

## Akuntabilitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Berbasis E-Kir Studi Kasus di Dinas Perhubungan Surabaya

Karina Hayuningtyas Slamet<sup>1)</sup>, Amirul Mustofa<sup>2)</sup>, Aris Sunarya<sup>3)</sup>

<sup>1) 2) 3)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: karinahayu@gmail.com

### ABSTRAK

Masalah transportasi merupakan salah satu masalah yang sangat penting bagi kebutuhan manusia untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan menunjang perekonomian masyarakat. Transportasi dapat berupa angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk melayani masyarakat. Sangat disayangkan masih banyak masalah yang terjadi di angkutan umum yang seperti tidak ada ujung penyelesaiannya. Jenis penelitian yang digunakan yakni metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu statistik untuk mengolah data supaya mendapatkan gagasan yang konkret, padat, dan terarah akan peristiwa tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menerapkan metode penelitian yang berfokus pada pendekatan kualitatif sederhana yang menggunakan alur induktif. Penelitian ini menggunakan indikator akuntabilitas menurut Jabbara dan Dwivedi. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari akuntabilitas pelayanan publik dalam poses pelaksanaan pengurusan e-Uji Kir. Namun, bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya, perlunya penambahan atau perekrutan pegawai pengujian kendaraan bermotor yang berkompeten dalam bidang pengujian kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Transportasi, Uji Kir

### Abstract

*The transportation problem is one of the problems that is very important for human needs to support daily activities and support the community's economy. Transportation can be in the form of private transportation and public transportation. Public transportation is a means provided by the government to serve the community. It is unfortunate that there are still many problems that occur in public transportation that seem to have no end in sight. The type of research used is a qualitative descriptive research method. Qualitative research methods are statistics for processing data in order to get concrete, concise and focused ideas about certain events. This research use descriptive qualitative approach. This research applies a research method that focuses on a simple qualitative approach that uses an inductive flow. This research uses accountability indicators according to Jabbara and Dwivedi. From the research results it can be concluded that service accountability has been implemented quite well. This can be seen from the accountability of public services in the process of implementing e-Uji Kir. However, for the Surabaya City Transportation Service, it is necessary to add or recruit motor vehicle testing employees who are competent in the field of motor vehicle testing.*

**Keywords:** Accountability, Transportation, Kir Test

### A. LATAR BELAKANG

Masalah transportasi merupakan salah satu masalah yang sangat penting bagi kebutuhan manusia untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan menunjang perekonomian masyarakat. Transportasi dapat berupa angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum merupakan

sarana yang diberikan pemerintah untuk melayani masyarakat. Sangat disayangkan masih banyak masalah yang terjadi di angkutan umum yang seperti tidak ada ujung penyelesaiannya. Mulai dari lemahnya kesadaran pengemudi dan pemilik kendaraan terhadap peraturan lalu-lintas hingga tindak pidana berat yang terjadi di

lapangan, sehingga keamanan sering menjadi hal yang tidak diperhatikan.

Sistem transportasi dapat terselenggara dengan tertib, aman nyaman, teratur, dan lancar haruslah memperhatikan kondisi teknis sarana kendaraan, di samping unsur-unsur lainnya seperti pengendara, kondisi jalan dan lingkungan. Hal ini dikarenakan banyaknya kecelakaan transportasi yang diakibatkan oleh tidak diperhatikannya kondisi kendaraan dalam hal ini kendaraan bermotor di jalan. Lalu lintas dan angkutan jalan di Indonesia memiliki peranan yang penting dan strategis sehingga penyelenggaraannya dikuasai oleh negara, dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mewujudkan.

Pasal 48 hingga Pasal 55 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, telah menetapkan persyaratan teknis dan layak jalan kendaraan bermotor serta mewajibkan kendaraan bermotor yang diimpor, dibuat dan dirakit di dalam negeri yang akan dioperasikan di jalan wajib dilakukan pengujian berkala kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut (KIR). Sehingga kendaraan umum baik angkot, bus, maupun kendaraan barang, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan umum wajib hukumnya untuk mematuhi peraturan yang berlaku dalam pengoperasiannya dan salah satu persyaratan sistem transportasi publik adalah harus mendapatkan pengujian bahwa kendaraan tersebut layak secara berkala sehingga layak untuk dipakai dan dituangkan dalam buku KIR.

KIR dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti melakukan pengecekan kendaraan, KIR sendiri bukanlah sebuah singkatan melainkan sebuah kata yang memiliki arti, dan pada Dinas Perhubungan KIR merupakan serangkaian kegiatan menguji dan memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor seperti truk, pickup, angkot, bus, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan. Oleh karena itu, pada Dinas Perhubungan melakukan pengujian terhadap kendaraan bermotor dan mengeluarkan izin layak operasi, sehingga dapat meminimalkan terjadinya kecelakaan akibat

kendaraan bermotor yang tidak layak beroperasi tapi masih beroperasi.

Menurut Badan Pusat Statistik yang bersumber dari Kepolisian Republik Indonesia, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia per tahun 2019 sebanyak 133.617.012. Jenis kendaraan bermotor antara lain mobil penumpang sebanyak 15.592.419, mobil bus sebanyak 231.569, mobil barang sebanyak 5.021.888, dan sepeda motor sebanyak 112.771.136. Dari jumlah kendaraan bermotor tersebut tercatat ada 116.411 kali kecelakaan sesuai data yang diambil oleh Kantor Kepolisian Republik Indonesia. Adapun penyebab kecelakaan dari segi kendaraannya lebih banyak disebabkan karena faktor teknis seperti rem blong 27% dan ban pecah 15%. Selain itu, juga terdapat faktor manusia seperti mengantuk saat berkendara atau ketidakcakapan pengendara 35%.

Pengujian berkala kendaraan atau KIR merupakan serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian beberapa jenis kendaraan bermotor untuk pemenuhan persyaratan teknis. Pengujian yang dikembangkan saat ini adalah Uji Berkala Kendaraan Bermotor yang bersifat menyeluruh (emisi dan kelayakan jalan) dan sebagai pelaksanaannya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi. Uji KIR dimaksudkan untuk mengecek kelayakan dan kondisi kendaraan untuk beroperasi di jalan agar sesuai keamanan penumpang serta sesuai dengan aturan yang berlaku.

Seperti pada pasal 53 ayat (1) Undang-Undang LLAJ “Kendaraan bermotor berupa mobil penumpang umum, bus, barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan wajib melakukan uji kir”. Uji KIR dilakukan pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan, sesuai dengan aturan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP LLAJ). Serta diperdalam pembahasannya pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 133

Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (Permenhub PBKB).

Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di unit pemeriksaan kendaraan berkala (PKB) dan pemeriksaan dilakukan pengujian yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah, bagi kendaraan yang memenuhi kelainan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjukkan diberi tanda uji. Untuk mengantisipasi terjadinya pemalsuan, maka dilakukan pengamanan dengan cara menyisipkan suatu objek pengenal seperti tanggal berakhirnya izin KIR, plat kendaraan dengan nama pemilik kendaraan yang digunakan untuk mencocokkan konten yang tertulis pada buku KIR, kemudian akan disisipkan dan diproses menjadi sebuah kode yang dapat diidentifikasi dan dicocokkan.

Namun realitanya, ditemukan adanya ketidaksesuaian harapan masyarakat terhadap adanya pelayanan terbaik dari pemerintah. Masyarakat justru dihadapkan pada kenyataan buruk pelayanan publik seperti yang terjadi pada Dinas Perhubungan Surabaya dimana masih banyak calo yang ada di sekitar tempat pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian awal peneliti, bahwa calo tidak datang dengan sendirinya. Calo muncul akibat adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian KIR. Terkadang para masyarakat sering dipersulit dalam pelaksanaan pengujian KIR. Adanya praktek pungli di Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri telah terjadi sejak lama, diantaranya pada tahun 2010 praktek pungli di Pengujian Kendaraan Bermotor di grebek petugas Satuan Tipikor Polda Jatim 40 calo dan sejumlah PNS Dishub ditangkap.

Dengan permasalahan tersebut, beberapa instansi pemerintah telah memberikan layanan administrasi secara elektronik dan salah satu diantaranya yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya berdasarkan keputusan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Untuk mengantisipasi terjadinya pemalsuan, maka dilakukan pengamanan dengan cara menyisipkan suatu objek pengenal seperti

tanggal berakhirnya izin KIR, plat kendaraan serta nama pemilik kendaraan yang digunakan untuk mencocokkan konten yang tertulis pada buku KIR, yang kemudian akan disisipkan dan diproses sedemikian rupa menjadi sebuah kode yang dapat diidentifikasi dan dicocokkan.

Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor seperti mulai dari pendaftaran, memasukkan data atau berkas, penerimaan biaya retribusi sampai layanan teknis uji kendaraan bermotor yang sebelumnya dilakukan secara manual. Kemudian pada tahun 2016 Pemerintah Kota Surabaya menerapkan program layanan administrasi baru untuk melakukan uji kendaraan bermotor secara online dan berbasis elektronik. Program ini memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan publik.

Adanya permasalahan tersebut tentunya membuat kondisi pelayanan yang kurang optimal sehingga pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya harus terus berupaya meminimalisir adanya permasalahan tersebut dengan mengadakan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai adanya aplikasi uji E- Uji KIR. Sosialisasi tersebut harus merata pada seluruh wilayah Kota Surabaya untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat mengetahui adanya aplikasi tersebut dan dapat menggunakan aplikasi uji E-Uji KIR tanpa harus lewat calo. Tujuan dari kegiatan sosialisasi ini dapat memberikan edukasi kepada masyarakat yang memiliki Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) untuk selalu menguji kir kendaraan yg dimiliki secara berkala setiap 6 bulan sekali dan tepat waktu sebelum masa berlaku uji habis untuk menghindari denda keterlambatan dalam pembayaran retribusi. Mematahkan isu bahwa pengujian KIR selalu direpotkan oleh petugas dan berakhir dengan menggunakan calo.

Dalam mengembangkan dan mengimplementasikan E-Uji KIR, penting untuk mempertimbangkan aspek prinsip responsibility dalam perspektif *New Public Service* (NPS). Prinsip ini menekankan pentingnya pemerintah daerah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan

berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menganalisis peran dan implementasi prinsip responsibility dalam pelayanan uji kendaraan bermotor berbasis E-Uji KIR di Surabaya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perlu diteliti mengenai pelayanan uji kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya maka peneliti tertarik mengangkat dan menganalisis permasalahan dalam bentuk skripsi dengan judul “Akuntabilitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Berbasis E-Kir Studi Kasus di Dinas Perhubungan Surabaya”.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Teori Pelayanan Publik**

Menurut Monir (2008: 16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh (Sinambela, 2006:4) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik dapat pula diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai cara yang telah ditetapkan. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

### **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Asas merupakan prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a) **Transparansi:** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas:** Dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional:** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) **Partisipatif:** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan hak:** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban:** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017:69), kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional, dan bertanggung jawab serta kompeten.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk.

Menurut Zeithaml (1990) ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (nyata), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b) *Reliability* (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
- c) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen bertanggung jawab terhadap suatu mutu pelayanan yang diberikan.
- d) *Competence* (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.
- e) *Courtesy* (sopan), yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f) *Credibility* (jujur), yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security* (aman), yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.

- h) *Access* (kemudahan), yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i) *Communication* (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau inspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j) *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

### 4. Teori Akuntabilitas Administratif Menurut Perspektif Antonio Bar Cendon

Menurut Antonio Bar Cendon dalam Dimensi Vertikal Akuntabilitas, administrasi adalah hubungan yang menghubungkan posisi administrasi rendah dengan atasan politik atau administratif. Sedangkan pada dimensi horizontal, akuntabilitas administrasi menghubungkan penyelenggara individu dan administrasi publik secara keseluruhan.

Berikut adalah indikator dari akuntabilitas administratif:

- a) Basis operasional: Tindakan yang sangat dipenuhi dengan ketetapan legalitas aturan dan prosedur.
- b) Akuntabilitas internal yang dituju: otoritas politik dan otoritas lembaga administratif yang lebih tinggi.
- c) Akuntabilitas eksternal yang dituju: Pengawasan dan pengendalian oleh lembaga eksternal, masyarakat sebagai subjek dan lembaga peradilan.
- d) Subjek urusan: Bentuk dan prosedur yang dijalankan dengan tindakan administratif.
- e) Kriteria: Kriteria formal yaitu kesesuaian dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.
- f) Mekanisme: Pengawasan eksternal dan mekanisme pengendalian, administrasi complain dan prosedur hukum.
- g) Konsekuensi: Perbaikan tindakan administratif (konfirmasi, modifikasi, pembatalan), sanksi atau penghargaan kepada pejabat pelaksana dan kompensasi bagi masyarakat.

## 5. Konsep Program E-Uji Kir

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengujian Kir kendaraan bermotor atau biasa yang disebut dengan uji KIR adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandeng, dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis. Kereta gandeng adalah sarana untuk mengangkut barang yang seluruh bebannya ditumpu oleh sarana itu sendiri dan dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor. Kereta tempelan adalah sarana untuk mengangkut barang yang dirancang untuk ditarik dan sebagian bebannya ditumpu oleh kendaraan bermotor penariknya.

E-Uji KIR merupakan inovasi program untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat saat mengurus uji KIR berdasarkan SOP tentang inspeksi kendaraan bermotor. Pemanfaatan IT ini akan banyak membawa keunggulan khususnya masyarakat yang akan melakukan uji Kir. Program ini mencakup proses pendaftaran sampai dengan pengujian kendaraan bermotor. Dalam proses pendaftaran secara online melalui aplikasi yang bisa diunduh di *AppStore* yang dapat diakses oleh semua masyarakat. Dengan aplikasi E-Uji KIR ini masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor.

Uji KIR merupakan hal wajib dilakukan oleh beberapa jenis kendaraan bermotor seperti mobil dan truk. Awalnya kendaraan yang wajib melakukan KIR hanya mobil plat kuning, namun kini pengertiannya yang meluas sehingga uji KIR wajib untuk kendaraan penumpang yang tidak menggunakan plat kuning. Berikut daftar lengkap kendaraan yang wajib uji KIR yang meliputi mobil sewa, truk tangki, taxi, bus, mobil pick up, seluruh jenis truk, mobil dan truk pengangkut, mobil berpenumpang atau mobil ojek online, serta angkutan kota.

Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan berkala

kendaraan bermotor untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yakni metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu statistik yang lingkupnya berupa mengumpulkan, membentuk, menata, menggarap, mempresentasikan, dan menelaah data supaya mendapatkan gagasan yang konkret, padat, dan terarah akan peristiwa atau fenomena tertentu (Sholikhah, 2016).

Menurut Yuliani, 2018, penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berfokus pada pendekatan kualitatif sederhana yang menggunakan alur induktif. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang menanyakan apa, siapa, dimana, serta bagaimana suatu fenomena atau peristiwa terjadi untuk kemudian ditelaah lebih dalam agar pola dalam fenomena itu dapat muncul (Kim, Sefcik, & Bradway, 2017). Pendekatan ini memiliki fleksibilitas pada pertanyaan penelitian dan temuan penelitian yang berubah di lapangan selama dilakukannya penelitian.

Data yang dikumpulkan dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif biasanya berupa kata-kata, kalimat, atau gambar yang mempunyai arti dan memicu pemahaman riil yang lebih daripada angka dan frekuensi (Nugrahani, 2014). Peneliti menggunakan data yang berisi deskripsi rinci, lengkap, dan menyeluruh yang mengilustrasikan fenomena sebenarnya.

Kedalaman penelitian kualitatif ditingkatkan dengan pengaturan sosial atau fenomena yang melibatkan aktor, peristiwa, lokasi, dan periode. Sehingga beberapa fenomena sosial dapat diungkap melalui penelitian kualitatif dengan menggambarkan

realitas secara akurat dengan kata-kata berdasarkan pengumpulan.

## 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan objek penelitian yang menjadi perhatian utama dalam studi. Fokus penelitian adalah masalah atau fenomena yang dikaji dalam suatu penelitian. Sesuai dengan evolusi kesulitan penelitian di daerah tersebut, penekanan studi dalam hal ini dapat bervariasi atau berkembang. Hal ini sejalan dengan karakter teknik kualitatif yang mudah beradaptasi, yang mengadopsi mentalitas induktif empiris dan mendasarkan setiap keputusan dalam penelitian ini pada hasil pengumpulan data akhir yang secara akurat mencerminkan skenario yang sebenarnya.

Fokus penelitian ini yaitu bagaimana evaluasi penerapan pelayanan uji kendaraan bermotor berbasis E-Uji KIR di Surabaya menggunakan prinsip *responsibility*. Seperti yang dijabarkan sebelumnya, variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Antonio Bar Cendon yaitu akuntabilitas.

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi yang berkaitan dengan data, responden, serta informan penelitian. Penelitian ini dilakukan di daerah Surabaya, yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pemilihan lokasi penelitian ini merujuk dari rumusan masalah yang menjadi topik penelitian serta mempertimbangkan keterjangkauan peneliti dalam pengambilan data.

Lokasi yang akan digunakan dalam penelitian bertempat di lokasi Program E-Uji KIR yaitu di Departemen Perhubungan Kota Surabaya atau Uji KIR Wiyung Surabaya yang beralamat di Jl. Raya Menganti Wiyung, Kelurahan Wiyung, Kecamatan Wiyung, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60228.

## D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### 1. Akuntabilitas Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung

Dalam teori Antonio Bar Cendon mengenai akuntabilitas administratif, seperti akuntabilitas politik, terjadi di dimensi ganda vertikal dan horizontal. Dalam dimensi vertikalnya, akuntabilitas administrasi adalah hubungan yang menghubungkan administrasi yang lebih rendah posisi dengan atasan politik atau administratif dan secara horizontal dimensi, akuntabilitas administratif menghubungkan administrator individu dan administrasi publik secara keseluruhan dengan warga negara, secara konkret subjek atau pengguna layanan, tetapi juga dengan organ eksternal lainnya dari pengawasan dan kontrol yang ditetapkan untuk tujuan ini, seperti pengawasan badan, audit, pengawas keuangan, ombudsman, dan lain-lain.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau, memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Sedangkan uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan.

Jika dilihat dari syarat teknis yang harus dipenuhi untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut diatas, bahwa persyaratan teknis di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung sudah sesuai dengan prasyarat yang telah ditentukan.

Pada pendapat Cendon dalam hubungan antara pemerintah dan warga

negara, hukum memperbaiki hak dan harapan yang mungkin dari yang terakhir dan fungsi dan tugas mantan sebanyak yang sesuai dengan masing-masing administrasi unit, seperti yang sesuai dengan masing-masing pejabat publik. Bahkan bisa dikatakan bahwa, akuntabilitas administratif memberikan warga negara dengan jaminan perhatian dan perlakuan yang sama setinggi-tingginya sebagai kepastian total, setidaknya, mengenai bentuk hubungannya dengan administrasi organ, prosedur, dan kemungkinan hasilnya.

Jabbara & Dwivedi, sebagaimana dijelaskan oleh Sadu Wasistiono (2007:50) menjelaskan bahwa kuntabilitas merupakan persyaratan yang fundamental dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk menjamin bahwa kekuasaan itu ditujukan secara langsung untuk pencapaian tujuan dengan tingkat efisiensi, kejujuran, dan kebijaksanaan yang setinggi mungkin.

Berdasarkan definisi tersebut Dwivedi dan Jabbara sebagaimana dijelaskan oleh Sadu Wasistiono (2007:50) lebih jauh menjelaskan bahwa sedikitnya ada lima jenis atau mekanisme akuntabilitas publik, diantaranya yaitu:

a) Akuntabilitas Administratif (Organisasi)

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Wiyung mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung dalam hal pelayanan uji kendaraan secara online. Telah ditemukan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan petugas di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung kepada masyarakat, telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan cara memberikan arahan terkait sistem online uji kendaraan, namun masih perlu meningkatkan lagi prosedur pelayanan.

Hal ini berkaitan dengan pengawasan oleh pegawai yang memiliki hirarki lebih tinggi terhadap pegawai dengan level yang lebih rendah. Ini

merupakan bagian dari sistem kontrol internal yang muncul keluhan atau pengaduan dari masyarakat kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan online ini sehingga masyarakat yang kurang mengetahui dan gagap teknologi mampu segera mengetahui melalui papan informasi tersebut.

b) Akuntabilitas Hukum (*Legal*)

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung dan merupakan salah satu aset yang memegang peranan penting sebagai pemikir, perencana, pengambil keputusan dan sekaligus pelaksana tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Sumber daya yang berkecimpung dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor memang masih kurang tetapi sudah sesuai dengan kompetensi. turut dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana. Hal demikian bermakna sumber daya dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor cukup maksimal. Namun demikian ditemukan bahwa faktor kuantitas sumber daya pelaksana program uji kendaraan bermotor secara online yang minim berpengaruh dalam tidak efektifnya akuntabilitas pelayanan online pada unit pelaksana teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung. Hal ini dikarenakan informasi yang minim yang diterima oleh masyarakat yang menggunakan sistem online pada pengujian kendaraan bermotor.

Sumber daya di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung dapat diketahui bahwa indikator dukungan fasilitas baik dana maupun infrastruktur lainnya di lapangan cukup

maksimal untuk memperlancar proses pelayanan sistem online pengujian kendaraan bermotor ini. Faktor tidak maksimalnya dukungan baik informasi maupun komunikasi lainnya di lapangan terletak pada SOP yang harus dijelaskan pada masyarakat mengenai aplikasi online dalam sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

c) Akuntabilitas Politik

Pemerintah Kota sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik dalam proses pembuatan tugas yang diberikan oleh Dinas Perhubungan. Petugas UPTD Kecamatan Wiyung telah bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung. Sikap pelaksana sebagai atasan sangat berperan penting, bagaimana sikap atasan (Kepala UPTD) dalam memberikan arahan terhadap Pelayanan online kendaraan bermotor kepada petugas pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dapat disimpulkan bahwa sikap para pelaksana telah dilaksanakan dengan baik sesuai arahan dari atasan kepada bawahan, bahwa segala bentuk pelayanan uji kendaraan bermotor secara online adalah penting.

d) Akuntabilitas Profesional

Pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung harus didukung oleh berbagai pihak yang berada dalam kegiatan program tersebut, seperti transmisi, penyampaian berupa sosialisasi informasi kepada masyarakat, dan kejelasan. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang ditransmisikan kepada pelaksana dan masyarakat yang berkepentingan secara jelas dan konsistensi agar pelayanan yang diambil tidak simpang siur dan membingungkan pelaksana pelayanan.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa pada dasarnya kejelasan tentang sistem pelayanan online yang diberikan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung sudah baik dan sebagian masyarakat cukup paham.

Keberhasilan pelayanan mensyaratkan agar mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran pelayanan harus dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi. Menurut Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya tentang sistem dan teknis untuk pengujian kendaraan bermotor di seluruh Indonesia sudah sama yang membedakan adalah pada pengembangan sistem masing-masing.

e) Akuntabilitas Moral

Mewujudkan akuntabilitas pelayanan menuntut adanya profesionalisme dan etos kerja serta moral yang tinggi dari seluruh aparat penyelenggara pelayanan publik. Dari pra survei yang dilakukan menunjukkan bahwa berbagai prasyarat yang diperlukan untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik tersebut masih ada kelemahan atau belum secara maksimal dimiliki pemerintah Kota Surabaya. Kelemahan tersebut tentu dapat berdampak pada tidak terwujudnya kebijakan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dan dijelaskan bahwa penyelenggaraan urusan pengujian kendaraan bermotor secara online dengan indikator struktur organisasi dalam akuntabilitas pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung mengenai *Standard Operating Procedures* sudah ada. Hanya saja masyarakat masih belum mengerti tentang bagaimana hasil dari uji kendaraan secara online, berbagai sistem

telah dicobakan namun belum membuahkan hasil optimal.

Seperti adanya tidak lulus uji pada satu kendaraan, dan masalah jaringan yang terkadang error dalam melakukan pengujian, maka dari pihak UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kecamatan Wiyung tidak dapat membantu dalam proses selanjutnya. Hal ini akan menimbulkan konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan akuntabilitas pelayanan.

## 2. Kurangnya Pelayanan Online Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan memiliki beberapa kekurangan dalam akuntabilitas pelayanan online pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung. Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa hambatan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

### a) Terbatasnya SDM Serta Kualitas SDM yang Kurang Memadai

Berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan terdapat uraian tentang kualitas SDM yang masih berpendidikan SMA. Selain itu terdapat beberapa petugas yang sudah berumur sehingga kurang taktis dan cekatan hal ini menyebabkan proses pelayanan yang kurang efisien. Terbatasnya petugas mengakibatkan pelayanan lebih lama. Namun sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik, setiap petugas ditunjuk untuk selalu bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan.

Tanggung jawab suatu kewajiban atau tugas untuk diterima dan dilaksanakan dengan baik. Dalam artian ketika seseorang diberikan kewajiban atau tugas, seseorang tersebut harus melaksanakan tugas itu dengan sebaik mungkin. Namun dengan keterbatasan

SDM serta kurangnya kualitas SDM tidak membuat kualitas pelayanan melemah. Pihak Dinas Perhubungan mampu memberikan pelayanan yang profesional.

### b) Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya sistem online mengakibatkan banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Rakhmad, dijelaskan beliau bahwa:

*“Tidak ada miskomunikasi dengan masyarakat, Petugas selalu memberikan informasi kepada pemohon untuk memberi informasi. Bagaimana tata cara dan urutan serta tahap-tahap dalam pengujian selalu diberitahukan kepada masyarakat. Di ruang pendaftaran itu semua ada banner yang meliputi aturan SOP, pengujian kendaraan bermotor dan segala aturan yang terkait dengan kelayakan kendaraan bermotor”. (Wawancara tanggal 13 Juli 2023, pukul 11.30 WIB).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung pada dimensi komunikasi juga dapat berjalan efektif apabila kelompok sasaran mampu menerima dengan baik, apa yang menjadi target dari para pelaksana.

Beberapa transmisi komunikasi yang digunakan dalam sosialisasi tentang pengujian kendaraan secara online antara lain media cetak dan elektronika serta papan informasi, bahkan dari itu papan informasi tersebut ditempatkan di pada tempat terbuka yang biasa dikunjungi oleh orang-orang. Hal tersebut dimaksudkan untuk memudahkan

masyarakat untuk memperoleh informasi tentang pengujian kendaraan bermotor.

c) Menambah Perangkat Jaringan

Agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam proses pengurusan E-Uji KIR. Selain jaringan perlu adanya beberapa akses informasi yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung ini.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan online pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari:

- a) Bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan pengurusan e-uji KIR di Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang puas terhadap layanan yang diberikan. Hanya saja ada beberapa yang perlu dibenahi. Beberapa kategorisasi yang ada dalam akuntabilitas pelayanan publik yang mendukung dalam proses pelaksanaan yaitu struktur birokrasi. Sudah adanya tugas dan fungsi masing-masing petugas dalam organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung yang meliputi:
- (1) Terlaksananya profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - (2) Terselenggaranya prosedur dan mekanisme dalam pengurusan yang telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
  - (3) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada pelaksanaan pengurusan.

- b) Proses pelaksanaan pengurusan E-Uji KIR di Dinas Perhubungan Kecamatan wiyung dapat dikatakan sudah baik, prosedur dan mekanisme sudah diberikan dengan jelas, informasi yang diberikan selalu terbuka sehingga masyarakat tidak disulitkan terhadap pelayanan yang diberikan.

### 2. Rekomendasi

Adapun saran-saran dari hasil penelitian di atas, diantaranya:

- a) Bagi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung

Perlunya melakukan sosialisasi secara online maupun offline. Sosialisasi online bisa dilakukan melalui iklan layanan masyarakat di media televisi, youtube, whatsapp, line, atau radio. Di samping itu, masyarakat juga harus diberikan petunjuk teknis yang detail yaitu SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk mendapatkan pelayanan pengujian secara online.

- b) Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Perlunya penambahan atau pengrekrutan pegawai pengujian kendaraan bermotor yang berkompeten dalam bidang pengujian kendaraan bermotor.

Walaupun Dinas Perhubungan tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal tetapi dengan minimnya SDM yang kelurahan miliki, sebaiknya ada penambahan beberapa tenaga kerja dalam membantu proses pelayanan, sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat lebih maksimal lagi.

- c) Bagi Petugas Pelayanan Pengujian UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kecamatan Wiyung

Diperlukan personel yang jujur dan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada pekerjaan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi untuk kepentingan masyarakat.

## REFERENSI

- Hamsah, A. I., Hakim, L., & Razak, R. (2020). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(1), 285–298.
- Hasniati, H. (2016). Model Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 1(1), 15–30.
- Hirawan, Z. (2017). Pelayanan publik di Kabupaten Subang (Studi kasus pelayanan uji kir dan trayek pada Dinas Perhubungan Kabupaten Subang). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 91–102.
- Januar, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. *Disertasi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Kurniawan, R. (2018). Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Terhadap Pengujian Kelayakan Mobil Angkutan Kota (Uji KIR). *Disertasi*. Universitas Islam Riau.
- Kusuma, M. (2012). Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Transparansi Penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Cahaya Aktiva*, 2(2), 1–13.
- Purukan, J. J. W. (2017). Akuntabilitas Kerja Pada Perusahaan Umum Damri Stasiun Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(4), 125–142.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition Journal*, 11(2), 325–351.
- Septianti, F. S., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Program E-Uji KIR di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 7(1), 62–88.
- Supriyanti, N. W., & Winaya, I. K. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik (Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sidemen Karangasem). *Adhum: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora*, 7(1), 65–73.