

IMPLEMENTASI *E-SERVICE*

(Studi kasus pada Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga)

Budi Setiawan^{1*}, Dwiyanto Indiahono², Bambang Tri Harsanto³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Jenderal Sudirman

*budi.setiawan001@mhs.unsoed.ac.id

Abstrak

Teknologi digital telah memberikan dampak disruptif, yang membuat Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga harus mampu untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang semakin cepat dan serba otomatisasi. Penerapan kebijakan *E-service* pembayaran non tunai menggunakan kartu *E-Kir* (elektronik-kir) adalah sebagai salah satu langkah strategi pemanfaatan teknologi dalam rangka mencegah peredaran uang palsu, percaloan, pungutan liar, dan penyebaran virus COVID-19. Dalam mengkaji penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan *E-Service* berupa transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* sudah diterapkan sejak tahun 2019, namun dalam prosesnya karena tidak adanya landasan hukum/perda yang mewajibkan transaksi menggunakan kartu *E-Kir*, serta sarana dan prasarana penunjang tidak ada maka pelaksanaan proses kebijakan tersebut tidak sesuai dengan SOP. Berdasarkan teori implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin (1986), kebijakan *E-Service* berupa transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* dapat disimpulkan tidak berhasil karena tidak adanya kepatuhan mulai dari para implementor, kelompok sasaran serta pihak penyedia layanan terhadap proses dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Kepatuhan, *E-Service*, Pungli dan Percaloan.

Abstract

Digital technology has had a disruptive impact, which has required the Department of Transportation of Purbalingga Regency to adapt to the rapidly evolving and increasingly automated technological advancements. The implementation of the *E-Service* policy for non-cash payments using the *E-Kir* card (electronic-Kir) is one of the strategic steps in utilizing technology to prevent the circulation of counterfeit money, extortion, illegal levies, and the spread of the COVID-19 virus. In conducting this research, the author employed a qualitative approach with interview, observation, and documentation techniques. The research results indicate that the *E-Service* policy involving non-cash transactions using the *E-Kir* card has been implemented since 2019. However, due to the absence of legal foundations or regulations mandating the use of the *E-Kir* card and the lack of supporting infrastructure, the implementation of this policy does not align with standard operating procedures (SOP). Based on policy implementation theory as proposed by Ripley and Franklin (1986), it can be concluded that the *E-Service* policy for non-cash transactions using the *E-Kir* card has not been successful, primarily due to the lack of compliance from implementers, target groups, and service providers with the established processes and procedures.

Keywords: Policy Implementation, Compliance, *E-Service*, Extortion, and Brokering

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, telah mendorong pemerintah dan juga masyarakat untuk mampu menciptakan inovasi-inovasi baru agar tidak ditinggalkan dan tetap bertahan di era industri 4.0 ini. Teknologi digital telah memberikan dampak disruptif, yang membuat pemerintah, swasta dan masyarakat harus mampu untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang semakin cepat dan serba otomatisasi. Banyak perubahan yang terjadi pada kehidupan masyarakat efek dari perkembangan dan kemajuan teknologi, termasuk

dalam proses pelayanan publik. Penerapan kebijakan E-Service (layanan elektronik) menjadi prioritas program unggulan di sektor pemerintahan maupun swasta guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen atau masyarakat. Kecanggihan ilmu pengetahuan dan teknologi diharapkan mampu menjadi salah satu jawaban terhadap harapan dan keinginan publik untuk mendapatkan pelayanan yang baik, transparan dan akuntabel.

Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kabupaten Purbalingga yang memiliki tugas dan kewajiban memberikan pelayanan dalam peningkatan sarana dan prasarana transportasi jalan serta uji kendaraan pada Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB). Dalam memberikan pelayanan uji kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor menerangkan bahwa UPUBKB juga harus memiliki standar akreditasi dari Direktur Jenderal sebelum memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Penerapan kebijakan E-service dalam proses pembayaran retribusi uji kendaraan dengan menggunakan system pembayaran non tunai pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga adalah sebagai salah satu langkah strategi pemanfaatan teknologi yang serba digital ini dalam rangka mencegah peredaran uang palsu, percaloan, pungutan liar, penyebaran virus COVID-19 serta agar lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi.

Penerapan kebijakan E-service berupa layanan pembayaran uji kendaraan menggunakan kartu E-Kir telah membawa perubahan yang mendasar dalam proses dan prosedur pelayanan pada UPUBKB serta bagi masyarakat dan pemilik kendaraan. Terlaksananya kebijakan tersebut telah membawa peningkatan terhadap penilaian akreditasi pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga, yang semula mendapatkan akreditasi "B" pada tahun 2018, saat ini telah mendapatkan akreditasi "A" di tahun 2021. Selain peningkatan terhadap akreditasi, penerapan E-service pembayaran menggunakan kartu E-Kir juga memudahkan petugas administrasi dan pembayaran dalam membuat laporan kegiatan dan laporan keuangan. Secara otomatis setiap transaksi pembayaran akan terintegrasi dengan pihak Bank Jateng selaku pihak penyedia layanan, sehingga secara realtime data Pendapatan Asli Daerah (PAD) akan muncul pada laporan harian. Dengan menggunakan kartu E-Kir yang sudah terintegrasi dengan bank tersebut, maka petugas tidak lagi harus datang ke bank serta mengantri setiap hari untuk menyetorkan uang, karena sebelum adanya kebijakan transaksi pembayaran menggunakan kartu E-Kir, setiap hari petugas pembayaran/ bendahara harus ke Bank Jateng untuk menyetorkan uang pendapatan setelah pelayanan pengujian kendaraan selesai.

Kebijakan E-service pada proses pembayaran menggunakan kartu E-Kir diharapkan menjadi jawaban terhadap keinginan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang terbaik dari pemerintah. Proses pembayaran tunai pada UPUBKB sering kali dimanfaatkan oleh oknum dan para calo maupun para pengemudi kendaraan yang tidak bertanggungjawab. Kejadian percaloan dan pungli pada sektor layanan publik sudah sering dilakukan pembinaan dan pernah ada OTT terhadap para pelaku, namun hal ini sulit dihilangkan. Penerapan kebijakan transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir adalah salah satu strategi dalam rangka meminimalisir tindakan pungli dan percaloan. Sebenarnya jika sistem pembayaran menggunakan kartu E-Kir diterapkan secara sungguh-sungguh, maka akan membawa dampak positif terhadap unit layanan uji berkala kendaraan bermotor tersebut, karena selama ini unit pelayanan tersebut dicap banyak terjadi tindakan Pungli dan percaloan.

Kebijakan dalam proses pembayaran retribusi uji kendaraan pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga sejak akhir tahun 2019 adalah wajib menggunakan kartu E-Kir karena system transaksi yang digunakan sudah terintegrasi menggunakan layanan non tunai. Namun berdasarkan hasil pengamatan dan tabel jenis pembayaran uji berkala sampai dengan bulan Desember 2022 ternyata pemohon/pemilik kendaraan masih melakukan transaksi pembayaran menggunakan uang tunai.

Tabel 1.1 Jenis pembayaran uji berkala.

No.	Tahun	Jumlah kendaraan uji	Jenis pembayaran	System transaksi	Akreditasi
1.	2017	12.035	Tunai	Tunai	Belum

2.	2018	12.662	Tunai	Tunai	Proses
3.	2019	12.545	Tunai	Non Tunai	B
4.	2020	7.518	Tunai	Non Tunai	B
5.	2021	8.246	Tunai	Non Tunai	A
6.	2022	9.390	Tunai	Non Tunai	A

Sumber : Laporan Uji Kendaraan Dinas Perhubungan Kab. Purbalingga

Implementasi kebijakan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah kebijakan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi elektronik dalam rangka mewujudkan pelayanan masyarakat yang terbaik. Proses formulasi yang tepat dalam menentukan sebuah kebijakan, menjadi awal keberhasilan sebuah program / kebijakan. Adapun perspektif keberhasilan sebuah implementasi kebijakan dapat ditinjau dari tiga perspektif yaitu perspektif kepatuhan, kelancaran dan kepuasan (Ripley dan Franklin, 1986).

Penelitian terhadap E-service berupa kebijakan transaksi pembayaran non tunai menggunakan kartu E-Kir ini penting untuk dilakukan, karena berdasarkan hasil pengamatan terdapat kesalahan/penyimpangan terhadap proses dan prosedur pembayaran uji kendaraan yang dilakukan oleh para pemohon/pemilik kendaraan. Dimana seharusnya para pemohon/pemilik kendaraan membayar menggunakan kartu E-Kir, karena unit pelaksana uji berkala tersebut sudah terakreditasi A, serta system transaksi yang dibuat sudah diterapkan dan berjalan dengan baik. Namun pada kenyataannya pemohon/pemilik kendaraan masih melakukan pembayaran menggunakan uang tunai.

RUMUSAN MASALAH

Dari adanya penjabaran masalah pada latar belakang di atas dapat dirumuskan suatu rumusan permasalahan penelitian diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah proses implementasi *E-service* transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan *E-service* transaksi non tunai pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga ?
3. Apakah kebijakan *E-service* transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* mendukung terhadap pencegahan Pungli dan percaloan ?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik.

Kebijakan publik adalah merupakan suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta dapat juga disebut sebagai seperangkat aksi atau rencana yang mengandung tujuan tertentu (Eko Handoyo, 2012). Istilah kebijaksanaan juga memiliki makna yang tidak jauh berbeda dengan kata kebijakan. Kebijaksanaan dipahami sebagai suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau oleh kelompok politik dalam usaha memilih tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan itu (Budiardjo, 2009). Posisi kebijakan publik tidak hanya dipahami sebagai sebuah persoalan teknis administratif belaka, namun juga dimengerti sebagai sebuah persoalan politik.

Agustino (2008) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "hubungan antara unit-unit atau bagian dalam pemerintahan dengan lingkungannya". Sedangkan menurut Woll sebagaimana dikutip dalam Tangkilisan (2003) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan permasalahan-permasalahan di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat.

2. Implementasi Kebijakan Publik.

Implementasi adalah apa yang dilakukan berdasarkan hasil keputusan yang telah dibuat (Eko Handoyo, 2012). Sedangkan menurut Ripley dan Franklin dalam Winarno (2007)

menyampaikan bahwa implementasi kebijakan merupakan rangkaian tahapan dari proses kebijakan yang dilaksanakan segera setelah penetapan undang-undang, yang memberikan otoritas terhadap program, kebijakan, keuntungan, atau jenis keluaran yang nyata (tangible output). Sedangkan menurut Bharoto, R. M. H., & Nursahidin, N. (2021) implementasi kebijakan merupakan strategi dan proses pelaksanaan dalam rangka mengatasi masalah yang terjadi pada kehidupan masyarakat dengan cara membuat kesepakatan atau keputusan-keputusan bersama dan dilaksanakan sesuai hasil keputusan tersebut.

Randall B. Ripley dan Grace A. Franklin dalam bukunya yang berjudul "Policy Implementation and Bureaucracy" menuliskan ada dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai sebuah kebijakan :

a. Kepatuhan (*Compliance*)

Tolok ukur keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari tingkat kepatuhan, yang meliputi baik tingkat kepatuhan bawahan kepada atasan maupun tingkat kepatuhan pelaksana terhadap peraturan atau kebijakan yang telah ditetapkan. Jika pelaksana mematuhi peraturan yang diberikan, implementasi kebijakan akan berhasil. Terdapat dua indikator pendekatan kepatuhan diantaranya adalah perilaku implementor dan pemahaman implementor terhadap kebijakan.

b. Apa yang terjadi dan mengapa (*what's happening and why*)

Pendekatan ini melihat bagaimana proses implementasi ini berlangsung serta untuk melihat faktor-faktor penyebab yang mempengaruhi suatu program. Terdapat banyak variabel dan faktor yang dapat menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan, dan masing-masing dari variabel tersebut saling berhubungan satu dengan yang lainnya (Subarsono, 2012). Meter dan Horn juga mengemukakan bahwa ada enam variabel yang dapat mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu (1) penetapan standar yang digunakan dan target sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan. (2) sumberdaya, baik sumberdaya manusianya maupun kemampuan pendukung program, (3) karakteristik organisasi pelaksana (4) komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, (5) Disposisi atau sikap para pelaksana (6) lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah bagian dari tahapan sebuah proses kebijakan dalam rangka menyelesaikan permasalahan-permasalahan publik, yang dimulai dari proses formulasi, implementasi dan penilaian terhadap performance. Kebijakan penerapan E-service berupa layanan pembayaran non tunai menggunakan kartu E-Kir adalah hasil dari formulasi kebijakan guna mencegah peredaran uang palsu, pungutan liar, percaloan, penyebaran virus COVID-19 serta agar lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi. Adapun keberhasilan implementasi kebijakan dapat dinilai dari dua pendekatan yaitu pendekatan kepatuhan (compliance) serta pendekatan terhadap apa yang terjadi dan mengapa (what's happening and why) (Ripley and Franklin, 1986).

3. *E-Service* Transaksi Non Tunai

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak perubahan yang sangat terasa bagi seluruh lapisan masyarakat khususnya pada sektor pelayanan publik. Semakin mudahnya masyarakat mendapatkan informasi telah membawa pergeseran proses pelayanan, yang semula semua proses layanan harus bertemu langsung dengan konsumen/pelanggan, saat ini dapat dilakukan dengan suatu aplikasi yang dibuat guna memudahkan dan meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang disebut system layanan elektronik (*E-Service*) (Yuniarti, 2015). Agung (2013) menuliskan bahwa *E-service* adalah sebuah objek yang digunakan untuk mempermudah sebuah transaksi yang berupa suatu proses yang tidak terlihat, diproduksi, dipasarkan dan dikonsumsi dalam satu interaksi simultan melalui jaringan elektronik.

METODE PENELITIAN

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga karena berdasarkan hasil pengamatan, di wilayah Banyumas raya yang terdiri dari Banyumas, Purbalingga, Cilacap, Banjarnegara, dan Kebumen, hanya Kabupaten Purbalingga yang saat ini telah menerapkan kebijakan *E-Service* berupa pembayaran retribusi uji berkala menggunakan sebuah kartu pembayaran khusus yaitu kartu *E-Kir* (Elektronik kir).

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian merupakan hal yang sangat esensial sebelum seorang peneliti lebih jauh melaksanakan sebuah penelitian. Pendekatan ini berisi keseluruhan cara atau kegiatan untuk mengerti *fenomena* sosial dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu kesimpulan. Berdsarkan uraian di atas penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena data yang digali dalam bentuk *interview* dan tatap muka. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dengan mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.

3. Fokus penelitian

Implementasi transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga adalah sebuah kebijakan *E-service* yang dibuat dalam rangka mencegah terjadinya Pungli, percaloan, peredaran uang palsu, serta sebagai salah satu prasyarat mendapatkan Akreditasi.

Adapun fokus penelitian yang dilakukan adalah untuk meneliti keberhasilan implementasi sebuah kebijakan dengan menggunakan pendekatan kepatuhan (*compliance*). Adapun untuk menilai tingkat kepatuhan, dapat dilihat dari bagaimana implementor dalam melaksanakan tugas, apakah setiap tahapan proses dan prosedur dijalankan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan yaitu membayar harus menggunakan kartu *E-Kir*, karena *system* yang dibuat sudah terintegrasi dengan bank sehingga pembayaran selain menggunakan kartu *E-Kir* tidak dapat diproses. Kemudian apakah kelompok sasaran, dalam hal ini para pemilik dan pengemudi kendaraan mengikuti kebijakan pembayaran menggunakan kartu *E-Kir* tersebut serta melihat bagaimana keseriusan pihak penyedia layanan dalam memenuhi sarana dan kebutuhan pelaksanaan berupa kartu *E-Kir* serta kemudahan dalam proses pelaksanaan kebijakan *E-Service* transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir*.

TEKNIK PENENTUAN INFORMAN

Pada teknik ini, peneliti akan menyeleksi atau memilih informan yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang ada atau yang dianggap mampu memberikan data atau informasi yang tepat dan terpercaya tentang apa yang ingin diharapkan, metode dalam penelitian ini biasa disebut dengan metode *purposive sampling*. Informan pada penelitian ini terdiri dari para pejabat pada Dinas Perhubungan terdiri dari Kepala Dinas, Kabid Angkutan, Kasi Pengendalian dan Penertiban Lalu lintas Jalan, pihak Bank Jateng selaku pihak pelaksana proses kegiatan transaksi non tunai, petugas administrasi pembayaran, penguji kendaraan bermotor serta para pengemudi/pemilik kendaraan yang hadir pada saat penelitian dilaksanakan.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data pada penelitian yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan triangulasi, dimana peneliti akan menggabungkan beberapa teknik pengambilan sumber data untuk memperkuat kredibilitas dan kualitas penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan adalah dengan cara wawancara dengan para responden yang berhubungan langsung dengan implementasi kebijakan tersebut kemudian melakukan observasi pada lokasi penelitian secara menyeluruh, serta studi kepustakaan dan dokumentasi.

1. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Dalam penelitian ini, Kepala Dinas Perhubungan diasumsikan sebagai pengambil kebijakan atau pejabat yang berwenang, untuk itu kepala Dinas Perhubungan dipilih sebagai informan pertama untuk diwawancarai. Setelah informan pertama dirasa cukup untuk memperoleh data, maka dilanjutkan dengan pejabat dibawahnya yaitu Kepala Bidang Angkutan dan Kasi Pengendalian dan Penertiban Lalu lintas Angkutan Jalan serta pejabat fungsional penguji kendaraan bermotor. Informan selanjutnya adalah para implementor atau para pelaksana yang terdiri dari petugas administrasi, pihak penyedia layanan dan pengemudi /pemilik kendaraan.

Petugas administrasi yang dipilih sebagai informan adalah petugas yang berada di posisi pendaftaran dan pembayaran, sedangkan dari pihak penyedia layanan yang dijadikan sebagai informan adalah petugas/pegawai Bank Jateng yang ditunjuk sebagai pelaksana atau penanggungjawab kegiatan kerjasama pembayaran non tunai menggunakan kartu *E-Kir*. Informan yang terakhir adalah para pengemudi / para pemilik kendaraan. Peneliti mengklasifikasikan berdasarkan kepemilikan yaitu kendaraan milik pribadi, milik perusahaan, milik koperasi dan milik pemerintah dengan proporsi jumlah informan yang sama.

2. Observasi.

Adapun proses awal yang dilakukan adalah dengan mengamati situasi dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada lokasi penelitian secara umum, yang dimulai dari tata letak gedung dan ruang pelayanan serta kemudahan akses dan informasi secara umum. Setelah informasi secara umum dan data lokasi diperoleh kemudian kita melakukan observasi terfokus dengan cara memilih informan (pelaku atau subjek penelitian) yang berhubungan langsung dengan implementasi program berdasarkan kategori yang terdiri dari implementor, penyedia layanan dan kelompok sasaran.

3. Studi kepustakaan dan dokumentasi.

Studi kepustakaan merupakan strategi yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang sesuai atau relevan dengan topik permasalahan yang akan atau sedang diteliti, adapun data dukung dan dokumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah laporan harian kegiatan pengujian dan laporan retribusi pembayaran, surat perjanjian kerjasama antara dinas perhubungan dengan pihak Bank Jateng selaku pihak penyedia layanan dalam penerapan kebijakan transaksi non tunai tersebut, sertifikat akreditasi UPUBKB, sertifikat/hasil kalibrasi alat uji, bukti pembayaran serta data dukung dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan proses dan prosedur uji berkala kendaraan bermotor.

ANALISIS DATA

Dalam kita melakukan analisis, selain kita mengumpulkan data lapangan ada tiga aktivitas penting yakni kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut dijelaskan tiga aktivitas tersebut (miles et al.,2014)

1. Kondensasi Data

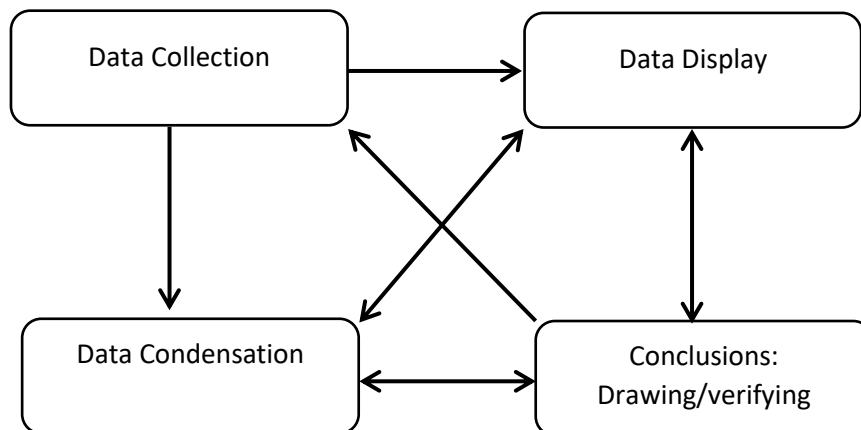
Kondensasi data adalah langkah yang dilakukan pada data yang diperoleh di lapangan baik catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Langkah tersebut adalah proses pemilihan, pemfokusan, abstraksi, dan atau mentransformasikan data.. Data kondensasi adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, menyortir, memfokuskan, mengatur data sedemikian rupa cara agar kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data membantu peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu. Bentuk penyajian data bisa dalam bentuk teks, matrik, grafik, bagan. Penyajian data ini bagian dari analisis. Sebab, mendesain tampilan seperti misalnya memutuskan penyajian data dalam bentuk apa, adalah merupakan aktivitas analitik.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan dalam penelitian. Selain menarik kesimpulan, juga memverifikasi kesimpulan tersebut untuk menguji kebenaran, kekokohan, dan kecocokannya agar valid



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif (Miles et al., 2014)

Gambar di atas menunjukkan tahapan komponen dalam analisis data yang digunakan dengan model interaktif, bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai dengan tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, Miles & Huberman (1992).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUBKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga adalah sebuah unit pelaksana yang bertugas untuk memberikan pelayanan uji kendaraan bermotor dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan yang berada di bawah kendali Seksi pengendalian dan penertiban lalu lintas angkutan jalan yang sering disebut kantor kir kendaraan.

Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor memiliki tugas pokok memberikan jasa pelayanan berupa pemeriksaan kendaraan bermotor wajib uji dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan guna mendukung terciptanya kendaraan yang berkeselamatan, serta penarikan retribusi uji kendaraan bermotor dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah (PAD).

2. Karakteristik Informan

Dalam menggali informasi dan sumber data, peneliti membagi menjadi 3 bagian sumber informan yaitu :

a. Implementor

Informan yang kita pilih di sini adalah para petugas dan pejabat yang bertanggung jawab langsung dalam proses penerapan kebijakan tersebut, yang terdiri dari : Kepala Dinas, Kepala Bidang Angkutan, Kepala seksi pengendalian dan penertiban angkutan jalan, Para petugas administrasi dan petugas fungsional pengujian kendaraan bermotor.

b. Kelompok sasaran

Pengguna layanan transaksi pembayaran menggunakan kartu *E-Kir* adalah para pengemudi dan pemilik kendaraan wajib uji, dalam proses pemilihan informan kita klasifikasikan berdasarkan kepemilikannya, yaitu kendaraan milik pribadi, kendaraan milik perusahaan / koperasi, serta kendaraan milik pemerintah.

c. Pihak penyedia layanan

Kerjasama dalam pelaksanaan layanan transaksi pembayaran non tunai menggunakan kartu *E-Kir* adalah dengan pihak Bank Jateng, maka informan yang kita ambil adalah petugas Bank Jateng yang diberi kewenangan dalam pelaksanaan program transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir*.

3. Hasil Penelitian

Dalam proses menggali informasi untuk memperoleh hasil penelitian, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan triangulasi, dimana peneliti mengumpulkan data dari hasil wawancara dengan para responden yang telah dipilih. Observasi dengan melihat langsung proses dan prosedur yang dijalankan serta dengan mengambil gambar dan dokumentasi pada saat penelitian dilakukan.

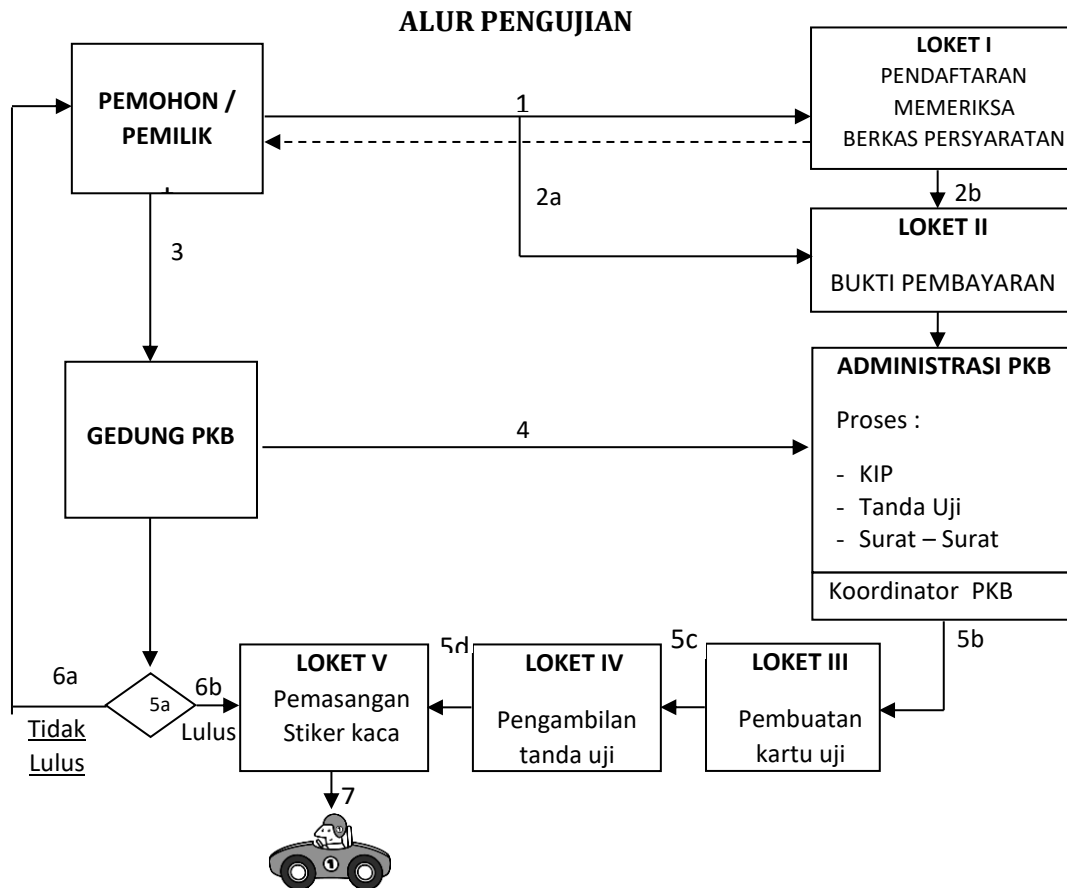
Berdasarkan hasil wawancara dengan implementor, kelompok sasaran, pihak penyedia layanan dan observasi yang dilakukan pada UPUBKB atau Unit layanan kir kendaraan Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga, peneliti memperoleh hasil jawaban terhadap pertanyaan penelitian sebagai berikut :

a. Proses Implementasi *E-Service* pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga

Implementasi *E-Service* berupa transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga sudah ditetapkan dan dilaksanakan berdasarkan SK perjanjian kerjasama antara Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga dengan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Purbalingga Nomor : 900 / 047. a / 2019. Penetapan kebijakan tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya tindakan pungli, percaloan, peredaran uang palsu dan penyebaran *Virus Covid-19*, yang juga selaras dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.1471 / AJ.402 / DRJD / 2017 Tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor.

Proses layanan transaksi pembayaran uji kendaraan sebelum tahun 2019 adalah menggunakan uang tunai dan penerapan System Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) juga belum terintegrasi dengan pihak Bank Jateng, sehingga setiap hari petugas bendahara harus menyetorkan setiap hari ke kantor Bank Jateng. Adanya ketentuan tentang Akreditasi UPUBKB juga menjadi salah satu landasan percepatan proses penerapan kebijakan layanan tersebut karena berdasarkan hasil penilaian akrediasi Nomor : 133 / UBKB-AKR / XII / 2017 pada tanggal 20 Desember 2017 hanya memperoleh Akreditasi "B". Dalam proses penilaian perpanjangan akreditasi, karena telah menerapkan kebijakan layanan transaksi pembayaran non tunai pada tanggal 3 Desember 2020 dinyatakan mendapatkan akreditasi "A" yang dalam ketentuannya wajib menerapkan system transaksi non tunai dan terintegrasi dengan Kementerian Perhubungan.

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), proses pelayanan uji kendaraan diawali dengan pengajuan permohonan uji pada loket pendaftaran. Berdasarkan berkas persyaratan yang diajukan, kemudian petugas administrasi melakukan verifikasi berkas pengajuan yang terdiri dari STNK, Buku/Kartu uji dan Sertifikat uji. Setelah data tersebut sesuai dan diinput ke dalam SIM PKB maka terbitlah nomor billing pembayaran retribusi uji kendaraan tersebut. Setelah nomer billing pembayaran muncul, maka pemohon menggesek kartu *E-Kir* guna proses pembayaran pada mesin EDC (Electronic Data Capture). Setelah transaksi pembayaran dilakukan, pemohon memperoleh kwitansi pembayaran dan formulir lembar hasil pemeriksaan (FLHPK) kemudian kendaraan masuk ke dalam gedung uji.



Gambar 4.5 Standar Operasional Prosedur Layanan Uji Kendaraan

a) Kepatuhan implementor / aparat pelaksana

Berdasarkan alur, proses dan prosedur yang telah dibuat, sebenarnya semua petugas sudah mengetahui bahwasanya proses layanan uji sudah menggunakan system transaksi non tunai. Seharusnya sudah tidak ada kelemahan dalam sistem layanan non tunai tersebut, namun petugas administrasi enggan memaksa kepada para pemohon atau mewajibkan untuk membeli kartu *E-Kir* pada saat pengajuan permohonan uji kendaraan. Alasan mengapa para petugas tidak mewajibkan harus membayar menggunakan non tunai adalah karena belum ada Perda yang mengatur tentang proses pembayaran retribusi wajib menggunakan kartu *E-Kir* serta sarana prasarana pendukung program juga belum ada.

Berdasarkan sistem yang dibuat dalam layanan SIM PKB, proses transaksi pembayarannya adalah harus menggunakan kartu *E-Kir*, namun karena jumlah kartu *E-Kir* yang terbatas serta belum disahkannya Perda retribusi uji kendaraan yang mewajibkan menggunakan kartu tersebut, membuat petugas pembayaran selama ini tidak menerapkan SOP yang dibuat, namun kami berinisiatif untuk menggunakan kartu *E-Kir* yang sudah ada sembari menunggu pemilik kendaraan memiliki kartu tersebut.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang dibuat, serta papan pengumuman dan banner yang terpasang, seharusnya pemohon membayar menggunakan kartu *E-Kir* dan petugas tidak diperbolehkan lagi menerima pembayaran menggunakan uang tunai namun pada kenyataannya para pengemudi masih membayar menggunakan uang tunai karena sistem transaksi pembayarannya hanya dapat diproses menggunakan kartu *E-Kir*, sedangkan kartunya terbatas dan aplikasi pembayaran yang dibuat tidak dapat diproses menggunakan kartu ATM, model transfer, ovo ataupun model transaksi non tunai yang lainnya.

b) Kepatuhan kelompok sasaran

Banner dan tulisan SOP uji kendaraan bermotor system layanan transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir sudah terpampang di dinding dan pintu masuk gedung uji, namun banyak pemohon yang enggan membaca dan tidak tahu bahwa sistem pembayarannya harus menggunakan kartu E-Kir, karena selama ini tidak ada permasalahan dalam proses pembayarannya.

Ada sebagian pengemudi kendaraan yang mengatakan setuju dengan adanya kebijakan layanan transaksi pembayaran non tunai, karena akan memudahkan dalam pelaporan rekap pengeluaran kepada pimpinan unit kerja, koperasi/ perusahaannya terkait biaya uji kendaraan. Namun mereka berharap agar system yang dibuat dapat memproses semua model transaksi non tunai agar tidak harus beli kartu, yang akhirnya akan membebani bagi pemilik kendaraan.

Sebagian besar pemilik / pengemudi tidak mengetahui bahwa proses transaksi pembayaran non tunai pada uji kendaraan hanya dapat diproses dengan menggunakan kartu E-Kir saja. Sebagian para pemohon yang mengetahui model transaksi pembayaran tersebut, tidak setuju jika hanya dapat diproses dengan menggunakan kartu E-Kir saja, mereka berharap proses pembayaran dapat dilakukan dengan semua sistem layanan transaksi non tunai yang ada di Indonesia. Namun bagi mereka yang baru mengetahui informasi tersebut, mereka mengatakan yang penting jangan menambah biaya lagi, mereka setuju mengikuti kebijakan tersebut.

c) Kepatuhan pihak penyedia layanan

Keberadaan pihak penyedia layanan, dalam hal ini Bank Jateng adalah sangat dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya program kebijakan transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir pada unit layanan uji kendaraan tersebut. Di awal kesepakatan perjanjian kerjasama, sudah diserahkan 1 set unit mesin M-PHOST S.1000 dan 10 pcs Smart Card/ kartu E-Kir yang digunakan dalam layanan non tunai. Karena keterbatasan anggaran dari pihak Bank Jateng belum dapat memenuhi kebutuhan kartu E-Kir secara gratis dan sarana prasarana penunjang lainnya. Karena keadaan inilah yang menjadi salah satu penyebab belum dilanjutkan secara maksimal dalam pemenuhan program dan komitmen yang telah disepakati bersama, sembari menunggu anggaran pemerintah dan Perda Retribusi uji kendaraan yang baru disahkan. Berdasarkan perhitungan rata-rata perolehan pendapatan retribusi uji kendaraan setiap hari kisaran Rp. 2.500.000, sedangkan untuk pembuatan loket khusus dan tenaga/petugas khusus yang melayani transaksi pembelian maupun isi ulang kartu E-Kir dari pihak Bank Jateng membutuhkan biaya yang tidak sedikit sehingga belum dapat memenuhi sarana dan prasarana penunjangnya.

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Proses Implementasi *E-Service* pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga

Dalam proses implementasi tentunya ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya sebuah program kebijakan. Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2012) mengemukakan bahwa ada enam variabel yang dapat mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

a) Penetapan standar yang digunakan dan target sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa kebijakan *E-Service* berupa transaksi pembayaran menggunakan kartu *E-Kir* memiliki sasaran yang jelas. Namun dalam pelaksanaannya karena kurangnya sosialisasi dan informasi tentang kebijakan layanan pembayaran non tunai tersebut maka kelompok sasaran/ pengguna tidak memahami terhadap proses dan prosedur yang ada.

Dengan diterapkannya kebijakan layanan pembayaran menggunakan kartu *E-Kir* telah meningkatkan nilai akreditasi unit layanan uji kendaraan yang semula B

kini menjadi A, sehingga dapat diartikan bahwa ada salah satu tujuan yang tercapai dengan kebijakan tersebut, namun karena tidak dijalankan secara konsisten maka tidak semua tujuan dapat tercapai.

b) Sumber daya manusia dan pendukung.

Proses implementasi transaksi non tunai pada tiap-tiap daerah menggunakan *system* yang berbeda-beda, ada yang dapat diproses dengan menggunakan semua jenis kartu ATM, transfer melalui aplikasi, menggunakan dhana, Ovo, dll. Penerapan kebijakan layanan non tunai yang ada pada layanan uji kendaraan UPUBKB Dinas Perhubungan Kab Purbalingga dibuat hanya untuk melayani pembayaran menggunakan kartu *E-Kir*. Penerapan kebijakan sistem layanan tersebut sesuai dengan SOP yang dibuat berdasarkan jumlah petugas yang ada saat ini.

Sejak mulai dioperasikannya system layanan tersebut, setiap proses transaksi dan pelaporan retribusi uji kendaraan sudah terintegrasi dengan pihak Bank Jateng sehingga transaksi pembayaran hanya dapat diproses menggunakan transaksi non tunai. Namun karena kurangnya sosialisasi dan informasi membuat banyak pemilik kendaraan yang tidak mengetahui adanya perubahan sistem transaksi pembayaran tersebut.

c) Karakteristik organisasi pelaksana

Implementasi *E-Service* menggunakan kartu *E-Kir* adalah hasil kerjasama antara Dinas Perhubungan dengan pihak Bank Jateng dalam rangka menyikapi adanya ketentuan membuat inovasi pemanfaatan teknologi pada sektor pelayanan publik di Kabupaten Purbalingga. Dinamika dalam proses implementasi sebuah kebijakan dan proses pemenuhan kebutuhan program memiliki kompleksitas yang beragam. Keadaan ini membuat Dinas Perhubungan harus menunggu perubahan terhadap perda retribusi uji kendaraan untuk mewajibkan pemohon membayar menggunakan kartu *E-Kir* serta menyiapkan sarana dan prasarana penunjangnya. Penerapan kebijakan layanan non tunai tersebut merupakan hasil formulasi menyikapi adanya tindakan pungli dan percaloan yang sering terjadi pada sektor layanan publik.

d) Sikap para pelaksana kebijakan,

Van Meter dan Van Horn menjelaskan 3 (tiga) faktor yang dapat mempengaruhi pelaksana untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu kebijakan, yaitu Pemahaman pelaksana terhadap suatu kebijakan, tanggapan/respon terhadap kebijakan, serta frekuensi tanggapan terhadap kebijakan.

e) Komunikasi antar organisasi.

Tidak terpenuhinya sarana prasarana penunjang dari pihak penyedia layanan serta belum terbitnya ketentuan pembayaran menggunakan kartu *E-Kir* dalam Perda menjadi salah satu hal yang menyebabkan kordinasi dan komunikasi antar organisasi menjadi terhambat karena belum ada solusi dari permasalahan yang ada.

f) Lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Prosedur yang panjang dalam proses pengusulan Raperda tentang system layanan menggunakan transaksi non tunai dan belum adanya subsidi yang diberikan khusus guna mendukung program penerapan kebijakan pembayaran menggunakan kartu *E-Kir* oleh pemerintah juga menjadi penyebab terhambatnya proses implementasi tersebut.

c. Kebijakan transaksi non tunai dalam pencegahan pungli dan percaloan

a) Proses transaksi pembayaran

Pemanfaatan teknologi dalam rangka pencegahan tindakan pungli dan percaloan pada sektor pelayanan publik adalah strategi yang sangat tepat dilaksanakan saat ini, namun bilamana kebijakan yang sudah tepat tersebut tidak

dijalankan secara maksimal tentu tujuan utamanya tidak dapat terwujud. Penerapan kebijakan layanan pembayaran non tunai pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga adalah strategi yang tepat sekali menurut pengemudi tersebut dalam rangka mencegah adanya percaloan yang sering terjadi pada sektor layanan publik serta pungutan tambahan yang tidak sesuai ketentuan.

Penerapan kebijakan layanan transaksi pembayaran menggunakan kartu E-Kir sebenarnya sudah ditetapkan dalam SOP, namun karena dasar ketentuan belum ada dan sarana prasarana penunjang belum terpenuhi maka SOP yang dibuat tidak dapat dilaksanakan secara sempurna.



Gambar 4.6 Standard Operational Procedure (SOP) Pengujian Kendaraan

b) Pengemudi kendaraan

Kelompok sasaran pemanfaat / pengguna kebijakan layanan non tunai adalah para pengemudi kendaraan yang terdiri dari pengemudi kendaraan milik pribadi/perorangan, pengemudi kendaraan milik PT/Koperasi dan Pemerintah. Informasi dan sosialisasi secara langsung oleh petugas tentang perubahan proses transaksi pembayaran menggunakan kartu E-Kir tersebut sudah pernah dilaksanakan di awal penerapan kebijakan tersebut dengan tujuan untuk menyampaikan manfaat dan keuntungannya bagi para pemegang kartu E-Kir

Kebijakan implementasi transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir adalah diharapkan menjadi jawaban terhadap keluhan para pengemudi dan pemilik kendaraan yang kerap mendapati adanya pungutan/tambahan biaya uji oleh oknum agar kendaraanya diloloskan pada saat uji kendaraan. Namun karena sistem yang dibuat tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP yang dibuat, maka tujuan penerapan kebijakan layanan non tunai dalam pencegahan pungli dan percaloan belum dapat teratasi.



Gambar 4.7 Proses pembayaran menggunakan uang tunai

Selain melakukan wawancara dengan para responden, peneliti juga melakukan observasi secara menyeluruh dan mendalam mengenai proses dan prosedur layanan uji kendaraan. Berdasarkan hasil pengamatan dan dokumentasi ditemukan adanya perbedaan antara proses dan prosedur yang terdapat dalam Standard Operational Procedure (SOP) yang ditempel pada ruang tunggu pendaftaran dengan kenyataannya.

Bahwa berdasarkan SOP dan bagan alur pengujain kendaraan bermotor yang ditempel tersebut, proses pembayarannya sudah menggunakan system transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir, sehingga transaksi pembayaran hanya dapat diproses menggunakan kartu tersebut, namun pada kenyataannya berdasarkan hasil wawancara dan observasi semua pemohon tidak memiliki kartu tersebut dan membayar menggunakan uang tunai yang diberikan kepada petugas pada loket pembayaran.

Berdasar kebijakan layanan non tunai tersebut seharusnya seluruh pemohon memiliki kartu E-Kir untuk bertransaksi setelah mengetahui jumlah nominal yang harus dibayarkan sesuai SOP yang ada. Namun pada kenyataannya seluruh pemohon tidak memiliki kartu tersebut dan membayar menggunakan uang tunai sesuai tagihan billing yang disampaikan oleh petugas pada loket pembayaran.

Proses transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir yang digesekkan pada mesin M-Phase dilakukan di dalam loket pembayaran oleh petugas, proses tersebut menggunakan kartu yang telah diisi / top-up terlebih dahulu menggunakan uang milik petugas. Setelah proses transaksi pembayaran tersebut dilakukan, barulah pemohon mendapatkan kertas FLHP yang nantinya akan dibawa masuk ke dalam gedung uji bersama kendaraan untuk dilakukan pengujian kendaraan.

4. Pembahasan

Penelitian ini telah memaparkan data tentang bagaimana proses implementasi E-Service berupa system transaksi pembayaran non tunai menggunakan kartu E-Kir, faktor-faktor yang mempengaruhi mengapa kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan secara maksimal serta peran kebijakan tersebut dalam rangka pencegahan terhadap pungli dan percaloan pada sektor layanan publik.

Peneliti terlebih dahulu akan membahas temuan tentang proses dan prosedur transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir. Disini ditemukan bahwa proses awal mula munculnya gagasan kebijakan layanan pembayaran menggunakan kartu E-Kir adalah karena seringnya

muncul pemberitaan adanya tindakan pungli dan percaloan pada layanan uji kendaraan dan adanya kewajiban pengusulan inovasi pemanfaatan teknologi dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada tiap SKPD, serta keinginan untuk memperoleh akreditasi A pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga. Karena adanya desakan tersebut kemudian dibuatlah sebuah kebijakan layanan transaksi pembayaran non tunai menggunakan kartu E-Kir.

Kebijakan layanan tersebut sebenarnya sudah diterapkan sejak tahun 2019 hasil komitmen kerjasama antara Dinas Perhubungan dengan Bank Jateng selaku penyedia layanan. Namun dalam prosesnya, pelaksanaan kebijakan tersebut tidak sesuai dengan SOP yang dibuat. Seharusnya sebuah kebijakan yang dijalankan harus dilandasi dengan aturan / dasar hukum terlebih dahulu baru dilaksanakan, bukan programnya dilaksanakan terlebih dahulu baru kemudian aturan / Perdanya dibuat. Menurut Ripley dan Franklin dalam Winarno (2007) yang menyampaikan bahwa implementasi kebijakan merupakan rangkaian tahapan dari proses kebijakan yang dilaksanakan segera setelah penetapan undang-undang / aturan yang memberikan otoritas terhadap sebuah program.

Belum adanya anggaran dari pemerintah dalam pemenuhan sarana dan prasarana program kebijakan transaksi non tersebut membuat para pemilik kendaraan enggan menggunakan kartu tersebut dalam bertransaksi karena harus menambah biaya pembelian kartu E-Kir, serta dirasa kurang praktis karena kegunaan kartu tersebut hanya khusus untuk pembayaran uji kendaraan saja. Sedangkan tanggapan dari pihak penyedia layanan menyampaikan tidak ada anggaran untuk pengadaan secara gratis memberi kartu E-Kir kepada pemilik kendaraan serta belum dapat memenuhi sarana dan prasarana penunjang dalam penerapan kebijakan tersebut.

Dalam proses implementasi kebijakan terdapat banyak variabel dan faktor yang dapat menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan, dan masing-masing dari variable tersebut saling berhubungan satu dengan yang lainnya berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2012) terdapat 6 variabel yang dapat mempengaruhi kinerja implemenasi yaitu (1) Penetapan standar dan target kebijakan, (2) Sumberdaya dan kemampuan pendukung program, (3) Karakteristik organisasi pelaksana, (4) Sikap para pelaksana, (5) Komunikasi antar organisasi, (6) lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Hasil temuan berikutnya peneliti menemukan beberapa faktor penghambat terlaksananya kebijakan tersebut yaitu:

- a) Belum ada aturan yang melandasi wajib menggunakan kartu *E-Kir* dalam proses transaksi pembayaran;
- b) Kurangnya kordinasi dan komunikasi terkait program lanjutan kebijakan layanan tersebut;
- c) Sumberdaya manusia serta kemampuan anggaran untuk mendukung program;
- d) Tidak ada sarana dan prasarana penunjang program kebijakan;
- e) Tambahan biaya pembelian kartu *E-Kir* memberatkan bagi para pemilik kendaraan;
- f) Kurangnya sosialisasi dan informasi terkait penerapan kebijakan. layanan pembayaran non tunai menggunakan kartu *E-Kir*;

Hasil temuan peneliti, terkait tindakan pungli yang sering terjadi pada layanan uji kendaraan tidak ditemukan pada saat dilakukan penelitian, karena semua pemohon membayar sesuai dengan billing / tagihan masing-masing dengan menggunakan uang tunai yang diserahkan kepada petugas pembayaran. Sedangkan untuk tindakan percaloan, peneliti mendapati beberapa pengemudi yang sering membawa kendaraan untuk uji kendaran, mereka mengatakan bekerja pada perusahaan dan koperasi yang memiliki kendaraan banyak sehingga mereka sering membawa kendaraan untuk di uji.

Untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori menurut Ripley and Franklin yaitu untuk melihat indikator keberhasilan sebuah implementasi kebijakan dapat dinilai dari tingkat kepatuhan (Compliance). Adapun untuk menilai tingkat kepatuhan peneliti melihat bagaimana implementor, kelompok sasaran serta penyedia layanan dalam melaksanakan kebijakan sesuai dengan SOP yang dibuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para implementor tidak melaksanakan tugas sesuai

dengan SOP yang telah dibuat, salah satu wujud ketidakpatuhan implementor adalah dalam proses pembayaran. Proses dan prosedur layanan uji kendaraan sesuai dengan SOP adalah harus membayar menggunakan kartu E-Kir namun pada kenyataannya sejak mulai pertama diterapkannya sistem tersebut, petugas tetap menerima pembayaran menggunakan uang tunai yang diberikan oleh para pemohon.

Kelompok sasaran yang terdiri dari para pemilik dan pengemudi tidak ada yang memiliki kartu E-Kir, padahal SOP layanan uji kendaraan sudah menggunakan system layanan pembayaran non tunai menggunakan kartu E-Kir dengan alasan menambah biaya pembelian kartu, kurang praktis karena hanya digunakan untuk membayar uji kendaraan saja, serta untuk pengisian top up/saldo harus ke kantor Bank Jateng yang jaraknya jauh dari kantor layanan uji kendaraan. Ketidakpatuhan tersebut juga terjadi pada pihak penyedia layanan yang sampai saat ini belum dapat memenuhi sarana dan prasarana pendukung serta memperbanyak jumlah kartu E-Kir dikarenakan anggaran dalam pemenuhan hal tersebut terkendala menunggu Perda Retribusi uji kendaraan.

Berdasarkan hasil penelitian dalam aspek kepatuhan dari para implementor, kelompok sasaran dan penyedia layanan dalam proses implementasi E-Service transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir ternyata sejalan dengan penelitian Widi, Ali Kurnia (2017) yang menyampaikan bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan akan ditentukan dari bagaimana tingkat kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi lembaga, kemampuan anggaran dan hasil kebijakan yang sesuai dengan rencana dari kebijakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kebijakan *E-Service* berupa transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga sudah diterapkan sejak tahun 2019, namun dalam prosesnya karena tidak adanya landasan hukum/perda yang mewajibkan pemilik melakukan transaksi pembayaran uji menggunakan kartu *E-Kir*, serta sarana dan prasarana penunjang tidak ada maka pelaksanaan proses kebijakan tersebut tidak sesuai dengan SOP yang dibuat. Berdasarkan teori implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin (1986), kebijakan *E-Service* berupa transaksi non tunai menggunakan kartu *E-Kir* dapat disimpulkan tidak berhasil karena tidak adanya kepatuhan mulai dari para implementor, kelompok sasaran serta pihak penyedia layanan terhadap proses dan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tujuan utamanya tidak dapat tercapai.

2. Saran

Untuk menunjang proses kebijakan E-Service berupa transaksi non tunai menggunakan kartu E-Kir maka peneliti menyarankan agar kebijakan tersebut diusulkan untuk dimasukkan ke dalam raperda retribusi uji kendaraan serta dipenuhi sarana dan prasarana penunjang berupa kartu E-Kir dan loket untuk melakukan transaksi top up / isi ulang saldo maupun pembelian kartu E-Kir dan juga agar sistem transaksi pembayarannya bisa digunakan untuk semua kartu pembayaran non tunai atau menggunakan sistem transfer.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal dan Artikel Ilmiah

- Adi susanto, Lina K, Sutarmin (2017). *Analisis Faktor Pendukung Implementasi Transaksi Non Tunai Dengan Pendekatan Analytical Hierarchy Process (AHP)*. ExChall-Vol. 1, Maret 2019
- Ade Parlaungan N, Ibnu R, (2021). *Transaksi uang dan Dompot Digital Pada Saat Masa Pandemic Virus Corona (COVID-19)*. Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 12(1), 1-6. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v12i1.223>

- Aditama, P. R. Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality and Behavior Second Edition*. New York: Open University Press. Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kualitatif Edisi &*. Jakarta. PT. Indeks Jakarta. Sugiyono. Prof, Dr.(2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Akib, Haedar. "Implementasi kebijakan: apa, mengapa, dan bagaimana." *Jurnal Administrasi Publik* 1.1 (2010): 1-11.
- Al Kautsar, A., Aditya, T., & Rizky, D. A. (2021). *Penerapan System Transaksi Non Tunai Dalam Pelaksanaan Belanja Langsung Di Dinas Sosial Kota Tangerang*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 9(1), 115-124.
- Agung Makbul, (2021) *Sekretaris Satgas Saber Pungli. E-Money Bisa Cegah Praktik Pungli Dalam Pelayanan Publik*. <https://www.merdeka.com/peristiwa/satgas-saber-pungli-sebut-e-money-bisa-cegah-praktik-pungli-dalam-pelayanan-publik.html>. - 09 April 2021.
- Amri, P., & Pribadi, U. (2015). *Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014*. *Journal of Governance and Public Policy*, 2(2), 330-355.
- Azaria A, Munawar. (2021) *Analisis Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dan Uang Elektronik Terhadap jumlah Uang Beredar Periode 2009-2019*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Vol 9, No.1,
- Bharoto, R. M. H., & Nursahidin, N. (2021). *Implementasi Kebijakan Program Penanganan Pengemis Gelandangan Orang Terlantar Dan Psikotik Jalanan Di Kota Cirebon*. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 5(2), 82-87.
- Chamidah, L. N. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Terhadap Good Governance Dengan Implementasi Transaksi Non-Tunai Sebagai Variabel Mediasi Pada Pemerintah Kabupaten Jombang* (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara).
- Dini Haryati, S. E., & Ak, M. (2021). *Fenomena Cashless Society pada Generasi Milenial dalam Menghadapi Covid-19*. *transfer*, 3(1).
- Dedy saputra, taufik. (2021) *Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Tamiang Layang kabupaten Barito Timur Kalimantan Tengah*. *Universitas Lambung Mangkurat*
- Dwiyanto, I. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media.
- EDWARD III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fasa, A. W. H., & Sani, S. Y. (2020). *System Manajemen Anti-Penyuapan ISO 37001: 2016 dan Pencegahan Praktik Korupsi di Sektor Pelayanan Publik*. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 187-208.
- Ferdika, S.(2019). *Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik di Indonesia*
- Fitriasuri, F. (2021). *Penerapan Good Governance Dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Pada Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Selatan*. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 4(1), 43-58.
- Fihartini, Y. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Siakad Online terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(3), 174-246.
- Gamaliel, Y. Y., Suakanto, S., & Andreas, A. (2017). *Perancangan dan Implementasi Payment Gateway dengan metode Concurrency untuk Transaksi Nontunai*. *Jurnal Telematika*, 12(1), 39-46.
- Hendrawan, S. A. (2019). *Implementasi Transaksi Non-Tunai Sebagai Dasar Tata Kelola Pemerintah Yang Baik: Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Jombang*. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 12(2), 227-236.
- Kannan, R. T. R. P. (2002). *E-service: New directions in theory and practice*. ME Sharpe.
- Kumari, N., & Khanna, J. (2017). *Cashless payment: A behavioural change to economic growth*. *Qualitative and Quantitative Research Review*, 2(2).
- Maulina, V. *Analisis Implementasi Transaksi Nontunai Pada Pemerintah Daerah (Studi Pada Kabupaten Agam Dan Kota Padang Panjang)*. *Accounting and Business Information Systems Journal*, 3(2).

- Miles, M.B; Huberman, A.M; Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook* (3 ed.). Sage Publications
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif (Revised ed.)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, S. A. (2017). *Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan System Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur*. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(2), 96-103.
- Pramesti, N. K. L. A. W., Nahak, S., & Arthanaya, I. W. (2021). *Pemberantasan Pungutan Liar Sebagai Tindak Pidana Korupsi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung*. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(1), 57-61.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). *The impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty in mobile banking usage: Case study of Thailand*. *Polish Journal of Management Studies*, 15.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi kebijakan publik: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Gave Media.
- Ripley, R. B., & Franklin, G. A. (1982). *Bureaucracy and policy implementation*. Dorsey Press.
- Rahman, R. N., Ispriyarso, B., & Adiyanta, F. S. (2019). *Penerapan Parkir Elektronik (E-Parking) Di Kota Surakarta Sebagai Implementasi Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/Sj Tentang Implementasi Transaksi Non Tunai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota. Diponegoro Law Journal*, 8(4), 2706-2718.
- Sambodo, G. T., & Pribadi, U. (2016). *Pelaksanaan Collaborative Governance di Desa Budaya Brosot, Galur, Kulonprogo, DI. Yogyakarta*. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(1).
- Setibi, I., & Ediyanto, E. (2020). *Etika Dan Perilaku Birokrasi Dalam Mendukung Penguatan Good Governance*. *Jurnal Academia Praja*, 3(02), 234-250.
- Sukma, N. R. (2021). *Pengaruh Penerapan Good Governance dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan pada BPKAD Provinsi Sumatera Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Suhendri, S., Sari, R. N., & Rasuli, M. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Transaksi Non Tunai Di Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu*. *Jurnal Akuntansi (Media Riset Akuntansi & Keuangan)*, 8(2).
- Suparman, N. (2020). *Bureaucratic Corruptive Behavior: Causes And Motivation of State Civil Aparatures in Indonesia*. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(2), 5290-5303.
- Subarsono, A. G. (2012). *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi*.
- Taufik, T., & Hardi, W. (2020). *Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19*.
- Tampubolon, R. J (2013). *Pelaksanaan Prinsip Good governance Dalam Alokasi Dana Desa Di Desa Teluk Bakau Kecamatan Gunung Kijang Kabupaten Bintan Tahun 2013*.
- Uar, A. (2016). *Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon*. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1-11.
- Usman, R. (2017). *Karakteristik uang elektronik dalam sistem pembayaran*. *Yuridika*, 32(1), 134-166.
- Utari, N. P. (2017). *Analisa pelaksanaan transaksi non tunai (non cash) berdasarkan prinsip good governance di pemerintah Provinsi DKI Jakarta Analysis of implementation of non-cash transaction based on good governance principles in DKI Jakarta Provincial government*.
- Widyastuti, K., Handayani, P. W., & Wilarso, I. (2017). *Tantangan dan hambatan implementasi uang elektronik di Indonesia: Studi kasus Pt xyz*. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(1), 38-48.
- Widi, Ali Kurnia. "Implementasi perizinan penanaman modal di Kota Mataram." *Dialogia Iuridica* 9.2 (2018).
- Wibowo, M. T. H., & Afriyani, A. (2021). *Strategi Kebijakan, Tata Kelola Pemerintahan Dalam Penanganan Covid-19 Di Kabupaten Sumedang*. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 1-14.

Widyawan, D. C., & Idris, A. (2021). *Implementasi System Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kota Samarinda. Jurnal Administrative Reform*, 8(2), 125-136.

Yoyok G, Sinung S (2019). *Perancangan dan Implementasi Payment Gateway Dengan Metode Concurrency Untuk Transaksi Nontunai*.

Website

Alat pembayaran Non Tunai. <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/gayahidup/apa-saja-alat-pembayaran-non-tunai>

Dishub Purbalingga Batasi Jumlah Kendaraan Yang Uji. <https://dinhub.purbalinggakab.go.id/memasuki-era-new-normal-dishub-purbalingga-batasi-ujia-kir-kendaraan/>

Kelebihan metode pembayaran menggunakan QRIS. <https://www.jalin.co.id/metode-pembayaran-qris/>

Layanan Uji Kir di Banyumas. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/layanan-uji-kir-di-banyumas-lebih-mudah-dengan-pembayaran-nontunai/>

Layanan Kir di Purbalingga dibuka kembali. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/sempat-ditutup-layanan-kir-di-purbalingga-dibuka-kembali/>

Mengenal manfaat transaksi non tunai. <https://kawn.co.id/kenali-5-manfaat-transaksi-non-tunai/>

Pemahaman tentang Cashless Society. <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/cashless-society/>

Perundang – Undangan

Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Peraturan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran

UU No. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang otonomi Daerah

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.1471/AJ.402/DRJD/ 2017 Tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi Penguji Berkala Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan *System* dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menjelaskan tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Instruksi Presiden No. 10 Tahun 2016 .Tentang Pencegahan Dan Pemberantasan Korupsi.