB yang saling terkoneksi antar pegawai. Pengujian kendaraan menggunakan tablet juga mengurangi kecurangan pengujian, karena pegawai tidak bisa memanipulasi data hasil pengujian, hasil pengujian otomatis langsung muncul di aplikasi SIM PKB tanpa para pegawai menginputnya. Dengan ini pungutan liar pun terminimalisir karna tidak adanya celah memanipulasi data.

7. Aplikasi Monitoring E-KIR Surabaya

E-KIR Surabaya merupakan aplikasi yang dapat diunduh pada *smartphone Android* yang dapat diakses oleh semua kalangan, dalam aplikasi ini terdapat

beberapa menu seperti pengecekan data kendaraan, monitoring hasil uji, status rekomendasi, riwayat kendaraan, jumlah kendaraan uji, serta terdapat syarat uji. Inovasi ini berguna untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan transparan dalam pengelolaan uji KIR.

8. Pengertian E-Government

Menurut Rachel Silcock (dalam Doramia Lumbanraja, 2020) *E-Government* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, *E-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. SPBE terdiri dari beberapa unsur, salah satunya adalah Aplikasi SPBE yang merupakan sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi layanan SPBE. (Fachrizal et al., 2023)

E-Government merupakan penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan), komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dalam memperluas akses ke dan dari pemberi layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antarnegara untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja serta proses pelaksanaan layanan dan tugas pokok juga fungsinya (Sedarmayanti et al., 2022:332)

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian khusus

objek yang tidak dapat diteliti secara statistik atau cara kuantifikasi. (Ghony et al, 2017:13). Pendekatan ini merupakan pendekatan yang sangat sesuai dengan pengambilan data dan informasi bagi peneliti. Selain itu, pendekatan ini juga memberikan pemahaman terkait fenomena-fenomena yang belum diketahui oleh banyak orang. Pada dasarnya, penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan data deskriptif mengenai kualitas pelayanan E-Uji KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah serangkaian masalah yang disusun untuk menjadi inti atau pusat pembahasan dalam sebuah topik penelitian. Fokus penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan E-Uji KIR, faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam analisis kualitas pelayanan E-Uji Kir di UPTD pengujian kendaraan bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pada fokus tersebut akan diteliti menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang mempunyai lima dimensi yakni *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibles* (Bukti Fisik).

Adanya fokus penelitian ini memiliki harapan agar penelitian memiliki fokus yang tepat, sehingga mampu mengumpulkan data dan melakukan analisis data sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan letak dimana dilaksanakan penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian kali ini peneliti memilih UPTD PKB Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang terletak di jalan Margomulyo No.64, RT.003/RW.01, Greges, Kec. Asem Rowo, Surabaya, Jawa

Timur. Penulis mengambil lokasi tersebut karena topik yang di ambil sumbernya berasal dari UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Kualitas Pelayanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Menurut konsep yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dinyatakan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Analisis kualitatif terhadap setiap dimensi kualitas pelayanan dapat dijabarkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi *tangibles* mencerminkan wujud nyata pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dari segi sarana dan prasarana maupun kemudahan akses sistem E-Uji KIR.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, fasilitas fisik di UPTD PKB Tandes seperti ruang tunggu, loket pelayanan, toilet, area parkir, dan ruang pengujian dinilai cukup memadai dan berfungsi baik dalam mendukung kelancaran pelayanan. Peralatan pengujian kendaraan juga telah menggunakan sistem digital yang terintegrasi dengan aplikasi KIR Surabaya, sehingga meningkatkan efisiensi proses pemeriksaan.

Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu saat antrean meningkat pada jam sibuk. Hal ini menyebabkan sebagian pengguna harus menunggu di luar ruangan, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Selain itu, dari aspek kemudahan akses aplikasi KIR Surabaya, mayoritas responden menyatakan mudah digunakan dan fitur-fiturnya informatif, seperti pengecekan data kendaraan, hasil uji, status rekomendasi, serta riwayat

kendaraan. Fitur *real-time* menjadi nilai tambah dalam memberikan kemudahan dan transparansi bagi pengguna layanan.

2) Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* menilai kemampuan sistem pelayanan dalam memberikan hasil yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan E-Uji KIR di UPTD PKB Tandes telah menunjukkan keandalan yang tinggi. Pengguna menilai hasil pengujian kendaraan akurat dan transparan, serta dapat diakses langsung melalui aplikasi. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang diterapkan.

Walaupun demikian, ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan dan server tidak stabil, namun hal tersebut terjadi dalam waktu singkat dan segera diatasi oleh tim teknis. Secara keseluruhan, pelayanan dinilai reliabel dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas hasil pengujian.

3) Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* mencerminkan kemampuan petugas dan sistem dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan pengguna secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas di UPTD PKB Tandes dinilai sigap dan tanggap dalam memberikan bantuan maupun menjawab pertanyaan masyarakat. Keluhan pengguna dapat segera ditangani baik secara langsung di lokasi maupun melalui media komunikasi resmi.

Sistem E-Uji KIR juga berperan sebagai bentuk dukungan responsif melalui fitur notifikasi dan *real-time update* mengenai jadwal dan hasil uji. Kombinasi antara teknologi dan kecepatan pelayanan petugas ini menjadikan masyarakat merasa terlayani dengan baik, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu.

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berfokus pada jaminan rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan publik.

Layanan E-Uji KIR memberikan jaminan keamanan data dan hasil pengujian melalui sistem digital yang transparan dan sesuai standar. Petugas penguji juga telah memiliki kompetensi dan sertifikasi teknis yang memadai, sehingga hasil uji dapat dipertanggungjawabkan secara profesional.

Selain itu, penerapan teknologi informasi pada sistem E-Uji KIR membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih aman, cepat, dan terpercaya, sehingga masyarakat merasa tenang dan yakin terhadap hasil pengujian kendaraan mereka.

5) Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* menunjukkan sejauh mana petugas mampu memberikan perhatian dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan individual pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di UPTD PKB Tandes memiliki sikap empatik dan membantu pengguna yang kurang memahami penggunaan teknologi digital. Petugas memberikan panduan langsung dan sabar menjelaskan setiap langkah dalam proses pendaftaran atau pemeriksaan.

Sikap ramah, kesediaan membantu, serta komunikasi yang baik dari petugas menjadi aspek penting yang mendukung kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan adanya pendekatan personal ini, masyarakat merasa dihargai dan lebih percaya terhadap pelayanan pemerintah daerah.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yaitu:

- a. Faktor pendukung dari pelayanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yaitu:

Pelayanan E-Uji KIR di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes, Dinas Perhubungan Kota Surabaya, didukung oleh berbagai faktor yang memastikan kelancaran dan transparansi dalam prosesnya. Salah satu faktor utama adalah keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. Petugas di UPTD ini telah memiliki sertifikasi yang relevan dengan bidang pekerjaannya, sehingga pelayanan yang diberikan lebih profesional. Petugas juga bekerja dengan disiplin, tepat waktu, dan terorganisir, yang membantu mempercepat proses pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.

Selain itu, penerapan sistem digital menjadi salah satu pendukung utama dalam pelayanan. Penggunaan aplikasi seperti SIM PKB untuk petugas dan KIR Surabaya untuk pengguna memungkinkan proses pengujian kendaraan menjadi lebih efisien dan transparan. Hasil uji kendaraan dapat langsung diakses secara real-time tanpa ada rekayasa data. Hal ini tidak hanya meningkatkan akurasi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan ini.

Fasilitas yang disediakan oleh UPTD Tandes juga sangat mendukung kenyamanan pengguna. Ruang tunggu yang bersih, tertata rapi, dan nyaman memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat yang menggunakan layanan ini. Ditambah lagi, alat-alat pengujian yang digunakan sudah modern dan canggih, sehingga dapat memberikan hasil yang akurat dalam waktu yang lebih cepat.

Salah satu hal yang paling menguntungkan masyarakat adalah penghapusan biaya Uji KIR, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang HKPD dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun

2023. Dengan tidak adanya pungutan retribusi, layanan ini menjadi lebih mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat, sekaligus meringankan beban finansial mereka.

Melalui kombinasi antara SDM yang berkualitas, sistem digital yang transparan, fasilitas yang memadai, dan penggunaan teknologi modern, UPTD PKB Tandes berhasil menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan bebas dari potensi praktik-praktik yang merugikan. Semua ini menunjukkan komitmen UPTD Tandes dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

- b. Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yaitu:

Keterbatasan aplikasi KIR Surabaya, yang hanya dapat diakses oleh pengguna perangkat Android. Hal ini menyebabkan pengguna perangkat iOS tidak bisa memanfaatkan aplikasi tersebut. Selain itu, pendaftaran yang sebelumnya dapat dilakukan secara online kini harus dilakukan secara offline. Pengguna harus datang langsung ke loket, mengambil nomor antrean, dan membawa kwitansi. Proses ini cenderung kurang praktis dibandingkan sistem digital yang lebih sederhana dan efisien.

Hambatan lainnya adalah gangguan teknis, seperti gangguan jaringan atau pemadaman listrik. Karena sistem aplikasi terhubung langsung dengan Kementerian Perhubungan, proses pengujian kendaraan sangat bergantung pada koneksi jaringan yang stabil. Ketika terjadi gangguan atau pemadaman listrik, proses pelayanan terganggu, dan petugas serta pengguna menghadapi kesulitan dalam memproses data uji kendaraan. Meskipun gangguan ini jarang terjadi, dampaknya cukup signifikan ketika muncul.

Selain itu, ruang tunggu yang tersedia terkadang tidak mencukupi saat jumlah pengguna layanan meningkat, terutama di waktu-waktu tertentu ketika terjadi lonjakan antrean. Kondisi ini menurunkan kenyamanan pengguna, meskipun fasilitas yang ada sebenarnya sudah cukup memadai. Penambahan jumlah kursi atau peningkatan kapasitas ruang tunggu dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan ini.

Tidak jarang pula, sistem aplikasi mengalami gangguan atau *error* karena koneksi langsung dengan server pusat. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam memproses data uji kendaraan, yang berdampak pada waktu pelayanan secara keseluruhan. Meski gangguan seperti ini bukan masalah sehari-hari, namun menjadi perhatian penting untuk meningkatkan kelancaran pelayanan di masa depan.

Dengan adanya hambatan-hambatan ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas infrastruktur teknis, memperluas akses aplikasi untuk berbagai perangkat, serta meningkatkan fasilitas bagi pengguna layanan. Hal ini penting untuk memastikan pelayanan E-Uji KIR dapat terus berjalan dengan lancar dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa pelayanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat diambil kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan E-Uji Kir Di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya
Pelayanan E-Uji KIR di UPTD PKB Tandes memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Peningkatan ini terlihat dari berbagai dimensi, seperti *tangible*, yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan

peralatan telah memenuhi standar kenyamanan, serta *reliability*, yang mencerminkan keandalan sistem dalam menyediakan data real-time yang bebas manipulasi, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kecepatan dan tanggapan petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna, baik secara langsung maupun melalui aplikasi, sementara dimensi *assurance* memastikan rasa aman melalui perlindungan data yang andal serta profesionalisme petugas. Selain itu, dimensi *empathy* mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna dengan memberikan informasi yang jelas dan pelayanan tanpa diskriminasi. Secara keseluruhan, penerapan E-Uji KIR mendukung efisiensi, transparansi, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik di bidang pengujian kendaraan bermotor.

- b. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung: Pelayanan E-Uji KIR di UPTD PKB Tandes didukung oleh SDM yang profesional dan bersertifikasi, penerapan sistem *digital* yang efisien dan transparan, fasilitas yang nyaman, serta penggunaan teknologi modern. SDM yang disiplin dan terorganisir mempercepat pelayanan, sementara aplikasi SIM PKB dan KIR Surabaya memastikan proses uji yang akurat dan *real-time*. Fasilitas ruang tunggu yang bersih dan alat pengujian canggih meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, penghapusan biaya Uji KIR semakin mempermudah akses layanan, mencerminkan komitmen UPTD PKB Tandes dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

Faktor Penghambat: Keterbatasan aplikasi KIR Surabaya yang hanya tersedia di *Android* membatasi akses bagi pengguna *IOS*, sementara perubahan sistem pendaftaran dari *online* ke *offline* membuat proses menjadi kurang praktis. Gangguan

teknis, seperti jaringan tidak stabil dan pemadaman listrik, juga dapat menghambat proses pengujian yang terhubung langsung dengan Kementerian Perhubungan. Selain itu, keterbatasan ruang tunggu saat terjadi lonjakan pengguna serta gangguan sistem yang menyebabkan keterlambatan pemrosesan data menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan infrastruktur teknologi, peningkatan akses aplikasi, dan optimalisasi fasilitas agar pelayanan semakin efisien dan nyaman bagi masyarakat.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran terkait kualitas pelayanan E-Uji Kir di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya, sebagai berikut :

- a. Memperluas Akses Aplikasi Kir Surabaya
Untuk meningkatkan dan memastikan bahwa semua pengguna dapat mengakses layanan E-Uji Kir, disarankan untuk mengembangkan aplikasi Kir Surabaya agar dapat diunduh di perangkat *IOS* selain *Android*. Hal ini akan memberikan kemudahan akses bagi lebih banyak pengguna, tanpa terkendala oleh jenis perangkat yang digunakan.
- b. Mengembalikan Sistem Pendaftaran *Online*
Sistem pendaftaran Uji Kir yang semula berbasis *online*, sebaiknya dipertimbangkan untuk dikembalikan atau diperbaiki agar tetap dapat diakses secara digital. Hal ini akan mempermudah pengguna yang lebih memilih layanan berbasis teknologi dan mengurangi ketidaknyamanan yang ditimbulkan oleh sistem pendaftaran *offline* yang mengharuskan pengguna datang langsung ke loket.
- c. Pemeliharaan dan Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Untuk mengurangi gangguan jaringan atau pemadaman listrik yang dapat menghambat proses pengujian, disarankan untuk melakukan pemeliharaan berkala terhadap infrastruktur teknis, termasuk konektivitas jaringan dan sistem yang terhubung dengan Kementerian Perhubungan. Pengadaan sistem cadangan atau prosedur darurat ketika terjadi gangguan juga perlu dipertimbangkan agar pelayanan tetap berjalan lancar.

- d. Peningkatan Kenyamanan Fasilitas Ruang Tunggu
Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan untuk menambah jumlah kursi di ruang tunggu, terutama pada jam sibuk, agar pengguna tidak merasa tidak nyaman saat menunggu. Selain itu, memperbaiki sirkulasi udara, pencahayaan, dan kebersihan ruang tunggu akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan.
- e. Penguatan Sistem *Digital*
Sistem digital perlu diperkuat agar lebih andal dan tidak mudah mengalami *error*. Integrasi yang lebih stabil dengan server pusat dapat mengurangi keterlambatan dalam memproses data dan memastikan hasil uji kendaraan dapat diakses dengan cepat.
- f. Penyediaan Layanan Informasi Pengguna
Penambahan layanan informasi, seperti papan informasi digital atau petugas khusus untuk membantu pengguna, dapat meningkatkan pengalaman layanan. Hal ini akan membantu.

REFERENSI

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. 1*.
- Amar Yusron, S., & Zubaidah, E. (2024). Penerapan KIR Online Di Kota Pekanbaru. In *Suryandi Amar Yusron dan Evi Zubaidah Journal of Public Administration Review* (Vol. 1, Issue 1). <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar>

- Berliansyah, L. L. (2022). *EVALUASI PELAKSANAAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN MADIUN*.
- Diana, N. N., Santoso, R. S., Subowo, A., & Soedarto, J. (2024). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KIR KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN SEMARANG*.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. In *Online Administrative Law & Governance Journal* (Vol. 3).
- Fachrizal, M. R., Chandra Wibawa, J., Fauzan, R., & Radliya, N. R. (2023). *APLIKASI PENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MOBILE DALAM MENDUKUNG PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA CIMAHI*. 21.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). *TATA KELOLA INOVASI PELAYANAN PUBLIK: DIMENSI KELEMBAGAAN, AKTOR KEBIJAKAN DAN MASYARAKAT*.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: Vol. I* (B. A. Saebani, Ed.). CV Pustaka Setia.
- Novitasari, D., & Noor, A. (2022). *Analisis Optimalisasi Penyusunan Laporan Kinerja Melalui Standar Pelayanan Publik (Lingkup Pemerintahan) Di Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu*.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota*. 14, 266–274.
- Rahmawati, T. (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Studi Kasus Pelaksanaan PKB Di Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(2), 532–548.
<https://doi.org/10.47233/jrebs.v2i1.141>
- Riani, N. K. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Rohani, I. , & Putra, R. E. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman*.
- Sedarmayanti, Afandi, M. N., Dwiputrianti, S., & Riyadi, S. (2022). *Administrasi Pembangunan Kontemporer* (R. Trisnadewi, Ed.; 1st ed.). PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara.
- Suriyani, E. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KAYU BAWANG KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR*.