



POLICY BRIEF

Optimalisasi Kinerja Dishub dalam Penerapan E-Payment untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Uji-KIR di Kota Surabaya

EXECUTIVE SUMMARY:

Konsep kota cerdas atau Smart City dapat membantu berbagai kegiatan masyarakat dan juga upaya untuk membantu mengelola sumber daya manusia dengan efisien. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakatnya yang seiring waktu semakin meningkat dibutuhkan sebuah manajemen pengelolaan sumber daya yang baik sumber daya alam seperti pertambangan, perhutanan, dan pertanian sangat jarang dimiliki oleh sebuah kota. Potensi besar yang dimiliki kota adalah potensi sumber daya manusia dan letak geografis yang relative strategis.

Dalam hal ini merupakan kewenangan pemerintah sebagai koordinator dan sumbu pembangunan kota. Smart Governance atau tata kelola pemerintahan yang cerdas adalah salah satu bagian dari terwujudnya Smart City. Konsep Smart City ditekankan pada peningkatan peran pemerintah seperti pemerintah daerah sebagai pengayom dan pemberi layanan kepada masyarakat, disamping itu juga terdapat peran masyarakat sebagai partisipasi dan objek pembangunan. Pemerintah yang cerdas adalah pemerintah yang dapat memkasimalkan potensi yang dimiliki dan meminimalisir kendala atau masalah yang dihadapi. Selain itu juga dapat memberikan akses yang mudah untuk masyarakat. Masyarakat mudah

mendapatkan berbagai informasi terkait kegiatan yang dilakukan pemerintah dan pelayanan yang diberikan ke masyarakat tidak rumit sehingga masyarakat mudah untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Di Indonesia banyak kota-kota yang telah mengadopsi konsep Smart City ini, seperti Kota Surabaya

Berbagai macam inovasi berkembang ke berbagai unsur layanan, seperti terobosan dan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (DISHUB) terhadap pelayanan publik di bidang Uji KIR kendaraan. Dalam hal ini DISHUB meluncurkan sebuah konsep baru berbasis elektronik (e-dishub) yaitu e-Pengujian. Tujuan ditulisnya Policy Brief ini untuk menelaah secara jelas dan sistematis terkait program terobosan dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya, khususnya e-Pengujian.

LATAR BELAKANG

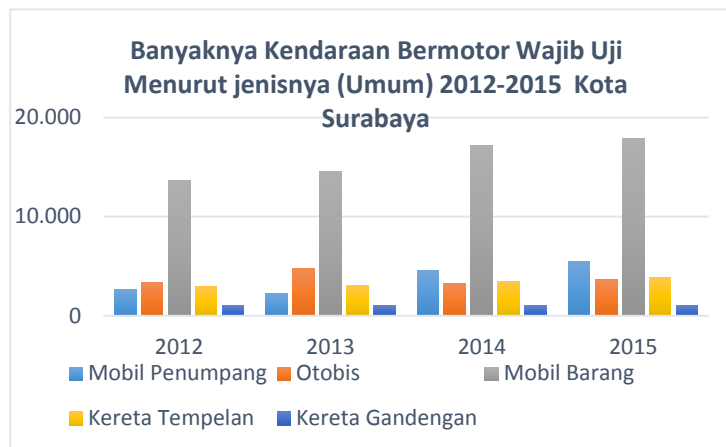
Pemerintah Kota Surabaya dalam mengimplementasi Smart City berusaha untuk menciptakan berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Termasuk dalam hal ini E-DISHUB, yang merupakan bentuk inovasi pelayanan publik dari dinas perhubungan yang kemudian mendapatkan apresiasi penghargaan atas pelayanan yang diberikan. Salah satu inovasi unggulan e-dishub adalah e-payment yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan uji KIR yang ada di kota Surabaya secara online. Apalagi era digitalisasi, pelayanan basis online sangat dibutuhkan, termasuk pengurusan uji kir. Yang mana keberadaan uji kir bagi kendaraan akan sangat penting sebagai bentuk upaya menurunkan angka kecelakaan yang diakibatkan kendaraan yang seharusnya tidak layak jalan namun tetap beroperasi.

Meski demikian kendala yang dimiliki oleh dishub ialah SDM yang kurang. Padahal dalam inovasi pelayanan publik memerlukan aspek SDM yang mencukupi, selain dari aspek teknologi dan sarana prasarana yang mendukung. Termasuk dalam hal ini pada pengujian kir. Diperlukan SDM yang berkompeten untuk mengatasi keluhan / kritik dari para pengurus uji kir agar mereka memperoleh kepuasan

dalam melakukan transaksi secara langsung melalui dishub bukan para calo. Tentu, dalam mengatasi kekurangan SDM ini dapat dilakukan outsourcing melalui kerjasama badan usaha lain untuk penguatan internal dan pengembangan inovasi digital e-kir kedepannya.

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP LLAJ) dan Manfaat Uji KIR Bagi Kendaraan

Dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP LLAJ) pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor atau biasa disebut dengan Uji KIR dilakukan untuk melihat kelayakan suatu kendaraan di jalan raya. Dinas perhubungan (DISHUB) Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor atau disebut Uji KIR selalu diperhatikan, Karena berkaitan dengan prioritas keselamatan sarana angkutan orang maupun barang di jalan raya.



Sumber: BPS Kota Surabaya, data diolah

Berdasarkan data yang didapat dari BPS kota Surabaya, menyatakan bahwa banyaknya kendaraan bermotor wajib uji mengalami peningkatan signifikan sehingga Dinas Perhubungan kota Surabaya menciptakan suatu inovasi pelayanan yang baik dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor. Sehingga ada beberapa sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh UPTD PKB Surabaya khususnya pada saat proses pendaftaran.

Pengujian itu bukan bengkel. Kita ini hanya mengukur, mendeteksi kelayakan kendaraan jadi tidak bisa memeriksa satu reng. Kalau bengkel di lepasin semua, tetapi untuk alat sudah terkalibrasi oleh pemerintahan

**Abdul Manad, Mei 2017
Kepala UPTD PKB Surabaya**

Di Surabaya sendiri pengujian ada 3 sistem yaitu online, drive-tru dan melalui loket. Kami manawarkan 3 opsi tersebut. Dan tujuan hal tersebut untuk memudahkan masyarakat saja

**Abdul Manad, Mei 2017
Kepala UPTD PKB Surabaya**

Dinas perhubungan Kota Surabaya membentuk dua Unit Pelaksana Teknis Daerah di bidang pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 71 Tahun 2008 pasal 2 yang terdiri dari:

- UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes yang melayani pengujian kendaraan bermotor wajib uji JBB > 3500 kg dan uji berkala pertama kali
- UPTD Pngujian Kendaraan Bermotor Wiyung yang melayani pengujian kendaraan bermotor wajib uji JBB < 3500 kg dan uji berkala pertama kali

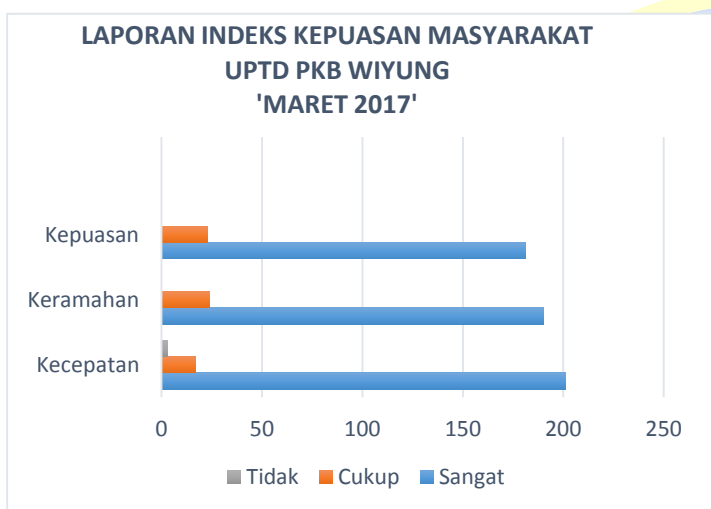
Di Kota Surabaya yang notabene Kota Metropolitan ini dengan kepadatan penduduk dan jumlah kendaraan yang relatif tinggi maka wajib melakukan uji kelayakan kendaraan yang dimiliki demi keselamatan di jalan raya. Berikut ini adalah data banyak kendaraan wajib uji kota Surabaya

Pada sistem online pendaftaran bisa dilakukan melalui website dishub dan juga melalui aplikasi yang dapat diunduh melalui play store. Secara keseluruhan pendaftaran pengujian aplikasi atau sistem online sama saja. Dengan ketiga sistem tersebut Dinas Perhubungan bekerjasama dengan Bank Jatim dalam pembayaran pelayanan pengujian kendaraan. Hal ini Dinas Perhubungan hanya memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran.

Bank jatim harus melalui audit dulu karena Dinas Perhubungan tidak bekerjasama dengan bank-bank lain. Semua yang berkaitan dengan transaksi uang pasti melalui bank. E-Payment ini menghindari adanya praktek calo karena sistem pembayaran tersebut sudah langsung terintegrasi dengan sistem pengujian yang ada, sehingga semua yang berkaitan dengan transaksi uang maka UPTD

PKB sudah tidak ikut menerima karena telah terfasilitasi melalui e-payment di Bank Jatim.

Adanya aplikasi ini membuktikan bahwa kota Surabaya memang memiliki konsep Smart City dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Sistem pelayanan tersebut juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai pengujian kendaraan bermotor dan masyarakat dipermudah untuk melakukan uji kelayakan kendaraannya sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Sehingga adanya E-KIR masyarakat mudah untuk mendaftarkan kendaraannya untuk melakukan pengujian kendaraan. Sehingga mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD yang ada. Berikut ini adalah laporan indeks kepuasan masyarakat UPTD PKB wiyung.



Sumber: UPTD PKB Wiyung, data diolah

Berdasarkan hasil indeks kepuasan masyarakat ini membuktikan bahwasanya, pelayanan yang diberikan oleh UPTD selaku dinas teknis pelaksanaan uji KIR sudah baik sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD PKB sangat baik, namun ada beberapa masalah yang ditemui salah satunya tidak maksimalnya pelaksanaan e-pengujian (Uji KIR).

URGENSI PERMASALAHAN

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara online menjadi kekhasan, namun masyarakat lebih terbiasa atau lebih suka untuk memilih menggunakan sistem lainnya seperti drive-thru atau loket. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor.

Saya tau kalo ada pendaftaran online tapi bos saya gak mau, nuyuruh antri di loket saja. Saya cuman sopir jadi ikut kata bos. Kalo pembayaran sudah dilakukan e-payment.

**Karyadi (43 Thn)
Sopir**

Tingkat partisipasi pengguna yang rendah dalam pendaftaran lewat sistem online juga dibenarkan oleh Bapak Abdul Manad Kepala UPTD PKB Kota Surabaya, bahkan menurut beliau pelayanan sistem ini kurang maksimal. Hal ini terjadi karena beberapa faktor salah satunya faktor kepemilikan kendaraan, masalah ini sesuai dengan temuan yang ada di lapangan. Berikut ini adalah pernyataan dari Bapak Abdul Manad.

..... karena yang online ini tidak semua orang punya aplikasi dan kurang maksimal kalau menurut saya. Konsep dari pelayanan kita ini bahwa kita tawarkan kepada pemilik sedangkan perusahaan-perusahaan yang tidak mengitung dan biasanya mereka tidak selalu menggunakannya sendiri pasti dengan orang lain.

**Abdul Manad, Mei 2017
Kepala UPTD PKB Surabaya**

Masalah tersebut hendaknya menjadi sebuah tantangan bagi Dinas Perhubungan terhadap produk layanan yang kurang maksimal sehingga kedepannya menjadi suatu pembaharuan yang dapat memberikan pengaruh terhadap pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan. Tidak hanya masalah partisipasi layanan online yang kurang maksimal, masalah lain yang dihadapi oleh UPTD terkait pelayanan uji KIR yaitu adanya keluhan pengguna layanan atau sopir yang akan melakukan uji KIR, padahal kendaraan yang dibawa merupakan bukan milik pribadi tapi milik perseorangan ataupun milik perusahaan. Masalah teknis tersebut berkaitan dengan pendaftaran uji KIR maupun saat pelaksanaannya.

Missed communication antara pemilik kendaraan dan sopir masih terjadi sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi birokrasi pelayanan di UPTD pengujian kendaraan baik di Tandes maupun di Wiyung. Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada secara tanggap harus dapat menyelesaikan permasalahan yang ditimbulkan sehingga tidak menjadi panjang dan rumit. Tingkat kompetensi pegawai disini sangat diuji, karena harus memberikan pelayanan yang cepat,

teliti dan akurat untuk meminimalkan missed communication yang sering terjadi di lapangan

Untuk menunjang inovasi pelanan yaitu inovasi E-KIR yaitu uji kendaraan, tentu teknologi yang digunakan untuk keseluruhan harus memadai. Permasalahan yang kelompok kami temukan adalah belum adanya teknologi untuk menunjang urusan administrasi sebelum melakukan pengujian kendaraan. Masalah masalah pun timbul seperti contoh komunikasi antara petugas dan pelanggan karena urusan adminstrasi yang masi belum lengkap seperti STNK, formulir dan KTP. Karena apabila urusan adminstratif tidak lengkap pelanggan tidak bisa melakukan pengujian kendaraan.

Meskipun muncul beberapa masalah yang terjadi tetapi ada upaya transparansi PAD retribusi pengujian kendaraan bermoor melalui data real – time. Hal ini meningkatkan kredibilitas pelayanan pubik. Meski demikian, pelayanan publik akan selalu ada human error terhadap pelayanan yang diberikan karena kekurang yang dimiliki oleh petugas layanan. maka dari itu, perlu ada kerjasama dengan pihak lain yang dibangun berdasarkan preferensi yang sama dalam memaknai kepentingan publik.

REFERENSI

Profil Kementerian Perhubungan (Statistik Perhubungan 2015 Buku I)

http://www.dephub.go.id/public/ppid_assets/files/Buku_Profil_Kemenhub.pdf (diakses tanggal 13 Juni 2017)

Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2015,

<https://surabayakota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/434> , (diakses tanggal 17 Juni 2017)

<http://dishub.surabaya.go.id/index.php/post/2093/aplikasi-e-uji-kir-oleh-dishub-surabaya> (diakses tanggal 21 Juni 2017)

<http://www.lensaindonesia.com/2015/07/06/dishub-surabaya-jamin-tidak-ada-kkn-dalam-uji-Kir.html> (diakses pada 20 Juni 2017)

<http://www.antaranews.com/berita/404848/layanan-uji-kir-surabaya-jadi-percontohan-nasional> (diakses pada 20 Juni 2017) pukul 14.55

REKOMENDASI

- Mengadakan sosialisasi antara Dinas Perhubungan dengan pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor dan memberikan informasi akan pentingnya menggunakan e-kir melalui dishub bukan calo. Selain itu, memberikan motivasi mengurus uji kir secara online apalagi di era digital ini. Maka penting untuk mengadakan pertemuan tiap setahun sekali untuk mengadakan sosialisasi pentingnya pengurusan uji kir secara online melalui perwakilan asosiasi kendaraan tertentu.
- Membuka ruang konsultasi yang disediakan oleh dishub bagi mereka yang ingin berkonsultasi untuk mengatasi kendala yang dialami supir dalam melakukan uji kir, sehingga ada solusi alternatif dalam menghadapi permasalahan di lapangan dan menjadi forum keharmonisan antara pihak dishub dan Pelanggan.
- Menambah SDM melalui outsourcing dengan kontrak sementara, yang mana outsourcing ini akan mengajarkan ilmunya pada kalangan internal sebagai bentuk penguatan kapabilitas internal serta nantinya mampu meningkatkan kemampuan mensosialisasikan pada masyarakat mengenai uji kir dengan cara unik dan kreatif, misalnya : melalui parade / *role play* pada *event* tertentu mengenai cara mudah mengurus uji kendaraan, menaati aturan yang berlaku, cara menyampaikan keluhan dengan baik dan lain sebagainya.

- | | |
|-------------------------|--------------|
| 1. Promise Prisarisi I. | 071211333042 |
| 2. Siti Ika Desyi R. | 071311333012 |
| 3. Divana Eka P. | 071311333038 |
| 4. Marwah Fadhilah | 071311333075 |
| 5. Ersu Nuarna Putri | 071311333102 |
| 6. Evi Nur Handayani | 071411131007 |
| 7. Khoirun Nisa | 071411131014 |
| 8. Ditha Neviyanti | 071411131021 |
| 9. Deva Irmandani | 071411131029 |
| 10. Ditha Ardelina | 071411131036 |