

Effectiveness of Digital-Based Public Services Through the NGEKIR Online Program in Trenggalek Regency

[Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek]

Aditya Eka Firmansyah¹⁾, Hendra Sukmana²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: Hendrasukmana@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of the NGEKIR Online digital public service program at the Department of Transportation of Trenggalek Regency using Richard M. Steers' effectiveness theory. This research employed a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The findings indicate that the program has been relatively effective in improving service accessibility, reducing queue times, strengthening coordination, and supporting organizational adaptation to digital transformation. This study also demonstrates the contribution of local digital innovation to improving public service quality and supporting e-government implementation.*

Keywords - NGEKIR Online; Public Service; Effectiveness; E-Government; Digital Public Service.

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas program pelayanan publik digital NGEKIR Online di Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program NGEKIR Online telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, mengurangi waktu antrean, memperkuat koordinasi, dan mendukung adaptasi organisasi terhadap transformasi digital. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa inovasi digital di tingkat daerah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung implementasi e-government.*

Kata Kunci - NGEKIR Online; Pelayanan Publik; Efektivitas; E-Government; Pelayanan Publik Digital.

I. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan masyarakat Indonesia, transportasi memiliki peranan yang sangat penting dan tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Sejak masa tradisional hingga era modern, sistem transportasi terus berkembang dan menjadi penunjang utama mobilitas masyarakat. Kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau serta wilayah perairan yang luas menuntut tersedianya sarana transportasi darat, laut, dan udara yang menjangkau seluruh wilayah. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah daerah melalui Dinas Perhubungan memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap kendaraan bermotor yang beroperasi, termasuk di Kabupaten Trenggalek. Setiap kendaraan wajib memenuhi persyaratan kelayakan jalan melalui uji berkala kendaraan bermotor (uji KIR). Pengawasan ini tidak hanya berkontribusi terhadap penerimaan daerah, tetapi juga berdampak pada terciptanya ketertiban sosial, peningkatan keselamatan dan kenyamanan lalu lintas, penurunan angka kecelakaan, serta perbaikan infrastruktur transportasi seperti rambu-rambu jalan.[1] [2]

Salah satu bentuk layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bagi masyarakat adalah pemenuhan kebutuhan keselamatan lalu lintas melalui sektor transportasi, yang merupakan sarana penting dalam menunjang kelancaran berbagai aktivitas masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya Pasal 5 ayat (1) yang menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh Pemerintah.” Undang-undang tersebut bertujuan untuk mewujudkan kondisi lalu lintas yang aman, tertib, dan lancar. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah mulai mengimplementasikan layanan administrasi berbasis elektronik. Salah satu bentuk penerapan layanan tersebut diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek, yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Pada awalnya, pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek, mulai dari proses pendaftaran, penginputan data atau berkas, pembayaran retribusi, hingga pelaksanaan uji teknis kendaraan, masih dilakukan secara manual. Namun, pada bulan

maret 2019 Pemerintah Kabupaten Trenggalek melakukan inovasi dengan menghadirkan layanan administrasi pengujian kendaraan bermotor secara online dan berbasis elektronik melalui aplikasi E-KIR. [3]

Aplikasi E-KIR merupakan sistem layanan pengujian kendaraan bermotor yang dirancang untuk mempermudah proses pelayanan, baik bagi penyedia layanan maupun pengguna. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran uji kendaraan dari rumah tanpa harus datang langsung ke lokasi pengujian lebih dari satu kali. Selain itu, penggunaan E-KIR mampu mengurangi antrean panjang dan mempercepat proses pelayanan. E-KIR juga memudahkan penginputan data kendaraan secara valid, memungkinkan masyarakat untuk mengambil nomor antrean secara daring, serta memantau proses pengujian kendaraan secara real time. Dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) inspeksi kendaraan bermotor, aplikasi ini membantu memastikan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor berjalan secara efektif, efisien, dan transparan. Melalui penerapan E-KIR, Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek berupaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern dan akuntabel kepada masyarakat.[4]

Program NGEKIR Online yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek memberikan dampak positif yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan uji KIR kendaraan bermotor sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik berbasis digital. Fokus utama program ini adalah memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian layanan melalui sistem pendaftaran daring, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien serta mampu mengurangi antrean dan kepadatan di lokasi pengujian. Selain itu, NGEKIR Online mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan karena seluruh tahapan pendaftaran dan penjadwalan tercatat secara sistematis, sehingga dapat meminimalkan praktik percaloan dan pungutan liar. Dari sisi dukungan pemerintah, implementasi program ini sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat dan daerah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik serta peningkatan keselamatan lalu lintas, sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan. Dukungan tersebut diwujudkan melalui penyediaan regulasi, penguatan kelembagaan Dinas Perhubungan, serta pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan jaminan kelayakan kendaraan bermotor di jalan raya.[4]

Program Pendaftaran Uji KIR Online (NgekirOnline) dilaksanakan melalui sistem pelayanan berbasis digital yang terintegrasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran uji kelayakan kendaraan bermotor. Proses diawali dengan pemilik kendaraan mengakses laman NgekirOnline milik Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek, kemudian mengisi data kendaraan sesuai identitas yang diminta, seperti nomor polisi dan nomor rangka kendaraan. Setelah data terverifikasi oleh sistem, pemohon memilih jadwal pengujian yang tersedia dan memperoleh bukti pendaftaran secara online. Pada hari pelaksanaan, pemilik kendaraan datang ke lokasi pengujian sesuai jadwal yang telah ditentukan untuk menjalani pemeriksaan teknis kendaraan, meliputi pemeriksaan fisik, fungsi, dan kelengkapan kendaraan sesuai standar uji KIR. Hasil pengujian kemudian dicatat dalam sistem, dan apabila kendaraan dinyatakan lulus, pemohon akan memperoleh bukti kelulusan uji KIR sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, sistem NgekirOnline juga menyediakan fitur pemantauan status pendaftaran serta survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan, sehingga seluruh rangkaian program berjalan secara terencana, transparan, dan terukur.[3]

Tabel 1.
Rekapitulasi Jumlah Pengguna NGEKIR Online

Tahun	Jumlah Kendaraan
2023	7.499 Unit
2024	6.882 Unit
2025	6.162 Unit

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek 2025

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna layanan NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek menunjukkan tren penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, jumlah kendaraan yang mengikuti uji KIR melalui layanan NGEKIR Online tercatat sebanyak 7.499 unit, yang mencerminkan tingkat pemanfaatan awal layanan digital dalam mendukung proses pengujian kendaraan bermotor. Selanjutnya, pada tahun 2024, jumlah tersebut mengalami penurunan menjadi 6.882 unit, yang mengindikasikan mulai berkurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan NGEKIR Online. Penurunan kembali terjadi pada tahun 2025, dengan jumlah kendaraan yang menjalani uji KIR melalui layanan ini sebanyak 6.162 unit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan NGEKIR Online belum berjalan secara optimal dan masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya, baik dari sisi teknis sistem maupun tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis digital.

Gambar 1.



Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek 2026

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwa halaman beranda NGEKIR Online Kabupaten Trenggalek merupakan tampilan awal yang digunakan sebagai media pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara daring oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek. Pada halaman utama tersebut tersedia beberapa menu utama, yaitu Beranda, Pendaftaran, Alur Proses, Regulasi, serta Login yang memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai informasi dan layanan yang tersedia. Selain itu, pada bagian utama halaman terdapat fitur Daftar Sekarang untuk melakukan pendaftaran uji KIR secara online, serta fitur Cek Kendaraan, Cek Pendaftaran, dan Survei Kepuasan Pelayanan yang berfungsi untuk memantau status kendaraan, mengecek proses pendaftaran, serta memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Keberadaan berbagai menu dan fitur tersebut menunjukkan bahwa NGEKIR Online dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam proses pelayanan uji KIR, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih efektif tanpa harus datang langsung ke kantor pengujian kendaraan bermotor.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi layanan e-KIR dan KIR Online dalam rangka meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di lingkungan pemerintah daerah. Penelitian yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan (2024) mengenai efektivitas pelayanan e-KIR menunjukkan bahwa penerapan sistem e-KIR mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, menyederhanakan prosedur administrasi, serta mengurangi antrean pemohon uji kendaraan. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga menemukan sejumlah kendala, terutama keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan sistem, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis digital, yang menunjukkan bahwa efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan sumber daya manusia. [3]

Selanjutnya, penelitian mengenai penerapan KIR Online di Kota Pekanbaru (2023) menyoroti proses implementasi pendaftaran uji KIR secara daring dan respons pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KIR Online memberikan kemudahan akses dan kepastian jadwal bagi masyarakat, sehingga dinilai mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, penelitian ini juga mencatat adanya hambatan berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan jaringan internet, serta kecenderungan sebagian masyarakat untuk tetap menggunakan layanan konvensional. [6]

Sementara itu, penelitian tentang kualitas pelayanan uji kendaraan bermotor melalui inovasi Drive-Thru dan e-KIR (2023) menilai mutu pelayanan menggunakan indikator SERVQUAL. Penelitian ini menemukan bahwa inovasi layanan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan, keandalan, dan daya tanggap petugas. Kendati demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas fisik dan konsistensi pelayanan agar inovasi layanan dapat berjalan optimal dan berkelanjutan. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-KIR dan KIR Online memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik, namun keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada dukungan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta komitmen institusi dalam menjalankan transformasi digital secara berkesinambungan. [7]

Berdasarkan hasil observasi terhadap pelaksanaan Program NGEKIR Online dalam pelayanan pendaftaran uji KIR di Kabupaten Trenggalek, ditemukan dua permasalahan utama yang memengaruhi efektivitas penerapan layanan tersebut. Pertama, belum optimalnya pencapaian tujuan program, yang ditunjukkan dengan masih adanya masyarakat yang belum memanfaatkan layanan NGEKIR Online secara maksimal. Kondisi ini terlihat dari masih ditemukannya pengguna yang lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung dibandingkan melalui sistem online, serta adanya tren penurunan jumlah pengguna NGEKIR Online dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut

menunjukkan bahwa tujuan program untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya tercapai. Kedua, aspek integrasi dalam pelaksanaan program masih belum berjalan secara optimal. Sosialisasi mengenai tata cara penggunaan NGEKIR Online kepada masyarakat belum dilakukan secara merata sehingga masih banyak pengguna yang belum memahami prosedur pendaftaran, alur pelayanan, maupun persyaratan yang harus dipenuhi. Selain itu, koordinasi antara penyedia layanan dengan masyarakat dalam memberikan informasi dan pendampingan masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan layanan dan efektivitas implementasi NGEKIR Online sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek” menggunakan Teori Efektivitas menurut Richard M. Steers (1985) sebagai landasan analisis. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan tingkat keberhasilan suatu program pelayanan publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui indikator-indikator efektivitas yang relevan dan terukur. Menurut Steers, efektivitas organisasi tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam menjalankan proses pelayanan secara terpadu dan adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Dalam konteks penerapan Program NGEKIR Online, indikator 1) pencapaian tujuan digunakan untuk menilai sejauh mana program ini mampu merealisasikan tujuan utamanya, yaitu meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran uji KIR melalui sistem digital. Pencapaian tujuan tersebut tercermin dari kemudahan akses layanan, percepatan proses pendaftaran, pengurangan antrean, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek. Indikator 2) adalah integrasi, yang berkaitan dengan kemampuan Dinas Perhubungan dalam membangun koordinasi dan kerja sama antarunit kerja serta pihak terkait dalam penyelenggaraan Program NGEKIR Online. Integrasi mencakup keterpaduan antara sistem aplikasi, prosedur pelayanan, sumber daya manusia, serta komunikasi antara petugas dan masyarakat pengguna layanan. Tingkat integrasi yang baik akan mendukung kelancaran pelaksanaan program dan meminimalkan hambatan administratif maupun teknis. Indikator 3) yaitu adaptasi, yang menunjukkan kemampuan organisasi dan sistem pelayanan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, perubahan kebijakan, serta kebutuhan masyarakat. Dalam Program NGEKIR Online, adaptasi tercermin dari kesiapan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, kemampuan memperbaiki kendala teknis, serta respons terhadap masukan dan keluhan masyarakat. Kemampuan adaptasi yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan dan efektivitas pelayanan publik berbasis digital.[9]

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus pada efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran dan penjelasan secara mendalam mengenai pelaksanaan program berdasarkan fakta dan kondisi yang terjadi di lapangan, dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data (Saleh Sirajuddin, 2017). Menurut Sugiyono (2010:147), metode deskriptif bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan generalisasi. Pendekatan ini diterapkan untuk menganalisis efektivitas Program NGEKIR Online dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran uji KIR secara digital di Kabupaten Trenggalek. Lokasi penelitian dipilih di Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek karena adanya inovasi pelayanan berbasis digital yang perlu dievaluasi efektivitasnya.[10]

Dalam menganalisis efektivitas Program NGEKIR Online, penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas menurut Richard M. Steers (1985) sebagai landasan analisis, dengan tiga indikator utama, yaitu 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, dan 3) adaptasi. Indikator pencapaian tujuan digunakan untuk menilai sejauh mana program mampu merealisasikan tujuan peningkatan efektivitas pelayanan uji KIR secara daring. Indikator integrasi digunakan untuk melihat tingkat koordinasi antarunit kerja, keterpaduan sistem aplikasi, serta komunikasi antara penyelenggara dan pengguna layanan. Sementara itu, indikator adaptasi digunakan untuk menilai kemampuan organisasi dan aparatur dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, perubahan kebijakan, serta kebutuhan masyarakat.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.[10] Informan utama terdiri dari Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Trenggalek, Penata Layanan Operasional dan Pengguna NGEKIR. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi (Unique, 2016).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1984), yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data melalui pemilihan dan pemfokusan data, penyajian data secara sistematis, serta penarikan kesimpulan untuk menjawab permasalahan penelitian berdasarkan temuan di lapangan (Williamson et al., 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Results

Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu program atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik ditinjau secara teoritis maupun praktis. Efektivitas tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga mencerminkan proses pelaksanaan serta kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan. Etzioni dkk. (1985:54–55) dalam *Organisasi Modern* mendefinisikan efektivitas sebagai taraf keberhasilan usaha organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Gibson et al., 2000). Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, efektivitas Program NGEKIR Online menjadi ukuran penting untuk menilai keberhasilan inovasi pelayanan uji KIR dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung dengan informan guna memperoleh data empiris yang mendalam, sehingga dapat menggambarkan kesesuaian antara pelaksanaan program dan harapan pengguna layanan sebagaimana dikemukakan oleh Richard M. Steers (1985).

Pencapaian Tujuan

Indikator pencapaian tujuan merupakan salah satu ukuran utama dalam menilai efektivitas suatu program, yaitu sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat direalisasikan melalui pelaksanaan kegiatan. Menurut Richard M. Steers (1985), efektivitas organisasi dapat diukur dari tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya, baik dari segi hasil maupun proses pelaksanaannya. Pencapaian tujuan menunjukkan kesesuaian antara output program dengan sasaran yang diharapkan, sehingga menjadi dasar untuk menilai apakah suatu program dapat dikatakan efektif atau belum. Indikator pencapaian tujuan digunakan untuk menilai sejauh mana program ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara digital. Pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dari kemudahan akses pendaftaran uji KIR, percepatan waktu pelayanan, pengurangan antrean, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, kesesuaian antara tujuan Program NGEKIR Online dan pelaksanaannya di lapangan dapat dianalisis melalui perbandingan antara tujuan program yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan.

“Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek dinilai telah memberikan kemudahan dan mempercepat proses pelayanan uji KIR. Melalui sistem pendaftaran online, masyarakat dapat mendaftarkan kendaraannya terlebih dahulu dengan mengisi data diri dan data kendaraan secara digital, kemudian memperoleh kode atau nomor pendaftaran yang langsung ditunjukkan kepada petugas di Kantor Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Selain itu, dengan data kendaraan yang telah terintegrasi dalam sistem digital, proses pengujian menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga waktu tunggu dan antrian kendaraan dapat dikurangi.” (Wawancara 01 Januari 2025) Dari pernyataan Penata Layanan Operasional.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian mengenai KIR Online di Kota Pekanbaru (2023) yang menyatakan bahwa sistem pendaftaran daring memberikan kemudahan akses dan kepastian jadwal pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Kesamaan tersebut terlihat dari hasil wawancara pengguna NGEKIR Online yang mengungkapkan bahwa proses pendaftaran menjadi lebih praktis karena dapat dilakukan secara online sebelum datang ke lokasi pengujian. Akan tetapi, penelitian di Pekanbaru masih menemukan kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet, serta masih adanya masyarakat yang memilih menggunakan layanan konvensional. Berbeda dengan penelitian tersebut, hasil penelitian ini lebih menekankan bahwa pencapaian tujuan Program NGEKIR Online tidak hanya ditunjukkan dari kemudahan pendaftaran, tetapi juga dari integrasi data kendaraan yang mampu mempercepat proses pelayanan di lokasi pengujian sehingga waktu tunggu masyarakat menjadi lebih singkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Penata Layanan Operasional Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek dinilai mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan uji KIR melalui sistem pendaftaran berbasis digital. Integrasi data kendaraan dalam sistem tersebut membuat proses pengujian lebih efisien serta mampu mengurangi waktu tunggu dan antrean kendaraan di kantor pelayanan.

“Sebagai pengguna layanan NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek, saya merasa program ini sangat membantu. Proses pendaftaran uji KIR menjadi jauh lebih mudah karena bisa dilakukan secara online tanpa harus datang dan antre lama.” Ucapan pengguna layanan NGEKIR Online.

Fakta di atas jika dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers menunjukkan bahwa efektivitas suatu program dapat diukur melalui pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek dinilai telah Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek dinilai telah sesuai dengan indikator pencapaian tujuan, yaitu mempermudah dan mempercepat pelayanan uji KIR melalui penerapan sistem pendaftaran berbasis digital. Masyarakat dapat mendaftarkan kendaraan secara online dengan mengisi data diri dan data kendaraan, kemudian memperoleh kode atau nomor pendaftaran yang digunakan saat pelayanan di Kantor Pengujian Kendaraan Bermotor. Selain itu, integrasi data kendaraan dalam sistem digital memungkinkan proses pengujian berjalan lebih cepat dan efisien,

sehingga waktu tunggu dan antrean kendaraan dapat dikurangi. Dari aspek adaptasi, penerapan NGEKIR Online menunjukkan adanya kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi serta tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih praktis dan transparan. Dengan demikian, pelaksanaan Program NGEKIR Online telah mencerminkan efektivitas program sebagaimana dikemukakan oleh Steers, meskipun dalam praktiknya tetap diperlukan penguatan berkelanjutan agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih optimal oleh seluruh pengguna layanan.

Integrasi

Salah satu aspek organisasi yang terlihat sederhana namun memiliki dampak besar terhadap kelancaran dan kualitas pelayanan publik adalah integrasi antarproses dan antarunit kerja. Menurut Richard M. Steers (1985), integrasi merupakan indikator efektivitas yang menunjukkan sejauh mana suatu organisasi mampu membangun koordinasi, keterpaduan sistem, serta kerja sama yang harmonis antarbagian dalam melaksanakan program. Integrasi menjadi penting karena seluruh tahapan pelayanan—mulai dari pendaftaran permohonan uji kendaraan, validasi dokumen, proses pengujian kendaraan pada line uji, hingga penerbitan Bukti Lulus Uji Elektronik (BLUE).

“Koordinasi antarbidang di Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaan Program NGEKIR Online sudah berjalan dengan cukup baik. Pada Bidang Keselamatan Transportasi, keberadaan sistem NGEKIR Online memudahkan petugas dalam melakukan pengawasan kendaraan bermotor wajib uji di jalan. Data hasil uji kendaraan yang telah terekam database dapat diakses dengan mudah melalui smartphone dengan memindai QR code bukti lulus uji yang ditempelkan pada kendaraan. Jadi informasi yang ditampilkan meliputi data dimensi kendaraan, hasil uji teknis kendaraan, serta masa berlaku uji. Sementara itu, pada Bidang Angkutan, Program NGEKIR Online sangat membantu dalam proses penerbitan perizinan angkutan umum, mengingat salah satu persyaratan utama adalah kepemilikan bukti lulus uji yang masih berlaku. Dengan adanya data uji kendaraan yang terintegrasi dalam sistem, petugas dapat dengan mudah memverifikasi masa berlaku uji kendaraan secara cepat dan akurat.” (wawancara 01 Januari 2026)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan Program NGEKIR Online di Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek telah didukung oleh koordinasi antarbidang yang berjalan cukup efektif. Integrasi data uji kendaraan dalam satu sistem digital mampu memperkuat sinergi antara Bidang Keselamatan Transportasi dan Bidang Angkutan, baik dalam pengawasan kendaraan wajib uji di lapangan maupun dalam proses verifikasi persyaratan perizinan angkutan umum. Kemudahan akses data melalui pemindaian QR code serta keakuratan informasi masa berlaku uji menunjukkan bahwa sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja petugas, tetapi juga mendukung ketepatan pengambilan keputusan dalam pelayanan publik.

“saya menilai bahwa pelaksanaan Program NGEKIR Online telah memperkuat integrasi dan koordinasi antarbidang di lingkungan Dinas Perhubungan. Seluruh tahapan pelayanan, mulai dari pendaftaran uji kendaraan secara online, validasi dokumen, pelaksanaan pengujian teknis di line uji, hingga penerbitan Bukti Lulus Uji Elektronik (BLUE), telah terhubung dalam satu sistem digital yang terintegrasi. Sistem ini memudahkan sinkronisasi data antara Bidang Keselamatan Transportasi dan Bidang Angkutan, baik dalam pengawasan kendaraan wajib uji di lapangan maupun dalam proses verifikasi persyaratan perizinan angkutan umum”. Ucapan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Program NGEKIR Online telah berhasil memperkuat integrasi dan koordinasi antarbidang di lingkungan Dinas Perhubungan. Keterpaduan seluruh tahapan pelayanan dalam satu sistem digital memungkinkan sinkronisasi data yang efektif antara Bidang Keselamatan Transportasi dan Bidang Angkutan, sehingga mendukung pengawasan kendaraan wajib uji serta mempermudah proses verifikasi persyaratan perizinan angkutan umum secara lebih cepat, akurat, dan efisien.

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan (2024) yang menyatakan bahwa penerapan e-KIR mampu menyederhanakan prosedur administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pemanfaatan sistem digital. Persamaan kedua penelitian terletak pada adanya integrasi proses pelayanan yang mampu mempercepat penyelesaian administrasi serta mengurangi hambatan dalam pelayanan uji kendaraan. Akan tetapi, penelitian di Kabupaten Pasuruan lebih menyoroti kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan gangguan sistem yang masih memengaruhi efektivitas pelayanan. Sementara itu, hasil penelitian di Kabupaten Trenggalek menunjukkan bahwa sistem yang telah terintegrasi justru mendukung koordinasi antarbidang sehingga data kendaraan dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk pelayanan pengujian kendaraan, tetapi juga untuk pengawasan kendaraan di lapangan dan proses penerbitan perizinan angkutan umum.

Gambar 2.
Alur Proses Pelayanan Uji



Sumber : Dikelolah Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek 2025

Gambar 2 mengenai alur proses pelayanan uji kendaraan melalui NGEKIR Online, apabila dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, menunjukkan bahwa efektivitas program dapat dilihat dari aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi organisasi. Dari sisi pencapaian tujuan, Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek telah sesuai untuk merealisasikan tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan uji KIR melalui pendaftaran permohonan uji kendaraan secara online. Pemohon dapat melakukan pendaftaran secara mandiri melalui sistem, sehingga proses administrasi menjadi lebih sederhana dan tidak memerlukan kehadiran awal di kantor pengujian. Selanjutnya, pada aspek integrasi, tahapan validasi permohonan dan dokumen kendaraan oleh petugas melalui sistem digital menunjukkan adanya keterpaduan antara pemohon, petugas, dan sistem informasi, yang mendukung kelancaran proses pengujian kendaraan pada line uji sesuai standar yang berlaku. Sementara itu, dari aspek adaptasi, penerapan proses pengujian hingga penerbitan Bukti Lulus Uji Elektronik (BLUE) berbasis RFID mencerminkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih modern, cepat, dan transparan. Dengan demikian, berdasarkan alur proses pelayanan uji tersebut, Program NGEKIR Online dapat dinilai telah memenuhi indikator efektivitas organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Steers, meskipun tetap diperlukan upaya penyempurnaan berkelanjutan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Adaptasi

Indikator adaptasi program merupakan suatu ukuran untuk menilai sejauh mana pelaksana dan pengguna layanan mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem yang diterapkan dalam suatu program. Adaptasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan Program NGEKIR Online Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek, khususnya dalam peralihan dari sistem pengujian kendaraan bermotor secara manual menuju sistem berbasis digital. Menurut Richard M. Steers (1985), adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi dan masyarakat dalam merespons perubahan lingkungan, teknologi, serta tuntutan pelayanan publik yang semakin modern. Keberhasilan adaptasi dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kemudahan sistem yang digunakan, serta adanya pendampingan dan sosialisasi dari instansi terkait. Berikut merupakan informasi hasil data bersama pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Program NGEKIR Online.

“Petugas yang terlibat dalam pelaksanaan Program NGEKIR Online telah mendapatkan pelatihan teknis secara khusus. Pelatihan tersebut meliputi tata cara pengoperasian aplikasi, mulai dari proses pendaftaran kendaraan, penginputan dan pengolahan data hasil pengujian, hingga sistem pelaporan. Selain itu, petugas juga dibekali kemampuan penanganan masalah minor apabila terjadi kendala pada sistem aplikasi, termasuk tata cara sinkronisasi data hasil pengujian kendaraan ke sistem pusat data yang digunakan untuk pencetakan Bukti Lulus Uji. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi petugas agar mampu mengoperasikan sistem NGEKIR Online secara optimal serta memberikan pelayanan yang lebih baik dan akurat kepada masyarakat.” (wawancara 01 Januari 2026)

Dari hasil wawancara diatas, dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan Program NGEKIR Online telah didukung oleh kesiapan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis yang memadai. Pembekalan kemampuan pengoperasian aplikasi, penanganan kendala minor, serta sinkronisasi data hasil pengujian ke sistem pusat menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi yang cukup untuk menjalankan sistem secara optimal. Kondisi ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam penyediaan informasi yang akurat dan ketepatan penerbitan Bukti Lulus Uji bagi masyarakat.

“pelaksanaan Program NGEKIR Online menunjukkan kemampuan adaptasi yang cukup baik, baik dari sisi organisasi maupun sumber daya manusia. Peralihan dari sistem pengujian manual ke sistem berbasis digital dapat

dijalankan karena petugas telah dibekali pelatihan teknis secara khusus, mulai dari pengoperasian aplikasi, pengolahan data hasil pengujian, hingga sistem pelaporan dan sinkronisasi data ke pusat. Selain itu, petugas juga memiliki kemampuan untuk menangani kendala minor yang muncul dalam penggunaan aplikasi, sehingga pelayanan tetap berjalan dengan lancar.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pelaksanaan Program NGEKIR Online telah didukung oleh kemampuan adaptasi organisasi dan sumber daya manusia yang memadai. Pembekalan pelatihan teknis serta kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem digital dan menangani kendala minor memungkinkan peralihan dari sistem manual ke sistem online berjalan dengan lancar dan berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat tetap terjaga.

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan (2024) yang menyatakan bahwa implementasi e-KIR mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penerapan sistem digital. Namun, penelitian tersebut juga menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan sistem, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital masih menjadi hambatan dalam proses implementasi. Berbeda dengan penelitian tersebut, hasil penelitian di Kabupaten Trenggalek menunjukkan bahwa organisasi telah mempersiapkan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis yang memadai sehingga petugas mampu beradaptasi dengan perubahan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan adaptasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem digital.

Tabel 2.
Perbandingan Penggunaan NGEKIR Online Manual dan Online

Aspek	Pengujian Manual	Pengujian Online
Proses Pendaftaran	Datang langsung ke lokasi, mengisi formulir kertas	Pendaftaran melalui aplikasi/website kapan saja
Waktu Pelayanan	Lama, antrean panjang	Lebih cepat dan terjadwal
Efisiensi	Kurang efisien karena banyak tahapan manual	Sangat efisien, tahapan terintegrasi
Akurasi Data	Rawan kesalahan input dan duplikasi data	Data tersimpan otomatis dan minim kesalahan
Transparansi	Rentan praktik tidak transparan	Lebih transparan dan dapat dilacak
Biaya Operasional	Lebih tinggi (kertas, tenaga, waktu)	Lebih hemat dan paperless
Akses Informasi	Informasi terbatas di lokasi	Informasi dapat diakses real-time
Monitoring & Pelaporan	Manual, sulit direkap	Otomatis, mudah dipantau
Keamanan Arsip	Risiko hilang atau rusak	Arsip digital aman dan terbackup
Kepuasan Masyarakat	Relatif rendah	Lebih tinggi karena praktis

Sumber : Dikelolah Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek 2025

Berdasarkan tabel perbandingan, penerapan NGEKIR Online dinilai lebih efektif dibandingkan sistem manual jika dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers sudah sesuai dengan indikator adaptasi. Dari aspek pencapaian tujuan, pendaftaran daring memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, terjadwal, dan mampu mengurangi antrean. Dari sisi integrasi, seluruh tahapan pelayanan telah terhubung dalam satu sistem digital sehingga data tersimpan otomatis, lebih akurat, dan transparan. Sementara itu, dari aspek adaptasi, penggunaan sistem online menunjukkan kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Efisiensi biaya, keamanan arsip, dan akses informasi secara real-time turut meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga NGEKIR Online mencerminkan efektivitas program pelayanan uji kendaraan bermotor.

VII. SIMPULAN

Fundamental Finding Penelitian ini menemukan bahwa Program NGEKIR Online Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, khususnya dalam kemudahan akses, efisiensi waktu, transparansi, integrasi proses, serta adaptasi terhadap sistem digital, sejalan dengan indikator efektivitas menurut Richard M. Steers (1985). Implication Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan NGEKIR Online berkontribusi positif dalam mendukung tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (e-government) dan peningkatan mutu pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan model inovasi pelayanan digital pada sektor transportasi di daerah lain. Limitation Keterbatasan penelitian ini terletak pada masih adanya kendala teknis sistem serta perbedaan tingkat literasi digital masyarakat yang memengaruhi optimalisasi penggunaan layanan NGEKIR Online. Future Research Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan informan, mengkaji tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif, serta meneliti strategi peningkatan literasi digital guna mendukung keberlanjutan dan penyempurnaan Program NGEKIR Online.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, dosen pembimbing, seluruh dosen dan tenaga kependidikan, keluarga, sahabat, serta semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

REFERENSI

- [1] D. P. S. Yawauply, "ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN SUBSIDI BIS DAMRI TERHADAP PENDAPATAN SOPIR ANGKUTAN UMUM TRAYEK MAPURUJAYA DISTRIK MIMIKA TIMUR KABUPATEN MIMIKA," vol. 32, no. 3, pp. 167–186, 2021.
- [2] A. S. Alharbi, "ORIGINAL RESEARCH A review of effectiveness of Saudi E-government data security management," *Int. J. Inf. Technol.*, vol. 13, no. 2, pp. 573–579, 2021, doi: 10.1007/s41870-021-00611-3.
- [3] A. F. Prianto Agus, "EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KIR DALAM PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PASURUAN Agus Prianto, Faridatul Amanah Universitas Yudharta Pasuruan," vol. 4, no. 12, 2024.
- [4] R. Rizqillah and E. H. Fanida, "Efektivitas Pelayanan Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Pelayanan Elektronik (E-Kir) Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo," *Triwikrama J. Multidisiplin Ilmu Sos.*, vol. 7, no. 9, p. 2025, 2025.
- [5] DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TRENGGALEK, "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (NGEKIRONLINE KABUPATEN TRENGGALEK)," 2025.
- [6] Z. Evi and S. A. Yusron, "Penerapan KIR Online Di Kota Pekanbaru," vol. 1, no. 1, pp. 407–423, 2024.
- [7] I. Putu, G. Antrasena, P. Anik, I. Dewa, and A. Putri, "Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelayanan Drive Thru Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar English Title : Quality of Motor Vehicle Test Services through Drive Thru Service Innovation Case Study at UPT Testing Motorized Vehicles Denpasar City Transportation Agency," vol. 2, no. 1, pp. 14–28, 2024.
- [8] Kharisma Dipta and Yuniningsih Tri, "EFEKTIVITAS ORGANISASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA (TDUP) DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SEMARANG," *J. Public Policy Manag.*, vol. 6, no. 2017, doi: <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16214>.
- [9] N. Alfenia *et al.*, "Efektivitas Pemerintah Desa dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Pasirtalaga Kecamatan Telagasari Kabupaten Karawang)," vol. 8, no. 4, 2022, doi: 10.5281/zenodo.6358229.
- [10] Sugiono, *METODE PENELITIAN*. 2017.
- [11] Hasbullah, R. Aristin, S. Syaiful, S. Anam, and R. Kasanova, "Efektivitas organisasi dalam perspektif model Richard M Steers di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang," *Kabilah J. Soc. Community*, vol. 7, no. 14, pp. 63–72, 2019.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2019.
- [13] E. Barlian, "Metode Penelian Kualitatif & Kuantitatif (2 ed.)," Padang: Sukabina Press., 2018.
- [14] I. F. A. Sekar Arum Puspita Ramadhani, "Dinamika Governance," vol. 13, no. 02, pp. 43–54, 2023.
- [15] H. F. Pohan and F. N. S. Salisah, "Usability Analysis of Social Welfare Information System Next Generation

Using McCall Method in Langkat District Social Service,” *Int. J. Innov. Sci. Res. Technol.*, vol. 6, no. 8, 2021.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.