

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

Oleh:

Aditya Eka Firmansyah,

Hendra Sukmana, M.KP

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2026



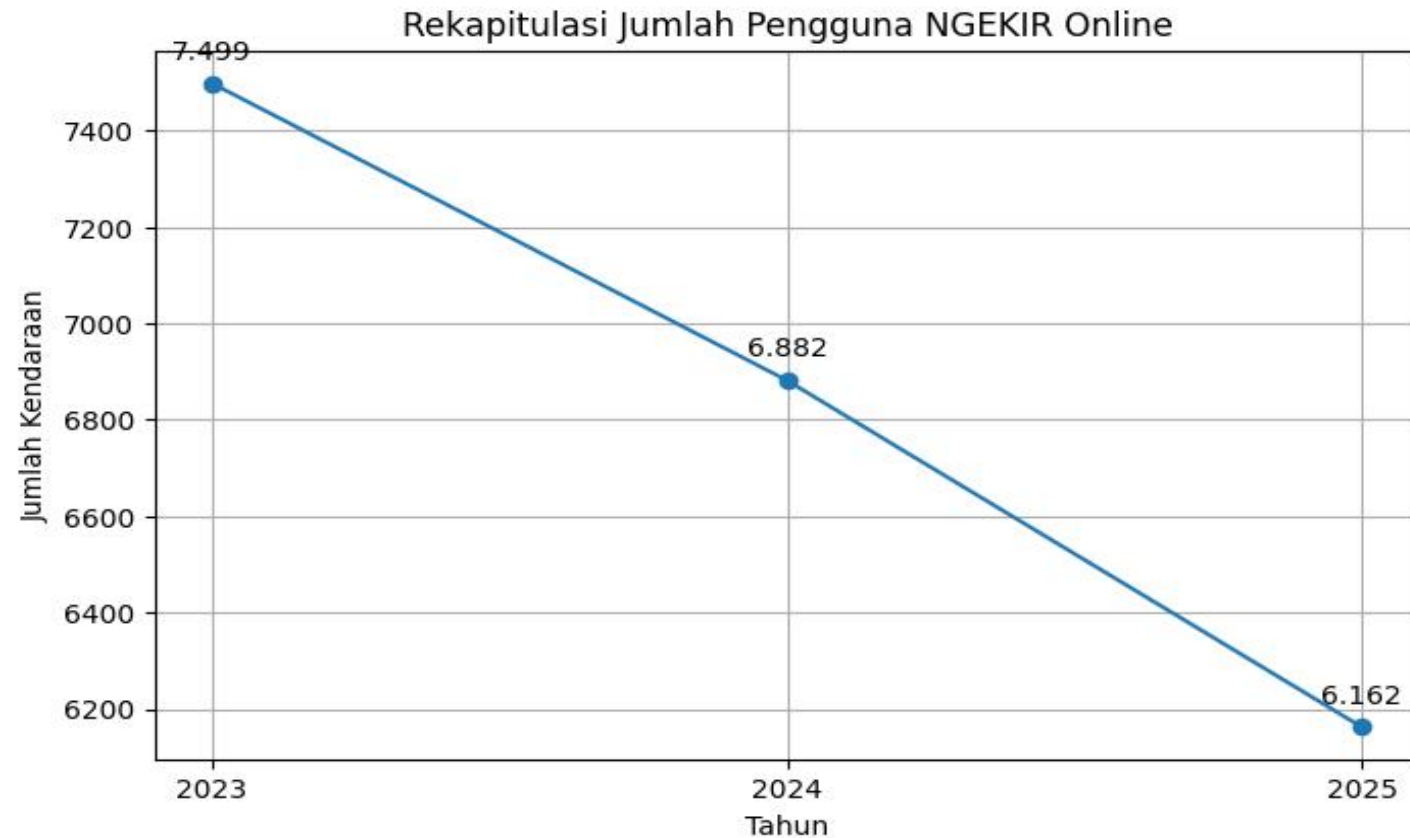
Pendahuluan

Transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena menjadi sarana utama dalam menunjang mobilitas dan aktivitas sehari-hari. Dalam rangka menjamin keselamatan dan kelayakan kendaraan bermotor di jalan raya, pemerintah melalui Dinas Perhubungan melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor atau uji KIR. Seiring perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik juga mengalami perubahan menuju sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi pelayanan publik tersebut adalah Program NGEKIR Online yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek. Program ini merupakan sistem pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor berbasis online yang bertujuan memberikan kemudahan akses pelayanan, mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrean kendaraan, serta meningkatkan transparansi pelayanan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran uji KIR secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan lebih dari satu kali. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, keterbatasan sumber daya manusia, dan gangguan teknis sistem yang memengaruhi efektivitas pelayanan.



Data Pendukung: Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek (2023–2025)



Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek 2025

Sumber: Dinas Perhubungan Trenggalek (2025)

Terjadi penurunan signifikan pada tahun 2024 dan terus menurun sampai tahun 2025.

Teori

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers sebagai landasan analisis untuk menilai efektivitas Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek. Teori ini digunakan karena mampu menjelaskan tingkat keberhasilan suatu program pelayanan publik melalui beberapa indikator efektivitas organisasi.

Indikator Teori Efektivitas Richard M. Steers	Penjelasan Singkat
Pencapaian Tujuan	Menilai keberhasilan Program NGEKIR Online dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan uji KIR.
Integrasi	Menilai koordinasi antarbagian dan keterpaduan sistem pelayanan digital.
Adaptasi	Menilai kemampuan organisasi dan petugas dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital.

Penelitian Terdahulu

- Beberapa penelitian terdahulu telah membahas implementasi layanan pengujian kendaraan bermotor berbasis digital atau e-KIR.

Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian
E-KIR Kabupaten Pasuruan (2024)	Pelayanan menjadi lebih cepat, administrasi lebih mudah, dan antrean berkurang, tetapi masih terkendala teknologi dan pemahaman masyarakat.
KIR Online Kota Pekanbaru	Memberikan kemudahan akses pelayanan dan kepastian jadwal sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.
Drive Thru dan e-KIR	Pelayanan digital meningkatkan kecepatan, keandalan, dan daya tanggap petugas dalam pelayanan publik.
Kesimpulan Penelitian	Keberhasilan layanan digital dipengaruhi oleh kesiapan SDM, infrastruktur teknologi, dan kemampuan organisasi dalam beradaptasi.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor melalui sistem pelayanan berbasis online. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana koordinasi dan integrasi antarbagian dalam pelaksanaan pelayanan NGEKIR Online serta kemampuan organisasi dan petugas pelayanan dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan program, kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan digital, serta menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik di masa mendatang.



Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran secara mendalam mengenai efektivitas Program NGEKIR Online di Kabupaten Trenggalek. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek sebagai instansi pelaksana program. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Yang mana melibatkan Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, Penata Layanan Operasional, dan masyarakat pengguna layanan NGEKIR Online. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Metode penelitian ini digunakan agar peneliti dapat memahami secara mendalam pelaksanaan Program NGEKIR Online serta mengetahui efektivitas pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Trenggalek.

