Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub

Ayu Fabiola
(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) E-mail: ayufabiola@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.Ap., M.Ap.
(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) dan Email: efanida@yahoo.com

Abstrak

Dinas Perhubungan Kota Surabaya memanfaatkan adanya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau electronic government yang terwujud dalam aplikasi e-dishub. E-dishub sendiri merupakan aplikasi mobile smartphone Pemerintah Kota Surabaya yang dapat diperoleh melalui playstore dalam platform android. E-dishub sendiri dibuat untuk mempermudah wajib uji dalam mendaftarkan uji kir di UPTD PKB Wiyung dan menghindari transaksi uang antar muka dengan atau yang biasa disebut pungli. Penelitian yang dilakukan di UPTD PKB Wiyung ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Electronic Government menurut Al-Shafi. Penentuan informan menggunakan metode key informant yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan.
Hasil penelitian menunjukkan dalam bidang organisasi e-dishub tidak memiliki struktur organisasi sendiri karena e-dishub berada di bawah naungan sub bagian umum dan kepegawaian. E-dishub dibuat dengan tujuan untuk mempermudah wajib uji dalam mendaftarkan uji kir kendaraannya. Dalam bidang teknik, e-dishub memiliki standar teknologi yang diterapkan dalam pembuatannya yang berguna untuk melindungi keamanan dan kerahasiaan penggunanya serta dapat diakses 24 jam dalam 7 hari nonstop dari mana saja dan kapan saja. E-dishub memiliki pegawai khusus yang direkrut oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk membuat dan memelihara e-dishub dan website dishub. Dalam bidang sosial, pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD PKB Wiyung kurang maksimal dalam memberikan sosialisasi pada masyarakat, hal ini tercermin pada saat beberapa narasumber yang kami wawancara tidak mengetahui tentang aplikasi e-dishub. Aplikasi e-dishub mendapatkan dukungan penuh dari Pemerintah Kota Surabaya.
Kata Kunci: Efektivitas, Uji Kir, Aplikasi

Abstract

Surabaya Transportation Department utilizes Information and Communication Technology (ICT) or electronic government which is realized in e-dishub application. E-dishub is a mobile smartphone application Surabaya City Government which can be obtained through playstore in android platform. E-dishub itself is made to facilitate the mandatory test in registering the test in UPTD PKB Wiyung and avoid transfers money with the interface or so-called illegal. Research conducted in UPTD PKB Wiyung uses qualitative descriptive method. The focus of research using Factors Affecting Electronic Government Implementation according to Al-Shafi. Determination of informants using key informant method that is determined using purposive sampling technique. The research instrument used interview, observation, documentation, and literature study. The results show that in the field of e-dishub organization does not have its own organizational structure it cause e-dishub is under the shade of the sub-section of general and personnel. The purposed of e-dishub is to facilitate the mandatory test in registering the test kir vehicle. In the field of technology, e-dishub has a technology standard applied in its manufacture which is useful to protect the security and confidentiality of its users and can be accessed 24 hours in 7 days nonstop from anywhere and anytime. E-dishub has a special employee who was recruited by Surabaya Transportation Department to create and maintain e-dishub and dishub's website. In the social field, the Department of Transportation Surabaya and UPTD PKB Wiyung less maximum in providing socialization to the community, this is reflected at the time some of the interviewees we interviewed did not know about e-dishub application. The e-dishub application received full support from the Surabaya City Government.
Keywords: Effectiveness, Keur Test, Application

PENDAHULUAN

kenyataan tidak sesuai dengan harapan akan adanya pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Masyarakat justru dihadapkan dengan berbagai kenyataan buruknya pelayanan publik. Misalnya yang terjadi di UPTD PKB Wiyung dimana masih banyak calo yang ada di sekitar tempat pengujian kendaraan bermotor ini. Berdasarkan

hasil observasi awal peneliti, calo ini tidak datang dengan sendirinya, calo muncul akibat adanya ketidakpuasan masyarakat wajib uji terhadap layanan terhadap pengujian kir ini. Wajib Uji sering dipersulit dalam pelaksanaan pengujian ini, Bukan hanya wajib uji saja yang merasakan hal ini, Bapak Abdul Manab, Kepala UPTD PKB Wiyung sendiri mengakui bahwa latar belakang dibuatnya e-dishub ini adalah untuk mengurangi calo dan interaksi uang antara pegawai dan wajib uji yang biasa disebut pungli. Adanya praktek pungli di UPTD PKB Wiyung sendiri telah terjadi sejak lama, diantaranya pada tahun 2010 praktek pungli di Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan (Dishub) Surabaya di gerebek petugas Sat Pidkor Polda Jatim 40 calo dan sejumlah PNS Dishub di tangkap. Merespon keluhan tentang adanya pungli di UPTD PKB Wiyung, Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai dinas terkait yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang transportasi darat beberapa bulan ini mengeluarkan inovasi terbaru terkait perbaikan pelayanan yaitu dengan meluncurkan aplikasi pertama pemerintah pertama di Indonesia yang masuk playstore terkait dengan pelayanan seputar angkutan jalan yang dinamakan e-Dishub. Penelitian ini akan dianalisis menggunakan teori Faktor yang Mempengaruhi Implementasi *Electronic Government* menurut Al-Shafi (2009). Peneliti menggunakan teori ini karena teori ini memiliki banyak indikator sehingga dapat melihat permasalahan dalam penelitian ini dari banyak sisi. Peneliti berharap dengan menggunakan teori ini, penelitian ini akan menghasilkan hasil penelitian yang mendekati akurat mengingat penelitian ini peneliti lakukan dengan tujuan untuk menjelaskan Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mencari data-data yang berasal dari informasi para informan-informan yang tidak memerlukan analisis perhitungan (Moleong, 2002). Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih agar mampu memberikan gambaran yang jelas tentang fenomena yang terjadi dilapangan berdasarkan fokus penelitian yang dilakukan yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub. Menurut Al-Shafi (2009) berdasarkan pada risetnya sendiri yang diterbitkan dalam jurnal http://bura.brunel.ac.uk/ merumuskan Factors Affecting Electronic Government Implementation And Adoption In The State Of Qatar yang selanjutnya akan saya pergunakan sebagai fokus dalam penelitian ini dengan rincian sebagai berikut:

a. Bidang Organisasi

1) Struktur Organisasi Electronic Government
2) Distribusi Kekuasaan
3) Arah Strategi Electronic Government
4) Prioritas Penyampaian Electronic Government
5) Kebutuhan Masa Depan Electronic Government
6) Budaya Organisasi
7) Pelatihan Staf
8) Kerja Sama

b. Bidang Teknologi

1) Standar Teknologi Informasi
2) Keamanan dan Kerahasiaan
3) Integrasi Sistem
4) Portal dan Akses Electronic Government
5) Kemampuan
6) Arah Bisnis dan Teknologi Informasi
7) Mitra Industri Lokal

c. Bidang Sosial

1) Fokus pada Warga Negara
2) Kesadaran
3) Kesenjangan Digital
4) Pelatihan dan Pendidikan Electronic Government

d. Bidang Politik

1) Dukungan Pemerintah
2) Keuangan dan Pendanaan
3) Kepemimpinan,
4) Legislasi dan Sah

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Aplikasi E-Dishub Pada Uji Kir

E-Dishub adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya karena belum ter-integrasinya sistem informasi di jajaran Dishub Kota Surabaya (Sekretariat, Bidang dan UPTD), Layanan data dan informasi secara cepat dan update belum dapat terpenuhi, Akses Pelayanan Publik bidang Perhubungan masih dilakukan secara manual atau konvensional, Belum bisa melaksanakan integrasi dengan e-goverment Pemkot Surabaya, selain itu E-Dishub ini dibuat untuk mengawasi keluar masuknya PAD secara intensif sehingga tidak terjadi penyelewengan PAD seperti yang terjadi sebelum-sebelumnya.

Tujuan dibuatnya aplikasi e-dishub antara lain: e-dishub meng-integrasikan seluruh sistem informasi di jajaran Dishub Kota Surabaya (Sekretariat, Bidang dan UPTD), Memberikan layanan data dan informasi secara cepat dan update, Memberikan kemudahan akses Pelayanan Publik bidang Perhubungan secara online, e-dishub akan di integrasikan dgn e-goverment Pemkot Surabaya.

B. Implementasi Electronic Government pada Aplikasi E-Dishub dalam Uji Kir di UPTD PKB Wiyung

1. Bidang Organisasi

Menurut Al-Shafi (2009) struktur organisasi dalam implementasi electronic government berkaitan dengan alokasi peran kerja dan mekanisme administrasi yang menciptakan pola kegiatan kerja yang saling terkait dan memungkinkan organisasi untuk melakukan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan kegiatan kerjanya. Dalam kegiatan kerja e-dishub di Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun di UPTD PKB Wiyung memiliki masing-masing koordinasi yang tidak jauh berbeda yaitu terdapat rapat-rapat koordinasi maupun pengawasan melekat yang dilaksanakan oleh kepala e-dishub di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan oleh Kauptd PKB Wiyung di UPTD PKB Wiyung. Koordinasi yang terjadi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dilaksanakan secara berkala setiap hari senin dimana terdapat rapat seluruh Dinas Perhubungan Kota Surabaya termasuk UPTD-UPTD yang ada. Sedangkan koordinasi yang terjadi di UPTD PKB Wiyung dilaksanakan setiap apel pagi dan saat diperlukan adanya koordinasi.

Menurut Al-Shafi (2009) distribusi kekuasaan dalam proyek electronic government resistensi pengguna (pegawai pemerintah) serta karyawan kehilangan otoritas dan kekuasaan mereka atas proses bisnis tradisional. Pegawai pemerintah dalam penelitian ini adalah karyawan UPTD PKB Wiyung kehilangan otoritas mereka atas proses bisnis tradisional (cara lama mereka). Sebelum adanya aplikasi e-dishub masyarakat mau tidak mau harus datang ke UPTD PKB Wiyung untuk melakukan pendaftaran atas pengujian kir mereka, namun sekarang masyarakat diberikan opsi lebih mudah untuk mendaftarkan kendaraannya yang akan diuji kir melalui aplikasi e-dishub. Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri tidak memiliki hambatan berarti dalam pembuatan dan pengimplementasian aplikasi e-dishub mengingat seluruh pegawai di e-dishub memiliki pengetahuan teknologi yang cukup baik, apalagi jika kita lihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Surabaya sengaja merekrut ahli di bidang teknologi untuk membuat aplikasi e-dishub tentu sangat wajar apabila didalam e-dishub tidak memiliki hambatan yang berarti. Berbeda dengan UPTD PKB Wiyung sebagai tempat operasional implementasi aplikasi e-dishub di bidang pengujian yang mayoritas pegawainya merupakan lulusan sarjana teknik mesin, akuntansi, dan ilmu administrasi dimana mereka hanya memiliki pengetahuan teknologi secara mendasar saja. Hal ini membuat kepala uptd harus mencari jalan solusi terbaik untuk memecahkan masalah yang ada pada lingkup pegawai di UPTD PKB Wiyung.

Menurut Al-Shafi (2009) arah strategi teknologi informasi meliputi penyelarasan strategi antara sistem informasi yang berbeda. Arah strategi yang dimaksud adalah mendukung pemerintahan, memberikan keunggulan, mencapai efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan publik kepada masyarakat. Arah strategi dalam pelaksanaan e-dishub sudah mencakup ketiganya yaitu mendukung pemerintahan, memberikan keunggulan, mencapai efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan publik. E-dishub mendukung pemerintahan karena transparansi. Dengan adanya e-dishub semua orang bisa mendapatkan berita atau info karena transparan. Kedua, e-dishub memberikan keunggulan karena dulunya manual sekarang jadi berbasis IT semua di e-dishub. Efisien efektifitas dalam pengujian yang dulunya menggunakan banyak material kertas sekarang tidak menggunakan kertas sama sekali, dulunya ada yang daftar dulu diuji belakangan sekarang tidak ada yang kayak gitu, first in first out kalau sekarang. Hal ini sangat bagus mengingat implementor tidak hanya memenuhi salah satu indikator, tapi ketiganya yang membuat aplikasi ini sangat membantu memperlancar pelayanan publik.

Menurut Al-Shafi (2009) prioritas penyampaian electronic government meliputi Memprioritaskan kiriman yang akan memastikan layanan yang paling strategis secara signifikan dikelola dan diserahkan tepat pada waktunya. Al-Shafi (2009) mengungkapkan bahwa layanan egovernment meliputi manfaat keseluruhan dari inisiatif tertentu bagi pengguna akhir, manfaat bagi negara secara keseluruhan, pembangunan prioritas, dan kemudahan implementasi. E-dishub sendiri memiliki prioritas penyampaiannya sendiri yaitu e-dishub lebih terprioritas pada pengujian terutama dari pendapatan yang dihasilkan dalam pengujian kendaraan (uji kir). Dengan adanya aplikasi e-dishub, diharapkan tidak ada lagi penyelewengan dana PAD yang dihasilkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya di bidang pengujian karena e-dishub memiliki suatu sistem yang dapat menghitung penghasilan UPTD PKB tiap harinya yang selanjutnya akan terus termonitor dalam sistem e-dishub di kantor pusat e-dishub yang berada di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Aplikasi e-dishub juga diharapkan mampu mempermudah pelanggan wajib uji dalam mendaftarkan pengujiannya di UPTD PKB Wiyung mengingat prioritas e-dishub terfokus pada pengujian kendaraan bermotor beserta retribusinya.

Menurut Al-Shafi (2009) kebutuhan yang melatarbelakangi adanya electronic government merupakan prakarsa jangka panjang, dan penerapan-penerapan sistem e-government memerlukan waktu dan model yang tepat untuk mendukung implementasi tersebut bagi kebutuhan masa depan organisasi dan bagaimana

inisiatif jangka panjang ini dapat memuaskan kebutuhan dan ekspektasi pemerintah, bisnis, dan masyarakat. Seperti pendapat Al-Shafi (2009) bahwa proyek electronic government merupakan suatu inisiatif rencana jangka panjang yang memerlukan waktu dan model yang sesuai guna mendukung implementasi electronic government e-dishub juga memerlukan waktu dan model yang sesuai agar implementasi e-dishub berjalan lancar dan mencapai tujuan akan pembuatan e-dishub. E-dishub berdiri karena adanya ide untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi secara mudah dan uptodate.

Budaya organisasi yang tidak memberikan keleluasaan bagi staf untuk turut andil dalam pembuatan kebijakan dapat mempengaruhi implementasi kebijakan itu sendiri (Al-Shafi, 2009). Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang membawahi UPTD PKB Wiyung sangat terbuka saat UPTD PKB Wiyung meminta untuk mendapatkan pelatihan terkait teknologi kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dalam e-dishub terdapat budaya terbukanya komunikasi antara atasan dan bawahan seperti UPTD PKB Wiyung memberi masukan tentang kekurangan yang terjadi di UPTD PKB Wiyung, dengan begitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai induk dari UPTD PKB Wiyung mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh UPTD PKB Wiyung. Terkait dengan teknologi, budaya organisasi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun di UPTD PKB Wiyung sejak awal sudah berbasis teknologi, jadi tidak ada kesenjangan antara yang mengerti teknologi dan tidak karena semua pegawai sudah memiliki pengetahuan tentang teknologi.

Karyawan dan manajer perlu terbiasa dengan pekerjaan dalam situasi baru, dan bersiap menghadapi perubahan (Al-Shafi 2009). Tipe relasi yang menghubungkan pemerintah dengan karyawan (Government to Employees) menurut Indrajit (2002) yaitu: meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Hubungan G2E dalam pelaksanaan sistem kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD PKB Wiyung salah satunya dalam bentuk pelatihan untuk staf yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi. Diperkuat lagi oleh kajian pustaka oleh Heeks dalam Al-Shafi (2009) yaitu kebutuhan pelatihan, khususnya pelatihan IT, selama pelaksanaan sistem egovernment. Pernyataan dari Indrajit (2002) dan Al-Shafi (2009) menunjukkan betapa pentingnya pelatihan kepada staf dalam pelaksanaan e-government, khususnya pelatihan tentang teknologi. Dalam pembuatan aplikasi e-dishub maupun pengimplementasiannya Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun UPTD PKB Wiyung tidak mengadakan diklat khusus dalam rangka memberikan pelatihan dan pendidikan teknologi kepada karyawannya. Akan tetapi Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun UPTD PKB Wiyung sudah melaksanakan diklat teknologi sejak tahun 2010 lalu. Untuk pembuatan aplikasi e-dishub sendiri Dinas Perhubungan Kota Surabaya lebih memilih untuk merekrut tenaga kontrak yang ahli di bidang teknologi informasi karena e-dishub lebih membutuhkan tenaga ahli di bidang teknologi informasi daripada staf yang diberi pendidikan dan pelatihan terkait teknologi informasi.

Al-Shafi (2009:174) menjelaskan faktor kerja sama dapat mempengaruhi implementasi e-government yaitu Implementasi e-dishub. Namun didalam hasil penelitian ini dapat peneliti diketahui bahwa proyek aplikasi e-dishub merupakan proyek murni milik Dinas Perhubungan Kota Surabaya. E-dishub merupakan salah satu proyek Dinas Perhubungan Kota Surabaya secara mandiri tanpa memiliki kerja sama dengan pihak lain. Dinas Perhubungan Kota Surabaya lebih memilih merekrut tenaga ahli di bidang TI daripada mengadakan kerjasama dengan pihak swasta karena tenaga ahli di bidang TI ini nantinya akan dipekerjakan tidak hanya sebagai pembuat aplikasi, namun juga sebagai pengelola website Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

2. Bidang Teknologi

Al-Shafi (2009) mengungkapkan hardware dan software yang tidak kompatibel satu sama lain dapat menyebabkan kegagalan atau ketidakpuasan dalam e-government. Dalam pelaksanaan aplikasi e-dishub memiliki standar yang diantaranya adalah penggunaan perangkat dengan platform android. E-dishub hanya dapat digunakan oleh perangkat android dengan OS 2.3 keatas. Selain itu aplikasi e-dishub juga hanya dapat diakses ketika tersambung dengan internet apalagi ketika hardware user telah memiliki jaringan 4G.

Menurut Al-Shafi (2009) keamanan terdiri dari keamanan komputer, kerahasiaan dan kerahasiaan data pribadi. Al-Shafi juga mengatakan bahwa faktor keamanan dan kerahasiaan termasuk pada keamanan dan kerahasiaan data para pemangku kepentingannya, khususnya warga negara. E-dishub khususnya dalam e-pengujian tidak memiliki sejenis username maupun password untuk mengaksesnya. Namun e-pengujian akan meminta nomor buku uji kir yang dimiliki oleh pengguna sehingga akan langsung terintegrasi dengan sistem database UPTD PKB Wiyung dan segera akan menampilkan data pengguna yang memiliki buku uji kir. Keamanan data pengguna uji kir telah diawasi oleh para IT yang direkrut Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun IT UPTD PKB Wiyung.

Al-Shafi (2009) mengemukakan: "..integrasi sangat penting untuk mencapai kesuksesan e-government. Lebih jauh lagi, para periset ini menyarankan bahwa ketika sistem e-government sangat terintegrasi, ini menghasilkan

tingkat partisipasi, kepercayaan, dan kepuasan warga negara yang lebih tinggi." E-dishub merupakan gabungan integrasi sistem vertikal dan sistem horizontal. Sistem vertikal dimana e-dishub merupakan integrasi sistem kerja seluruh bidang Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD PKB Wiyug seperti database UPTD PKB Wiyung yang terintegrasi semua ke e-dishub dimana dengan memasukkan nomor buku uji kir akan langsung diketahui data tentang kendaraan yang dimiliki. E-dishub juga merupakan integrasi sistem horizontal dimana e-dishub merupakan sistem e-government yang terhubung dengan seluruh SKPD yang sejajar dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Dikemukakan dalam Al-Shafi (2006:176) bahwa aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan-pelayanan online adalah kepentingan utama dari keberhasilan e-government. Sejalan dengan Al-Shafi (2009) mengartikan portal dan akses sebagai sistem yang memiliki aksesibiltas atau ketersediaan pelayanan online selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu. E-dishub dapat diakses selama 24 jam selama 7 hari dengan koneksi internet dari mana saja, tidak perlu harus datang ke kantor e-dishub terlebuh dahulu atau ke UPTD PKB Wiyung. Bahkan dari luar negeri pun kita bisa mengakses e-dishub tanpa ada kendala.

Seperti diungkapkan Rokhman (2008) bahwa hambatan e-government salah satunya dapat berasal dari peopleware yaitu berkaitan dengan kemampuan para pejabat birokrasi maupun staf. Aplikasi e-dishub telah dijalankan oleh tenaga ahli di bidangnya yang berasal dari lulusan Strata 1 Teknik Informasi maupun Teknik Komputer yang sudah pasti sangat menguasai bidang teknologi. Sedangkan di UPTD PKB Wiyung juga memiliki tenaga IT khusus yang juga menjalankan kegiatan kerja di UPTD PKB Wiyung yang juga memiliki kemampuan khusus di bidang TI. Karyawan lainnya juga telah memiliki kemampuan dasar dalam menjalankan komputer dengan koneksi internet dasar.

Al-Shafi (2009:177) menyatakan bahwa mitra industri lokal berpengaruh pada implementasi e-dishub yaitu upaya untuk menarik rekan-rekan industri yang tepat dengan pengalaman TI dan keahilan yang dibutuhkan untuk inisiatif-inisiatif implementasi e- government. E-dishub tidak memiliki kerjasama dengan pihak manapun diluar Dinas Perhubungan Kota Surabaya karena Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah merekrut tenaga ahli di bidang TI dalam pembuatan aplikasi e-dishub dan pemeliharaan web dishub.

3. Bidang Sosial

Menurut Al-Shafi (2009) kegiatan e-government yang baik harus berfokus pada kebutuhan warga dan memberikan layanan yang memberi nilai tambah kepada warga negaranya. Dari penjelasan Al-Shafi, e-dishub telah berfokus pada kebutuhan wajib uji di UPTD PKB Wiyung yaitu dengan mewujudkan pendaftaran uji kir yang lebih mudah dengan aplikasi e-dishub yang dapat digunakan dirumah. Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri e-dishub berfokus untuk menyediakan informasi pada masyarakat. Didalam e-dishub kita dapat mengetahui berbagai informasi dari tiap-tiap bidang yang ada dalam Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Menurut Al-Shafi (2009) kesadaran masyarakat dapat diupayakan dengan sosialisasi layanan e-government untuk mencapai partisipasi warga yang lebih banyak dan untuk mencapai keberhasilan penerapan program electronic government. Kedua pelaksana e-dishub memilik cara masing-masing dalam menyosialisasikan e-dishub. Dinas Perhubungan Kota Surabaya menyosialisasikan adanya aplikasi e-dishub dengan cara mengadakan jumpa pers. Sedangkan di UPTD PKB Wiyung sosialisasi dilakukan dengan cara manual yaitu masyarakat diberitahu secara langsung oleh pegawai disana bahwa ada aplikasi baru yaitu e-dishub. Selain itu, UPTD PKB Wiyung juga memiliki sistem sms gateway yang merupakan sistem peringatan bagi wajib uji yang kendaraannya akan habis masa uji kirnya.

Berdasarkan teori Al-Shafi (2009) kesenjangan digital yang mencakup keterbatasan akses terhadap informasi, layanan transaksi, dan partisipasi warga. Jadi, dalam pengimplementasian e-dishub tidak ada kesenjangan digital yang terjadi antara karyawan Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun UPTD PKB Wiyung. Hal ini dikarenakan karyawan UPTD PKB Wiyung maupun Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah memiliki pengetahuan tentang teknologi dengan baik.

Pentingnya pelatihan dan pendidikan e- government untuk masyarakat seperti yang diungkapkan Al-Shafi (2009) pendidikan dan pelatihan lebih diutamakan berfokus pada TIK secara umum, daripada dengan spesifik melatih warga negara dalam penggunaan layanan e-government. Dalam implementasi aplikasi e-dishub ditemukan bahwa masyarakat tidak mendapatkan pelatihan e-gov tentang aplikasi e-dishub. Tiga dari empat narasumber wajib uji bahkan tidak mengetahui sama sekali apa itu aplikasi e-dishub dan bagaimana menjalankannya. Masyarakat menggunakan kemampuannya sendiri dalam menjalankan aplikasi e-dishub karena tidak ada upaya dari pembuat aplikasi untuk memberikan pelatihan kepada masyarakat.

4. Bidang Politik

Menurut Al-Shafi (2009) Komitmen dan dukungan adalah faktor yang sangat penting selama implementasi e-government. Aplikasi e-dishub didukung oleh Pemerintah Kota Surabaya yang mendanai seluruh aktivitas pembuatan aplikasi e-dishub ini. Dana yang diperoleh untuk membuat aplikasi e-dishub diberikan oleh

Pemerintah Kota Surabaya sebagai anggaran belanja Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang selanjutnya digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mengembangkan inovasi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang salah satunya adalah e-dishub.

"..the funding and budgeting for the e-government initiative represent a very influential factor for the implementation and sustainability of e-government." (Al-Shafi 2009).

Seluruh pendanaan aplikasi e-dishub didapatkan dari anggaran belanja Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri. Anggaran tersebut digunakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan dalam pembuatan aplikasi e-dishub. Dana yang ada digunakan untuk merekrut pegawai, mengadakan sarana yang diperlukan untuk pembuatan e-dishub seperti komputer, server untuk e-dishub. Lalu dana yang ada juga digunakan untuk mengadakan prasarana yaitu gedung e-dishub dan yang terakhir dana digunakan untuk merekrut tenaga ahli dalam pembuatan e-dishub dan menggaji setiap bulannya.

Al Shafi (2009:180) mengemukakan faktor kepemimpinan sebagai faktor yang mempengaruhi yaitu kesuksesan implementasi e-government tidak hanya bergantung pada implementasi proyeknya, tapi juga pada kepemimpinan kuat yang sesuai, yang seharusnya tidak tersentral. Proyek e-dishub ini merupakan proyek murni dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang selanjutnya dilaksanakan di UPTD PKB Wiyung untuk e-pengujiannya sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya tidaklah tersentralisasi pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya saja namun juga terjadi di UPTD PKB Wiyung.

Al-Shafi (2009:181) mengemukakan faktor legislasi dan legal berpengaruh pada pelaksanaan e-government. Dalam implementasi e-dishub khusunya e-pengujian di UPTD PKB Wiyung, UPTD PKB Wiyung memiliki beberapa dasar hukum yang mengatur aktivitas yang ada di UPTD PKB Wiyung yaitu: Perda Kota Surabaya no.1 Tahun 2011, Perwali no.46 Tahun 2015, dan ada juga Peraturan Menteri Perhubungan no.13 Tahun 2015. Dalam dasar-dasar hukum tersebut, diatur tentang kewajiban adanya uji kir dan tata cara uji kir, akan tetapi tidak ada pasal yang menyebutkan dengan khusus tentang aplikasi e-dishub mengingat aplikasi e-dishub hanyalah sebuah program yang merupakan inovasi Dinas Pehubungan Kota Surabaya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengimplementasian aplikasi e-dishub di UPTD PKB Wiyung ditujukan agar wajib uji di UPTD PKB Wiyung mendapatkan kemudahan dalam rangka mendaftarkan kendaraannya untuk diuji kir, hal ini dikarenakan jika wajib uji mendaftar di aplikasi e-dishub wajub uji hanya perlu untuk memasukkan nomor buku uji kir dan tanggal ujinya. Berbeda dengan cara mereka yang harus datang sendiri ke UPTD PKB Wiyung jika akan melakukan uji kir mereka harus menunjukkan buku uji, STNK, dan KTP pengemudi.

Bidang Organisasi memberikan hasil bahwa struktur organisasi e-dishub bukanlah suatu bagian dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya namun e-dishub merupakan suatu program yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sehingga tidak memiliki struktur organisasi tersendiri akan tetapi berada dibawah naungan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Dalam distribusi kekuasaan, pimpinan sistem kerja memberikan instruksi kepada koordinator kerja untuk mengkoordinasi tim kerja untuk menjalankan suatu pekerjaan. Dalam implementasi aplikasi e-dishub tidak memiliki hambatan yang berarti, arah strategi dalam pelaksanaan e-dishub sudah mencakup ketiga arah strategi penerapan e-government yaitu mendukung pemerintahan, memberikan keunggulan, mencapai efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan publik. Prioritas e-dishub terfokus pada pengujian kendaraan bermotor beserta retribusinya. Dalam e-dishub terdapat budaya terbukanya komunikasi antara atasan dan bawahan seperti UPTD PKB Wiyung memberi masukan tentang kekurangan yang terjadi di UPTD PKB Wiyung. Dalam pembuatan aplikasi e-dishub maupun pengimplementasiannya Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun UPTD PKB Wiyung tidak mengadakan diklat khusus dalam rangka memberikan pelatihan dan pendidikan teknologi kepada karyawannya. E-dishub merupakan salah satu proyek Dinas Perhubungan Kota Surabaya secara mandiri tanpa memiliki kerja sama dengan pihak lain.

Pada bidang teknologi E-dishub hanya dapat digunakan oleh perangkat android dengan OS 2.3 keatas. Selain itu aplikasi e-dishub juga hanya bias diakses ketika tersambung dengan internet. Keamanan data pengguna uji kir telah diawasi oleh para IT yang direkrut Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun IT UPTD PKB Wiyung. E-dishub merupakan gabungan integrasi sistem vertikal dan sistem horizontal. Sistem vertikal dimana e-dishub merupakan integrasi sistem kerja seluruh bidang Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD PKB Wiyung. E-dishub juga merupakan integrasi sistem horizontal dimana e-dishub merupakan sistem e-government yang terhubung dengan seluruh SKPD yang sejajar dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. E-dishub dapat diakses selama 24 jam selama 7 hari dengan koneksi internet dari mana saja. Aplikasi e-dishub telah

dijalankan oleh tenaga ahli di bidangnya yang berasal dari lulusan Strata 1 Teknik Informasi maupun Teknik Komputer. Sedangkan di UPTD PKB Wiyung juga memiliki tenaga IT khusus yang juga menjalankan kegiatan kerja di UPTD PKB Wiyung. Karyawan lainnya juga telah memiliki kemampuan dasar dalam menjalankan komputer dengan koneksi internet dasar. E-dishub tidak memiliki kerjasama dengan pihak manapun diluar Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Bidang Sosial yaitu fokus yang melatarbelakangi pembuatan aplikasi e-dishub ialah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara terupdate. Kesadaran masyarakat akan adanya aplikasi ini ditumbuhkan dengan adanya sosialisasi. Dinas Perhubungan Kota Surabaya menyosialisasikan adanya aplikasi e-dishub dengan cara mengadakan jumpa pers. Sedangkan di UPTD PKB Wiyung sosialisasi dilakukan dengan cara manual yaitu masyarakat diberitahu secara langsung oleh pegawai disana bahwa ada aplikasi baru yaitu e-dishub. Dalam pengimplementasian e-dishub tidak ada kesenjangan digital yang terjadi antara karyawan Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun UPTD PKB Wiyung. Hal ini dikarenakan karyawan UPTD PKB Wiyung maupun Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah memiliki pengetahuan tentang teknologi dengan baik. Dalam implementasi aplikasi e-dishub ditemukan bahwa masyarakat tidak mendapatkan pelatihan e-gov tentang aplikasi e-dishub. Mereka bahkan ada yang tidak mengetahui sama sekali apa itu aplikasi e-dishub dan bagaimana menjalankannya.

Dalam bidang politik Aplikasi e-dishub didukung oleh Pemerintah Kota Surabaya yang mendanai seluruh aktivitas pembuatan aplikasi e-dishub ini. Seluruh pendanaan aplikasi e-dishub didapatkan dari anggaran belanja Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri. Anggaran tersebut digunakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan dalam pembuatan aplikasi e-dishub. Proyek e-dishub ini merupakan proyek murni dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang selanjutnya dilaksanakan di UPTD PKB Wiyung untuk e-pengujiannya sendiri. Dalam implementasi e-dishub khusunya e-pengujian di UPTD PKB Wiyung, UPTD PKB Wiyung memiliki beberapa dasar hukum yang mengatur aktivitas yang ada di UPTD PKB Wiyung yaitu: Perda Kota Surabaya no.1 Tahun 2011, Perwali no.46 Tahun 2015, dan ada juga Peraturan Menteri Perhubungan no.13 Tahun 2015.

Saran

Demi tercapainya tujuan utama aplikasi e-dishub yang mampu memberikan layanan informasi yang cepat dan tepat kepada masyarakat, maka berdasarkan hasil penelitian peneliti selama tiga bulan ini peneliti menyarankan bahwa:

1) Perlu adanya sosialisasi yang lebih lanjut kepada masyarakat luas mengenai adanya aplikasi e-dishub, misalnya saat ada petugas yang terjun ke lapangan untuk mengontrol lalu lintas mereka bisa mengatakan pada pengguna jalan bahwa ada aplikasi baru yang bisa membantu mereka untuk mencari info seputar e-dishub. Atau mereka bisa bertemu dengan ketua serikat sopir angkot se-surabaya untuk menyampaikan bahwa ada aplikasi baru yang memudahkan sopir angkot untuk mendaftarkan kendaraannya yang akan melakukan uji kir, mencari tahu apa saja persyaratan uji kir, berapa biaya untuk uji kir, dan kapan batas waktu habis berlakunya uji kir.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya selaku peneliti mengucapkan terimakasih kepada pembimbing saya yaitu Ibu Eva Hany Fanida, S.Ap., M.Ap., dosen penguji Ibu Dra. Meirinawati, M.Ap., dan Bapak Galih Wahyu Pradana, S.Ap., M.Si.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Shafi, Shafi Homoud. 2009. Factors Affecting E-Government Implementation and Adoption in The State Of Qatar. PhD Thesis. Brunel University of West London. P.122-142. http://bura.brunel.ac.uk

Anonime. 2003. Harvard Business Review On The Innovation Enterprise. Usa: Harvard Business School Coorporation

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praaktik. Jakarta: Elex Media Komputindo

Ellitan, Lena & Anatan, Lina. 2009. Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia. Bandung: Alfabeta

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi

Ivonne, R. and Fanida, E.H., 2014. Implementasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai 1111 Versi 1.5 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan, 2(2).

Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, J. Lexy. 2004. Metode Penelitian Kualitatif Ed. Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Muluk, M.R Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Rasli, Amran. 2005. Pengurusan Teknologi. Malaysia: Penerbit Universitas Malaysia.
Rokhman, Ali. 2008. Potret dan Hambatan E-Government Indonesia: Inovasi Online. Edisi Vol.11/XX, Juli 2008
Rosjidi. 1992. Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi 2. Jakarta: Balai Pustaka
Seifert, J.W, dan Bonhan, G.M. 2003. The Transformtive Potential of E-Government in Traditional Democraties, Lomonosov Moscow State University.
Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.Susanto. 2010. 60 Management Gems. Jakarta: Kompas.
Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
Tachjan. 2006. Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI
Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
Van Mierlo, J.G.A. 1996. Public Entrepreneurship As Innovative Management Strategy In Public Sector. Annual Confrience of The Southern Economic Asociation, Fairmomnt Hotel, New Orleans, Lousiana. November
Malin, Song, and Youyi, Guan. 2014. The electronic government performance of environmental protection administrations in Anhui province China. www.sciencedirect.com.
Hyeri Choi, Min Jae Park, Jae Jeung Rho, Hangjung Z. 2016. Rethinking the assessment of e-government implementation in developing countries from the perspective of the design–reality gap: Applications in the Indonesian e-procurement system. www.sciencedirect.com

UNESA
Universitas Negeri Surabaya