

**PENERAPAN APLIKASI “E-KIR DISHUB SOLO” DI DINAS
PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA**

Turas Rahmat Maulana¹, Anton Subarno², Nur Rahmi Akbarini³

^{1,2,3}Pendidikan Administrasi Perkantoran

^{1,2,3}Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

^{1,2,3}Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: rahmatturas01@gmail.com, antonsubarno@fkip.uns.ac.id,
nurrahmia@staff.uns.ac.id

Abstract

This research was carried out with the aim of knowing: 1) How to implement the E-KIR application, 2) Obstacles faced, 3) Efforts made in dealing with the obstacles to implementing E-KIR. The type of research is descriptive qualitative, case study approach. The sampling technique is purposive sampling and snowball sampling. The results showed that: 1) Application of the E-KIR Application at the Surakarta City Transportation Service: a) planning and preparation of administrative completeness, b) socialization of the E-KIR application, c) implementation of the registration of the KIR Test through the E-KIR application, d) monitoring and evaluation of the implementation of E-KIR. 2) the application of the E-KIR application: a) people who still do not know the E-KIR application and how to use it, b) the network is unstable, c) the database of the kir test application is not readable by the system, d) the self-registration engine that does not function properly good. 3) Efforts made by the Department of Transportation in dealing with these obstacles: a) massive socialization to motorized vehicle owners must test, b) coordination with related parties to strengthen the internet network, c) backup data and repair network systems, d) repair system self- registration network by the developer.

Keywords : e-kir, kir test, department of transportation

Received April 11, 2022; Revised April 17, 2022; Accepted April 28, 2022; Published Online November 1, 2022.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v6i4.60683>

Citation in APA style: Maulana, T. R., Subarno, A., & Akbarini, N. R. (2022). Penerapan aplikasi “e-kir Dishub Solo” di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 6(4), 73-89. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v6i4.60683>

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang sangat pesat di masa sekarang memberikan banyak manfaat dalam kemajuan di segala bidang kehidupan. Penggunaan teknologi oleh manusia dapat membantu memperoleh informasi secara cepat dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi keharusan dalam kehidupan. Pemanfaatan teknologi salah satunya digunakan dalam instansi pemerintahan dalam wujud pelayanan. Pemerintah melakukan pengembangan pelayanan berbasis elektronik atau disebut dengan *e-government*. Fikri et al (2018) *E-government* memiliki dua fungsi yaitu sebagai arus informasi dan proses pelayanan.

E-government memiliki manfaat dalam meningkatkan mutu layanan publi melalui pemanfaatan teknologi dalam proses penyelenggaraan pemerintah agar terbentuk pemerintahan yang bersih, transparan, dan dapat menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Melihat ekspektasi dari pemerintah, maka seluruh tingkatan baik dari pemerintah pusat dan daerah saling bersaing, membenahi, dan menyiapkan segala sumber daya untuk menciptakan aplikasi *e-government* (Yunas et al, 2016).

Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai salah satu instansi pemerintahan yang ikut andil dalam pengembangan layanan publik di bidang perhubungan, mengiringi langkah Pemerintah Kota Surakarta gigih dalam mewujudkan Solo *smart*

city. Langkah ini terus dilakukan untuk mewujudkan pelayanan Pemerintah Kota Surakarta dalam memberikan kenyamanan dan transparansi keuangan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan TIK dalam mendukung kinerjanya dan telah mencanangkan kota cerdas (Kertati, 2020).

Semangat tersebut direalisasikan dalam produk layanan publik yang dibuat berupa layanan *online* pengujian kendaraan bermotor wajib uji. Produk yang didasari semangat memberi pelayanan yang mudah dan cepat terhadap masyarakat diharapkan kian nyaman mengakses pelayanan kendaraan wajib uji di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 133 tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, 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.

Pengujian kendaraan bermotor atau sering disebut KIR. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti KIR merupakan pemeriksaan (dapat berupa pemeriksaan kesehatan atau pemeriksaan kendaraan), dalam hal ini disebut Uji KIR sebagai pemeriksaan kelayakan kendaraan bermotor. Inovasi layanan Uji KIR yang awalnya dilakukan secara manual, kini telah bertransformasi

menjadi layanan berbasis teknologi, yang bernama Elektronik KIR (E-KIR). Produk layanan masyarakat berbasis aplikasi *android* milik Dinas Perhubungan Kota Surakarta bernama E-KIR DISHUB SOLO.

E-KIR DISHUB SOLO merupakan inovasi program dalam memudahkan pelayanan kepada masyarakat pelaku usaha jasa angkutan barang dan angkutan umum di Kota Surakarta berupa layanan pendaftaran Uji KIR yang dilakukan secara *online*. Uji KIR berbasis elektronik yang diterapkan sejak 2017 yang dahulu masih berbasis *website* bernama E-UJI, seiring berkembangnya teknologi berubah menjadi aplikasi berbasis *android* yang bernama E-KIR DISHUB SOLO. Mekanisme penggunaan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dengan cara mengunduh aplikasi melalui *smartphone*, kemudian dalam aplikasi terdapat fitur-fitur untuk pengujian kendaraan. Mulai dari pendaftaran hingga pendaftaran dilakukan secara online melalui *smartphone*, tanggal uji disesuaikan dengan keinginan tanpa harus menunggu dan mengantri secara manual. Dalam penyediaan layanan perbankan secara online untuk pembayaran retribusi pengujian kendaraan bermotor, Dinas Perhubungan Bekerja sama dengan Bank Jateng Cabang Koordinator Solo.

Berdasarkan observasi dengan masyarakat pelaku usaha jasa angkutan umum dan barang di area Kota Surakarta yang telah melakukan Uji KIR, terdapat

beberapa hambatan dalam penerapan E-KIR DISHUB SOLO sehingga hasilnya kurang optimal diantaranya: 1) meskipun sudah diterapkan sejak 2017 namun masih banyak masyarakat pelaku usaha jasa angkutan umum dan barang yang belum mengetahui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO, 2) masyarakat yang masih rendah pemahaman tentang teknologi informasi dan komunikasi, 3) masyarakat yang kurang memahami penggunaan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Hal ini dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta sehingga akan menghambat proses pelayanan. Sejalan dengan pendapat Herlinda (2016) Mengingat besarnya peran teknologi informasi bagi setiap organisasi publik maupun swasta akan membawa dampak bagi setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang beralamat di Jalan Menteri Supeno No.7, Manahan, Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57139. Waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan (2) terhitung dari bulan Januari – Februari 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO, kendala yang di hadapi, dan upaya yang

dilakukan dalam menghadapi kendala penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO.

Teknik pengumpulan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Uji validitas data diperoleh dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta
Perencanaan dan persiapan kelengkapan administrasi merupakan tahapan awal yang dipersiapkan dalam penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Perencanaan sebagai dasar landasan serta pedoman untuk menjalankan suatu sistem agar pelaksanaan lebih terarah dan teratur. Latar belakang penerapan sistem ini yaitu mensukseskan program Pemerintah Kota Surakarta yaitu “Solo *Smart City*” dan peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi juga untuk transparansi. Tahap persiapan meliputi pihak-pihak yang terlibat dalam kerjasama yaitu

Bank Jateng sebagai pihak perbankan dan CV. SAS (Smart Aplikasi System) sebagai pihak ketiga pembuat dan pengembang aplikasi, Koordinasi dengan (OPD) Organisasi Pemerintah Daerah, Persiapan input *database*, dan pendampingan perbankan dalam persiapan teknis untuk persiapan pengoperasian layanan.

Sosialisasi Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO pada masyarakat dimulai dari tahapan *launching* aplikasi yang dilaksanakan pada tahun 2017 yang pada waktu itu masih berbasis web bernama E-UJI. Sosialisasi selama kurang lebih 2 tahun pasca peluncuran sistem baik secara langsung di beberapa hotel di Solo dan bekerjasama juga dengan pihak perbankan untuk sosialisasi, Dishub juga memberi informasi secara individu kepada pemohon uji yang datang ke Kantor Dinas Perhubungan, maupun tidak langsung melalui *leaflet*, MMT, media sosial, iklan layanan masyarakat, internet, dll. Seiring berjalan waktu, aplikasi di *upgrade* menjadi aplikasi berbasis *android* yang sekarang bernama E-KIR DISHUB SOLO.

Pelaksanaan pendaftaran Uji KIR melalui Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Pemohon uji yang sudah pernah melakukan uji kir di Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta wajib mendaftar melalui aplikasi E-KIR

DISHUB SOLO. Bagi pemohon baru, numpang uji, dan mutasi harus datang ke Dishub untuk melakukan verifikasi dan pemberkasan secara manual. Sebelum melakukan pengujian kendaraan, pemohon uji diwajibkan mendaftar melalui Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Diawali dari pemohon menginstal aplikasi di *playstore* dengan kata kunci E-KIR DISHUB SOLO. Selanjutnya *login* dengan nama dan nomor *handphone*, terdapat beberapa fitur pendukung seperti informasi, daftar kir, cek data kendaraan, cek hasil uji, *scan QR* dan profil. Kemudian pemohon pilih fitur Daftar Kir, masukkan plat nomor kendaraan yang akan di ujikan pilih cari, kemudian pilih hari pengujian klik proses, akan ada pilihan untuk kartu uji (*smartcard*) apakah tidak ganti, hilang, atau rusak, pilih salah satu sesuai kondisi kartu *smartcard* kemudian klik daftar. Setelah itu akan muncul *ID-billing* untuk pembayaran beserta informasi data diri pengujian. Kemudian lakukan pembayaran ke Bank Jateng bisa melalui transfer bank, *m-banking*, Teller Bank, ATM center, atau bisa dengan *QRIS (Quick Respons code Indonesia Standard)*, setelah selesai melakukan pendaftaran melalui aplikasi dan pembayaran ke Bank Jateng, datang ke Kantor Dinas Perhubungan dengan membawa berkas yang diperlukan untuk melakukan

pengujian kendaraan yaitu STNK, Struk bank, dan *smartcard*.

Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan E-KIR DISHUB SOLO. Kegiatan monitoring hanya dilaksanakan setiap saat terjadi kendala terkait keberjalanan sistem ini untuk mengetahui kendala yang dihadapi baik dari sistem aplikasi maupun banknya. Untuk evaluasi dilaksanakan tidak berkala dan tidak terjadwal, setiap kendala akan dilakukan evaluasi dan koordinasi untuk perbaikan sistem.

2. Kendala dalam penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Masyarakat yang masih belum mengetahui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dan cara penggunaannya. Masyarakat pemilik kendaraan wajib uji merupakan sasaran dalam pelayanan pendaftaran uji kir. Setiap masyarakat yang akan melakukan pengujian kendaraan wajib mendaftar melalui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Aplikasi yang sudah dijalankan sejak saat ini merupakan hasil sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan agar lebih dikenal dan memudahkan masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya hingga saat ini masih banyak ditemukan masyarakat pemilik kendaraan

wajib uji yang belum mengetahui aplikasi ini.

Jaringan internet yang tidak stabil. Koneksi internet merupakan hal utama dalam terselenggaranya pelayanan pendaftaran dan pembayaran retribusi uji kendaraan oleh masyarakat, dimulai dari pendaftaran antara perangkat aplikasi, server milik bank, dan server yang dimiliki Dinas Perhubungan sampai dengan tampilan laporan di aplikasi yang sifatnya *real time*. Namun selama keberjalanan aplikasi ini, koneksi jaringan sering menjadi penghambat dalam pelayanan pendaftaran secara elektronik. Kendala yang dirasakan yaitu server penghubung yang bernama *FO (Fiber Optik)* dari Dinas Perhubungan dengan Bank terkait kadang terputus sehingga mengakibatkan data pemohon pada saat akan melakukan bayar di bank tidak terdeteksi, dan server dari bank sendiri yang sering mengalami *trouble* sehingga apabila mengalami gangguan harus menunggu server pulih.

Database pemohon uji kir tidak terbaca oleh sistem. *Database* merupakan data yang berisikan identitas pemohon uji baik data diri maupun data yang berkaitan dengan kendaraan wajib uji. Adanya *database* memudahkan dalam penemuan informasi dan pendaftaran sehingga tidak memerlukan formulir lagi untuk permohonan pengujian kendaraan. Setiap

pemohon diwajibkan mengisi *database* agar ketika akan melakukan uji kir dengan menggunakan aplikasi data ditemukan dengan lengkap. Namun selama keberjalanan aplikasi ini, terdapat pemohon yang akan melakukan pendaftaran dengan memasukkan plat nomor kendaraan melalui aplikasi namun data diri pemohon ternyata tidak ditemukan, hal ini membuat pendaftaran uji kir menjadi terhambat.

Mesin pendaftaran mandiri yang tidak berfungsi dengan baik. Mesin pendaftaran mandiri atau Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan alat penunjang yang sangat penting dalam pelaksanaan sistem ini. Mesin tersebut digunakan untuk pemohon uji yang tidak memiliki perangkat yang memadai adanya aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dan pemohon yang tidak paham menggunakan aplikasi. Mesin ini dikeluarkan oleh Pihak pengembang yaitu CV. SAS (Smart Aplikasi System) dan bekerjasama dengan Bank Jateng untuk pembayarannya. Pada saat peneliti melakukan observasi ditemukan mesin yang tidak berfungsi dengan baik, terdapat program yang masih belum sesuai dengan sistem yang sekarang sehingga tidak dioperasikan. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1: Mesin Pendaftaran Mandiri

3. Upaya Dinas Perhubungan dalam mengatasi kendala penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Sosialisasi secara masif kepada pemilik Kendaraan Bermotor Wajib Uji. Meskipun sudah berjalan namun masih terdapat masyarakat yang memiliki kendaraan wajib uji yang belum mengetahui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dan cara pakainya. Oleh Karena itu, upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam menangani kendala ini adalah dilakukan sosialisasi secara masif baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi dilakukan dengan memberi informasi kepada pemilik yang belum mengetahui aplikasi dengan mengajari alur dan cara pakai aplikasinya, selain itu juga dilakukan sosialisasi melalui media sosial Dinas

Perhubungan Kota Surakarta. Serta Dinas Perhubungan juga memberikan sosialisasi dalam bentuk brosur terkait informasi uji kir, alurnya, dan cara pembayarannya secara lengkap. Memasang spanduk ajakan kepada masyarakat agar melakukan pengujian kendaraan secara mandiri supaya dapat melakukannya sendiri dan tidak mengandalkan jasa calo, karena banyak masyarakat yang menguasai ujinya ke biro jasa.

Koordinasi dengan pihak terkait agar dilakukan penguatan jaringan internet. Kendala jaringan merupakan permasalahan yang harus segera ditangani dengan cepat agar tidak menghambat proses pendaftaran uji kir melalui Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Upaya dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta yaitu melakukan koordinasi dengan pihak pengembang, Bagian CC ROOM Dinas Perhubungan, dan Bank Jateng terkait perbaikan dan penguatan jaringan supaya aplikasi dapat berjalan dengan baik, serta agar transaksi pembayaran di bank dapat berjalan lancar. Jaringan FO (*Fiber Optik*) merupakan jaringan yang menghubungkan server Dinas Perhubungan dengan server yang ada di Bank Jateng untuk mentransfer *ID-billing* untuk transaksi pembayaran di Bank Jateng.

Melakukan *backup* data dan perbaikan sistem jaringan. *Database* merupakan data

identitas penting yang digunakan sebagai data bagi pemohon untuk melakukan uji kir. Kendala tidak ditemukannya *database* pemohon saat melakukan pendaftaran merupakan kendala yang harus dengan cepat ditangani agar tidak menghambat pemohon uji dalam proses pendaftaran uji kir. Upaya dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta yaitu bagi pemohon yang tidak ditemukan datanya akan dilakukan input data ulang agar proses pengujian berjalan. Selain itu, Dinas Perhubungan melakukan koordinasi dengan pihak pengembang untuk penguatan jaringan dan perbaikan sistem agar tidak terjadi terputusnya jaringan. Upaya lain yang dilakukan yaitu dilakukan *backup* data secara rutin agar Dinas Perhubungan memiliki data salinan yang terdata di sistem sehingga apabila kemungkinan terjadi data yang tidak ditemukan maka akan di cek di salinan data sehingga tidak perlu dilakukan *input* manual.

Perbaikan mesin pendaftaran mandiri oleh pihak pengembang. Kendala mesin pendaftaran mandiri yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan, mesin tidak dioperasikan karena sistemnya masih belum sesuai juga sebagai masalah yang harus segera diperbaiki. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan yaitu dengan

menghubungi pihak pengembang (CV SAS) agar dilakukan perbaikan sistem supaya mesin pendaftaran mandiri dapat digunakan dan beroperasi dengan baik. Adanya mesin pendaftaran mandiri sebagai bentuk pelayanan kepada pemohon uji yang tidak memiliki aplikasi dan perangkat komunikasi yang tidak memadai adanya aplikasi E-KIR DISHUB SOLO.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dikumpulkan, selanjutnya akan dihubungkan dengan teori yang relevan. Berikut pembahasan dan uraiannya.

1. Penerapan Aplikasi E-KIR SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Perencanaan dan persiapan kelengkapan administrasi. Perencanaan merupakan langkah awal yang perlu dilakukan agar kebijakan baru yang diterapkan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Menyusun langkah-langkah untuk memastikan mencapai tujuan atau hal yang akan dicapai suatu rencana merupakan bagian dari usaha (Sibu, et al. 2017). Setelah aplikasi E-KIR DISHUB SOLO direncanakan oleh pihak-pihak yang bersangkutan, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan adalah dengan menyiapkan perlengkapan administrasi.

Perlengkapan administrasi yaitu berkas-berkas kerjasama dengan pihak-pihak terkait dan dasar hukum yang mengatur tentang pengujian kendaraan. Selanjutnya, administrasi lain yang perlu dipersiapkan yaitu data pemohon uji kir yang akan menerapkan sistem ini. Adanya input data ke dalam sistem bertujuan menghasilkan data akurat, data bersifat dinamis dan terkomputerisasi dengan baik sehingga menghasilkan laporan yang efektif dan efisien (Raintaria, et al. 2020). Data diperoleh dari data lama pemohon uji kir yang telah melakukan uji kir di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Data tersebut selanjutnya akan dikelola dalam sistem sebagai bentuk data identitas pemohon yang akan mendaftar uji kir.

Sosialisasi penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO pada masyarakat. Sosialisasi merupakan kegiatan penyampaian informasi kepada individu atau kelompok sebagai proses belajar dan pemberian informasi agar dapat dimengerti. Nashihuddin (2016) menjelaskan tujuan kegiatan sosialisasi yaitu menginformasikan suatu kegiatan serta berbagi pengetahuan kepada khalayak umum agar apa yang telah disampaikan dapat dipahami, diikuti, dan diterapkan oleh pihak yang berkepentingan. Setelah seluruh persiapan dilakukan dengan matang dan kerjasama terjalin, tahap

selanjutnya yaitu peluncuran aplikasi yang telah dilaksanakan pada tahun 2017. Kemudian dilakukan sosialisasi kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor wajib uji. Dilakukan secara langsung di hotel dengan memberikan pemahaman dan informasi secara jelas agar dapat diterima masyarakat, dan dilakukan secara tidak langsung melalui media sosial, *website*, brosur, dan MMT dengan memberikan pemahaman secara narasi, kalimat, dan sajian gambar informasi alur uji, pendaftaran, dan pembayaran yang dilakukan melalui sistem. Sosialisasi dilakukan secara terus menerus, juga menggandeng pihak perbankan yaitu Bank Jateng untuk membantu keberhasilan program ini. Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat khususnya pemilik kendaraan wajib uji agar kedepannya pendaftaran uji kir dilakukan melalui sistem.

Pelaksanaan pendaftaran uji kir melalui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Tahap Pendaftaran diawali dengan Mengunduh aplikasi melalui *playstore* dengan kata kunci e-kir/ e uji solo, kemudian unduh. Setelah selesai *login* aplikasi dengan nama dan Nomor Hp yang aktif. Selanjutnya klik pada bagian daftar dengan memasukkan nomor plat kendaraan. Setelah keluar data identitas kendaraan pilih tanggal uji, kemudian klik

proses. Akan keluar *ID-billing* lengkap dengan identitas pemohon uji. Kemudian lakukan pembayaran, dapat dilakukan melalui *Mobile Banking*, teller bank, ATM, dan juga dapat menggunakan *QRIS (Quick Resposn code Indonesia Standard)*. Setelah selesai datang ke Dinas Perhubungan sesuai tanggal yang telah dipilih, melakukan uji kir, lalu mendapatkan hasil uji. Setelah seluruh tahapan selesai dan dinyatakan lulus, maka kendaraan siap untuk beroperasi. Pelaksanaan uji kir dilakukan setiap enam bulan sekali. Setiap akan melakukan pengujian kendaraan diwajibkan mendaftarkan diri melalui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dengan informasi yang sudah ada di dalam fitur-fitur aplikasi sehingga pemohon tidak perlu datang ke Dinas Perhubungan untuk mengetahui informasinya, karena sudah ada di Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Dengan aplikasi E-UJI KIR masyarakat tidak perlu mengantri lama melakukan pengujian kendaraan, memberikan kemudahan dalam pendaftaran pengujian kendaraan, mewujudkan transparansi instansi kepada masyarakat melalui aplikasi (Septianti & Prabawati, 2019).

Monitoring dan evaluasi pelaksanaan E-KIR DISHUB SOLO. Tahap terakhir dalam penerapan sistem ini yaitu Dinas Perhubungan melakukan monitoring dan evaluasi dari

adanya penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Ariefni & Legowo (2018) menjelaskan Kegiatan monitoring dan evaluasi untuk memberikan informasi apabila terjadi hambatan dan penyimpangan, serta sebagai masukan agar dilakukan evaluasi. Monitoring dilakukan untuk mengetahui bagaimana keberjalanan sistem ini, melakukan komunikasi dengan pihak pengembang aplikasi yaitu CV.SAS dan Pihak perbankan yaitu Bank Jateng terkait hal-hal yang berhubungan dengan keberjalanan aplikasi. Kegiatan komunikasi dilakukan secara langsung dan maupun melalui telekomunikasi. CV SAS yang perusahaannya berada di Kota Surabaya, sehingga komunikasi banyak dilakukan menggunakan telekomunikasi baik melalui pesan singkat, panggilan suara, maupun *video converence*. Komunikasi dengan Perbankan karena memiliki kantor cabang di Solo jadi bisa langsung datang ke Kantor Bank Jateng atau juga melalui alat telekomunikasi, karena kaitannya juga dengan sistem jaringan perbankan di pusat yang berada di Semarang. Kegiatan evaluasi atau perbaikan sistem dilakukan hanya ketika aplikasi mengalami permasalahan secara langsung maupun laporan dari pemohon uji terkait masalah yang dihadapi ketika pendaftaran melalui aplikasi. Sehingga tidak ada jadwal rutin

dalam pelaksanaan evaluasi atau perbaikan sistem secara rutin sehingga apabila terjadi kendala maka akan menghambat keberjalanan sistem aplikasi ini. Ramadhan et al dalam (Purba, 2022) menjelaskan bahwa sangat penting bagi sistem untuk selalu memiliki update aktivitas agar pengguna dapat memantau dengan jelas perjalanan sistem hingga selesai.

2. Kendala yang dihadapi selama penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO

Masyarakat yang belum mengetahui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dan cara penggunaannya. Sasaran terlaksananya aplikasi ini adalah masyarakat yang memiliki Kendaraan Bermotor Wajib Uji dimana dilakukan pengujian kendaraan setiap 6 bulan sekali. Pelaksanaan pengujian diawali dengan pendaftaran melalui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Aplikasi yang di luncurkan sejak 2017 dan sudah melalui berbagai perkembangan supaya dapat berjalan dengan baik. Akan tetapi, dalam keberjalanannya, masih ada masyarakat pemilik kendaraan bermotor wajib uji yang belum mengetahui aplikasi ini dan cara penggunaannya, dan lebih memilih menggunakan jasa calo untuk pengujiannya. Hal ini menjadikan tidak tepat sasaran tersampainya informasi aplikasi dan pelayanan dari Dinas Perhubungan kepada

masyarakat pemilik kendaraan bermotor wajib uji. Untuk itu, perlu dilakukan penyebarluasan informasi melalui sosialisasi kepada masyarakat. Karena kurangnya sosialisasi yang diberikan akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat dan menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap tingkat kepatuhan (Winerungan, 2013).

Jaringan internet yang tidak stabil. Dalam prosesnya, tidak jarang terputusnya jaringan dan server yang down karena jaringan yang tidak stabil. Jaringan penghubung antara server Dishub dengan Bank Jateng yang bernama Jaringan *Fiber Optik* (FO) terputus, sehingga menyebabkan nama pemohon yang telah mendapatkan *ID-billing* tidak ditemukan. Kendala lain yaitu koneksi dari Perbankan sendiri yang *error*. Hal ini mengakibatkan terhambatnya proses alur keberjalan e-kir baik dari sistem pembayaran di Bank maupun sistem aplikasinya sehingga membutuhkan waktu lebih untuk menunggu perbaikan sehingga tidak efektif. Dalam hal ini perlu adanya evaluasi dan perbaikan agar dapat menanggulangi kendala yang ada. Perencanaan penataan jaringan harus diperhatikan untuk menghindari gangguan jaringan internet agar tidak menghambat operasional aplikasi (Kaleb, etc. 2019).

Database pemohon uji kir yang tidak terbaca oleh sistem. Dengan tidak ditemukannya *database* pemohon membuat penerapan aplikasi tidak berjalan dengan baik, karena dalam prosesnya tidak berjalan sesuai dengan perencanaan. Biasanya kendala ini terjadi apabila terputusnya jaringan dari Dinas Perhubungan sehingga sebagian data hilang, sehingga perlu adanya perbaikan dan pemutakhiran data secara rutin agar pemohon tidak kesulitan dalam melakukan pendaftaran melalui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Kerusakan (*crash*) pada *server* maupun *database* mengakibatkan gangguan pada kinerja *web server* (Mahendy, 2021).

Mesin Pendaftaran Mandiri yang tidak berfungsi dengan baik. Mesin Pendaftaran Mandiri atau Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sebagai salah satu alat bantu yang digunakan untuk pemohon yang tidak memiliki aplikasi dan *handphone* yang memadai sehingga akan dibantu melakukan pendaftaran melalui mesin tersebut. Mesin yang dikeluarkan oleh pihak pengembang dalam rangka membantu terlaksananya penerapan aplikasi ini supaya memudahkan pemohon untuk melakukan pendaftaran dan tidak kebingungan cara daftarnya. Namun, terdapat kendala mesin pendaftaran mandiri yang tidak berjalan dengan baik karena

masih terdapat fitur-fitur yang ada didalam sistem mesin yang belum sesuai dan kendala jaringan yang kurang memadai sehingga tidak berfungsi dengan baik. Adrianti dalam (Purba, 2022) menjelaskan informasi (*content*) yang lengkap dalam suatu sistem informasi dapat meningkatkan keluasan pengguna terhadap sistem serta berpengaruh pada keefektifan pengguna sistem. Padahal, hanya ada satu mesin yang ada untuk pendaftaran uji kir di Dinas Perhubungan, sehingga harus segera dilakukan perbaikan mesin agar dapat dioperasikan kembali.

3. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO Sosialisasi secara masif kepada pemilik Kendaraan Bermotor Wajib Uji. Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO merupakan aplikasi pendaftaran pengujian kendaraan wajib uji sebagai bentuk pelayanan melalui sistem yang sudah diterapkan sejak tahun 2017 yang awalnya merupakan aplikasi berbasis *website* kemudian dikembangkan menjadi aplikasi untuk android yang bernama Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Meskipun sudah berjalan namun masih terdapat masyarakat yang memiliki kendaraan wajib uji yang belum mengetahui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dan cara pakainya. Oleh Karena itu, upaya yang dilakukan Dinas

Perhubungan Kota Surakarta dalam menangani kendala ini adalah dilakukan sosialisasi secara masif baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi dilakukan dengan memberi informasi kepada pemilik yang belum mengetahui aplikasi dengan mengajari alur dan cara pakai aplikasinya, selain itu juga dilakukan sosialisasi melalui media sosial Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Kuncoro dan Sarbini (2020) mengungkapkan Upaya-upaya yang dilakukan dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR dilakukan secara langsung dengan sistem komunikasi satu arah menggunakan beberapa media dalam menginformasikannya. Bahkan media sosial menjadi ruang bagi individu untuk mempelajari, mempengaruhi hingga dipengaruhi oleh sesuatu (Himawati, 2019:86). Serta Dinas Perhubungan juga memberikan sosialisasi dalam bentuk brosur terkait informasi uji kir, alurnya, dan cara pembayarannya secara lengkap. Dengan sosialisasi dimaksudkan dapat memberikan pengertian dan pemahaman masyarakat terhadap program yang dilaksanakan (Winerungan, 2013). Mengajak para masyarakat agar melakukan pengujian kendaraan secara mandiri supaya dapat melakukannya sendiri dan tidak mengandalkan jasa calo, karena

banyak masyarakat yang menguasai ujinya ke biro jasa.

Koordinasi dengan pihak terkait agar dilakukan penguatan jaringan internet. Jaringan internet merupakan unsur utama dalam terlaksananya sistem aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Jaringan yang sering mengalami gangguan teknis merupakan kendala yang sangat penting dan harus diperhatikan karena akan mengganggu keberjalanan aplikasi ini. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam menangani kendala ini adalah Melakukan koordinasi dengan pihak Pengembang yaitu CV. SAS (Smart Aplikasi System) dan CC ROOM (*Central Control Room*) Dinas Perhubungan yang mengontrol jaringan penghubung antara *server* Dishub dengan Bank Jateng agar dilakukan perbaikan jaringan dan penguatan jaringan agar aplikasi dapat stabil dan tidak terjadi eror. Selain itu melakukan koordinasi dan komunikasi terkait kendala jaringan dari Bank Jateng. Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan tidak terlepas dari proses koordinasi yang tentu saja melibatkan proses komunikasi (Mulawarman & Rosilawati, 2014).

Dilakukan *backup* data dan perbaikan sistem jaringan. *Database* merupakan data identitas bagi pemohon uji

dimana ketika pemohon akan mendaftar uji kir dengan memasukkan Plat nomor kendaraan maka akan keluar data identitas kendaraan dan pemohonnya, namun terdapat database pemohon uji yang tidak ditemukan oleh sistem. Maka, dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta yaitu melakukan input manual bagi data pemohon yang tidak ditemukan, dan akan dilakukan *backup* data secara rutin agar apabila terjadi kendala yang sama Dishub memiliki data salinan dan tidak perlu dilakukan *input* ulang. Dengan dilakukan *backup* data dapat meminimalisir terjadinya kehilangan data yang disebabkan oleh kerusakan perangkat atau kelalaian *user*, karena semua data akan diduplikasi dan disimpan pada *server* yang berbeda (Mahedy, 2021). Upaya lainnya yaitu koordinasi dengan CV. SAS dan CC ROOM Dishub agar dilakukan perbaikan sistem jaringan dan penguatan jaringan supaya sistem tidak eror karena faktor utama berjalannya aplikasi yaitu ada pada jaringan yang tidak terputus secara tiba-tiba. Adanya gangguan sistem yang eror mengakibatkan server tidak dapat aktif sebagaimana mestinya sehingga layanan dan informasi tidak dapat diakses (Mahedy, 2021).

Perbaikan mesin pendaftaran mandiri oleh pihak pengembang. Kendala lain yaitu

Mesin Pendaftaran mandiri yang ada di loket Pengujian Dinas Perhubungan tidak beroperasi dengan baik karena terdapat fitur-fitur yang kurang sesuai dengan aplikasi, jaringan yang kurang memadai, dan kendala lain yang mempengaruhi mesin tidak beroperasi dengan baik. Upaya yang akan dilakukan dishub yaitu melakukan koordinasi dengan pihak pengembang agar dilakukan perbaikan mesin dengan menambahkan fitur yang diperlukan, memperbaiki koneksi, dan penguatan jaringan supaya dapat digunakan lagi dan beroperasi dengan baik. Meningkatkan nilai manfaat kiranya perlu dilakukan sebagai upaya meningkatkan keamanan, maka diperlukan penyempurnaan fitur dan penambahan fitur-fitur baru yang mendukung proses transaksi elektronik (Ahmad & Pambudi, 2014). Mesin Pendaftaran Mandiri sebagai alat penting untuk melakukan daftar uji kir pemohon uji yang tidak memiliki handphone yang tidak memadai untuk download aplikasi E-KIR DISHUB SOLO. Tujuan diadakannya mesin APM untuk memudahkan pendaftaran secara mandiri dan meminimalkan antrian di pendaftaran (Rahmadani dan Kurniawan, 2018).

IV. KESIMPULAN

Penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta

sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik berbasis sistem aplikasi. Pelayanan pendaftaran uji kelayakan kendaraan wajib uji secara *online* menggunakan aplikasi *android* bernama E-KIR DISHUB SOLO. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan analisis data yang telah dilakukan, dapat dirangkum bahwa penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO meliputi perencanaan dan persiapan kelengkapan administrasi, Sosialisasi penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO pada masyarakat, Pelaksanaan pendaftaran uji kir melalui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO, monitoring dan evaluasi pelaksanaan E-KIR DISHUB SOLO. Kendala selama penerapan Aplikasi E-KIR DISHUB SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta yaitu masyarakat yang masih belum mengetahui aplikasi E-KIR DISHUB SOLO dan cara penggunaannya, jaringan Internet yang tidak stabil, *database* pemohon uji kir tidak terbaca oleh sistem, dan mesin pendaftaran mandiri yang tidak berfungsi dengan baik. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala penerapan aplikasi E-KIR DISHUB SOLO di Dinas Perhubungan Kota Surakarta yaitu sosialisasi secara masif kepada pemilik kendaraan bermotor wajib uji, koordinasi dengan pihak terkait agar dilakukan penguatan jaringan internet, melakukan *backup* data dan perbaikan sistem jaringan, perbaikan mesin pendaftaran mandiri oleh pihak pengembang.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diajukan saran sebagai pertimbangan agar pelaksanaannya menjadi lebih baik lagi. Kepada Dinas Perhubungan Kota Surakarta agar lebih rutin memberikan sosialisasi kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor wajib uji, melakukan peninjauan dan evaluasi secara rutin bersama dengan pihak terkait untuk mengetahui kendala-kendala agar tidak menghambat penerapan pelayanan pendaftaran melalui aplikasi, dan menambahkan fitur aduan keluhan dan IKM (indeks Kepuasan Masyarakat). Kepada Pihak Perbankan agar melakukan peningkatan pelayanan melalui penguatan jaringan supaya pemohon uji tidak menunggu terlalu lama karena jaringan eror. Kepada Masyarakat sebaiknya melakukan uji kelayakan kendaraan secara mandiri dengan mendaftar melalui aplikasi.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Competence: Journal of Management Studies*, 8(1), 1- 11.
- Ariefni, D, F & Legowo, M, B. (2018). Penerapan Konsep Monitoring dan Evaluasi dalam Sistem Informasi Kegiatan

- Mahasiswa di Perbanas Institute Jakarta. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 4(3).
- Fikri, H., Suharto, D. G., & Nugroho, R. A. (2018). The utilization of electronic government in realizing transparency and accountability of village government: Synergy of implementation of electronic village budgeting and electronic monitoring system by Banyuwangi government. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 5(4), 453-469.
- Herlinda. (2016). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS Indonesia Di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. *ejournal Ilmu Pemerintahan*. 4(1), 306-318.
- Himawati, I. P. (2019). *Peran Media Sosial Sebagai Sarana Sosialisasi Nilai Luhur Pancasila Sebagai Identitas Bangsa*. Bengkulu: Zahr Publishing.
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 781-790.
- Kertati, I. (2020). Implementasi Smart Government Kota Surakarta. *Public Service and Governance Journal*, 1(01), 1-16.
- Kuncoro, S. C., & Sarbini, D. (2020). *Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta Dalam Mensosialisasikan Program E-Uji Kir* (Doctoral dissertation, IAIN SURAKARTA).
- Mahedy, K, S. (2021). Implementasi Sistem Backup Data Pada Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 18(2), 216-225.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31-41.

- Nashihuddin, W. (2016). Promosi Layanan Perpustakaan khusus melalui media sosial dan kegiatan sosialisasi: Tinjauan Kegiatan Promosi di PDII-LIPI. *In Conference Paper*.
<https://www.researchgate.net/publication/313312786>
(diakses 23 Februari 2022).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Jakarta.
- Purba, P. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44-48.
- Rahmadani, I. A. R., & Kurniawan, A. (2018). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Wates Kulon Progo.
- Raintaria I., Rasyidan M., Aulia R. (2020). Aplikasi Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur. (Doctoral Dissertation Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Septianti, F. S., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Program E-Uji KIR di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Kota Surabaya. *Publika*, 7(1).
- Sibu, S. Y., Pangkey, M. S., & Ruru, J. M. (2017). Partisipasi Masyarakat Pada Perencanaan Pembangunan Di Desa Igo Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48).
- Winerungan, O, L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Belitung. *Jurnal EMBA*, 1(3).
- Yunas, N, S. (2016). The development of e-government system in Indonesia. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Governance*, 8(1), 97-108.