

# **Pelayanan Perizinan Dispensasi Penggunaan Jalan Untuk Kendaraan Bermuatan Berat Melalui Aplikasi SIDJAKA (Sistem Informasi Dispensasi Jalan Melalui Kota Surakarta)**

Savitri Asmahayu\*), Nunik Retno Herawati\*\*)   
Email: [savitriaasmhy@gmail.com](mailto:savitriaasmhy@gmail.com)

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269  
Telepon: (024)7465407 Faksimile (024) 7465405  
Website: <https://www.fisip.undip.ac.id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan perizinan dispensasi *online* bagi kendaraan angkutan bermuatan berat melalui Aplikasi SIDJAKA yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Latar belakang dari penelitian ini adalah kebutuhan akan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan transparan, terutama dalam pengelolaan lalu lintas kendaraan berat yang melintasi wilayah kota. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengungkapkan bahwa Aplikasi SIDJAKA merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, meskipun masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan sosialisasi kepada pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi SIDJAKA belum mendukung prinsip-prinsip pelayanan publik modern, dan masih membutuhkan penguatan sistem, pelatihan teknis, serta edukasi menyeluruh kepada pengguna untuk optimalisasi penggunaannya.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, *e-government*, perizinan *online*, SIDJAKA, angkutan berat.

## **Abstract**

*This study aims to analyze the implementation of online dispensation licensing services for heavy-duty vehicles through the SIDJAKA Application managed by the Surakarta City Transportation Agency. The background of this study is the need for efficient, effective, and transparent public services, especially in the management of heavy vehicle traffic that crosses the city area. Through a descriptive qualitative approach, this study reveals that the SIDJAKA Application is a form of e-government-based public service innovation that is able to increase the efficiency and effectiveness of services, although it still faces a number of technical obstacles and socialization to users. The results of the study indicate that the implementation of the SIDJAKA Application supports the principles of modern public services, but system strengthening, technical training, and comprehensive education are needed for users to optimize its implementation.*

**Keywords:** Public services, *e-government*, online licensing, SIDJAKA, heavy transportation.

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah. Jika terdapat sebuah komponen pelayanan yang terhenti, maka hampir semua sektor akan berdampak kemacetan dan terhambat. Maka dengan itu, perlu ada perencanaan yang baik dan perlu dirancang standar pelayanan yang terstruktur pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Maka sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah, terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Tetapi tetaplah saja berbagai permasalahan muncul di kalangan masyarakat, seperti hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan dan belum dapat membantu semua pihak baik dari kalangan masyarakat ataupun penyelenggara layanan. Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan seberapa efektif dan efisien suatu pemerintahan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani warga negara. Namun, dalam praktiknya, berbagai permasalahan seperti birokrasi yang berbelit, keterbatasan akses informasi, serta kurangnya transparansi masih menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk berinovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan *electronic government (e-government)*, yakni pemanfaatan teknologi digital dalam proses pemerintahan, termasuk dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam meningkatkan sistem integrasi ketatanegaraan, maka diperlukan jaringan informasi *online* yang terjamin. Hal ini perlu dikembangkan lebih lanjut dalam penyediaan layanan, terutama melalui akses terhadap data dan informasi di lingkungan pemerintahan yang dapat dianalisis dan digunakan secara cepat, akurat, dan aman. Untuk itu, keberadaan *e-government* menjadi penting sebagai jembatan antara pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan. *E-government* secara keseluruhan akan dengan mudah meningkatkan transparansi, kontrol serta akuntabilitas para penyelenggara pemerintahan serta menciptakan lingkungan dalam tatanan pemerintahan baru dengan harapan mampu menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sebagai akibat dari kecenderungan perubahan global. Melalui *e-government*, masyarakat juga dapat semakin mudah berinteraksi dengan satuan-satuan dalam pemerintahan sehingga tercipta mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis. Terlihat bahwa konsep pengembangan *e-government* sangat erat kaitannya dengan konsep keterbukaan atau transparansi. Banyak faktor yang mendukung keberhasilan *e-government*, seperti peangkat keras atau komputer, perangkat lunak yang meliputi sistem operasi, bahasa dalam pemrograman hingga aplikasi yang digunakan oleh komputer.

Terdapat juga data-data yang merupakan kebutuhan untuk pengolahan, penyimpanan, dan penyebarluasan untuk *e-government*. Sumber daya manusia juga merupakan hal penting dalam faktor keberlangsungan *e-government* guna menganalisa sistem pada computer maupun perangkat lunak yang tersedia. *E-government* disusun dengan pendekatan-pendekatan perencanaan strategi yang dinamis untuk mendapatkan tujuan dan prinsip *e-government* yang akuntabel, transparan, efektif, dan efisien. Dalam memmanifestasikan prinsip tersebut, pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menyebutkan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah untuk

mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengutarakan konsep keterbukaan dan transparansi, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Sehubungan dengan diterbitkannya instruksi Presiden tersebut, Pemerintah Provinsi, Kota, dan Kabupaten bersaing untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Salah satu bentuk dari inovasi *e-government* adalah penggunaan dan pemanfaatan aplikasi dalam perizinan untuk angkutan bermuatan berat yang melintas masuk ke dalam kota. Pemerintah Kota Surakarta menghadirkan aplikasi SIDJAKA untuk mempermudah pendataan dan perizinan untuk seluruh kendaraan angkutan berat yang masuk ke dalam Kota Surakarta. SIDJAKA atau Sistem Izin Dispensasi Melalui Jalan Kota Surakarta merupakan sebuah aplikasi terobosan dari Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surakarta. Inovasi ini digunakan sebagai sarana perizinan masuk jalur Kota Surakarta yang bertujuan untuk mengendalikan, mengawasi, serta mengatur operasional angkutan barang dengan muatan berat sehingga pelayanan perizinan terkait dengan angkutan barang di Kota Surakarta lebih aman dan terstruktur.

Pelayanan perizinan sendiri merupakan proses pemberian izin terhadap perorangan maupun badan hukum untuk melakukan kegiatan usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Perizinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat yang harus berpedoman dengan aturan yang telah diatur dan ditetapkan oleh sebuah instansi terkait. Pelayanan perizinan dibuat dalam rangka mempermudah dan

membantu instansi untuk lebih sigap dalam mengawasi. Selain itu, juga membantu masyarakat dalam mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum sehingga segala bentuk kesalahan dapat tercatat ketika mereka mempunyai perizinan.

Seiring berjalannya waktu, aktivitas distribusi barang akan semakin sering masuk ke Kota Surakarta setiap harinya. Oleh sebab itu perlu adanya pengaturan tonase bagi angkutan dengan muatan khusus barang-barang berat yang akan melintas Kota Surakarta, terutama angkutan yang berkapasitas diatas 5,5 ton. Truk besar yang melintas di dalam Kota Surakarta juga memerlukan izin. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 22B Tahun 2018 tentang Tata Cara Dispensasi Angkutan Barang Melalui Jalan Kota Surakarta, truk gandeng dan tronton yang tidak jelas tujuannya tidak boleh melintas. Izin dispensasi diberikan pada angkutan bahan bakar, pengangkut 9 (sembilan) bahan pokok (sembako), kendaraan jenis tertentu, dan kendaraan pengangkut barang yang tidak dapat dibongkar. Permasalahan ini menjadi semakin kompleks karena kurangnya pengawasan yang sistematis dan minimnya kesadaran dari para pengemudi kendaraan berat terhadap peraturan yang berlaku. Beberapa kendaraan sengaja menghindari prosedur perizinan untuk menghemat waktu dan biaya, atau karena belum adanya sistem yang efisien dan mudah dijangkau dalam mengurus dispensasi penggunaan jalan kota. Praktik semacam ini pada akhirnya membuka celah terjadinya interaksi langsung yang rawan dengan oknum petugas di lapangan, sehingga tidak menutup kemungkinan munculnya pungutan liar atau gratifikasi yang merusak integritas pelayanan publik.

Melihat kondisi tersebut dan berdasarkan pada Pasal 2 Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 22B Tahun 2018, Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Perhubungan merespons dengan menghadirkan Aplikasi SIDJAKA (Sistem Informasi Dispensasi Jalan Kota Surakarta), yang dirancang untuk mengatur dan mengawasi penggunaan jalan oleh kendaraan berat secara digital. Aplikasi ini hadir

sebagai solusi modern untuk menggantikan sistem manual yang tidak terdokumentasi dengan baik dan rawan penyimpangan. Melalui Aplikasi SIDJAKA, setiap pemohon diwajibkan untuk mendaftarkan kendaraannya secara daring dan hanya diperbolehkan melintasi jalur tertentu di luar jam-jam padat. Sistem ini juga memungkinkan otoritas untuk melakukan kontrol yang lebih ketat dan transparan terhadap kendaraan-kendaraan yang melintas di kota dengan beban berat. Aplikasi SIDJAKA tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis administratif, tetapi juga sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban lalu lintas dan menjamin keselamatan pengguna jalan lainnya. Dengan adanya sistem yang jelas, terdokumentasi, dan dapat dipantau, diharapkan pelanggaran penggunaan jalan oleh kendaraan berat dapat ditekan secara signifikan.

Sehubungan hal itu, maka penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dalam sebuah aplikasi. Mengetahui bagaimana pelaksanaan sebuah aplikasi merupakan kegiatan untuk menentukan apakah adanya aplikasi ini cenderung membantu atau malah belum dimanfaatkan sesuai tujuannya yang telah ditentukan. Semua hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ini dilakukan untuk mendukung tercapainya suatu tujuan. Aplikasi SIDJAKA ini juga tidak luput dari permasalahan. Dari para pengguna (*user*) yang kurang memahami sistem teknis hingga masalah internal aplikasi yang kurang memenuhi syarat sehingga terjadi kendala saat hendak menggunakannya. Dari sini, maka lahirlah penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan pada Aplikasi SIDJAKA yang dinaungi oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta guna memperbaiki dan mengatasi segala bentuk masalah dari Aplikasi SIDJAKA

Maka dengan itu, diharapkan dari penelitian ini dapat mempermudah para pengguna Aplikasi SIDJAKA sehingga Aplikasi SIDJAKA ini dapat bertambah baik dan para pengemudi kendaraan angkutan bermuatan berat dapat menggunakan dan memanfaatkan Aplikasi SIDJAKA untuk mempermudah mereka dalam

melakukan perizinan secara *online* guna mengefisiensi waktu. Tak hanya itu, penelitian ini akan mengupas tentang keberjalanan pelayanan perizinan aplikasi SIDJAKA dalam ruang inovasi di Kota Surakarta.

## B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, mengetahui dan menganalisis efektivitas serta efisiensi pelayanan perizinan dispensasi penggunaan jalan untuk kendaraan angkutan berat secara *online* melalui Aplikasi SIDJAKA.

## C. KERANGKA TEORITIS

### 1. Pelayanan Perizinan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara

pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut:

(Tamrin, 2013):

1. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kenutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Selanjutnya, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, konsep pelayanan publik yang prima menjadi pijakan utama bagi setiap

instansi pemerintah. Pelayanan publik yang prima mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan layanan yang responsif, efisien, dan berpihak kepada kepentingan masyarakat. Hal ini terlihat dari upaya peningkatan profesionalisme aparatur, penggunaan teknologi dalam pelayanan, serta penerapan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Pelayanan publik yang prima bukan sekadar memenuhi kewajiban administratif, melainkan menjadi bentuk nyata dari pelayanan berbasis hak warga negara. Dalam implementasinya, pelayanan ini harus mampu memberikan kepastian waktu, biaya, dan prosedur, serta menjunjung tinggi etika pelayanan seperti keramahan, kesopanan, dan integritas. Pelayanan yang prima akan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan berkeadilan. Pelayanan prima juga merupakan suatu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat.

## 2. *E-Government*

*E-government* dalam World Bank (2008) sebagai penggunaan teknologi dan informasi untuk memperbaiki proses kerja serta penyelenggaraan pelayanan Pemerintah yang dilakukan oleh badan beserta unit-unit yang berada di bawahnya. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan hubungan antara segala pihak Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.

*E-government* ini juga dituliskan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP, 2010) sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik dengan tujuannya supaya hubungan dalam tata pemerintahan (*governance*) yang

melibatkan pemerintah, pelaku bisnis hingga masyarakat dapat terjalin dengan lebih efisien, efektif, produktif, dan responsif.

*E-government* dapat menjadikan sejumlah *output* kerja pemerintah yang baik, misalnya sebagai *public servant* yang lebih baik kepada masyarakat, adanya interaksi dengan sektor bisnis maupun industri yang berkembang semakin baik, mendorong pemberdayaan masyarakat melalui kebebasan pada akses informasi publik, serta adanya pengelolaan pemerintah yang lebih efisien di berbagai sektor. Dijelaskan dalam *United Nation Asia and Pasific Training Center for Information and Communication Technology for Development* (2009) bahwa pembangunan *e-government* perlu dilakukan pada level negara, provinsi, maupun lokal secara keseluruhan.

Konsep *e-government* yang merupakan bagian dari inovasi di dalam merubah *mindset* birokrasi yang selama ini kaku dan berbelit. *E-government* dengan konsep yang nyata dan membuat alur birokrasi menjadi mudah merupakan inovasi yang sangat diperlukan dalam pengembangan pelayanan publik. Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* ini, maka sejalan dengan hal tersebut dilakukan pula penataan *system* manajemen informasi serta proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Agar *e-government* dapat terlaksana dengan baik sesuai yang dirumuskan, maka dibuat prinsip sebagai pedoman pembuatan kebijakan inovasi, sebagai berikut: (Fathur R dan Janwan T dalam Inovasi Pemerintahan) (2020:87)

1. Peningkatan efisiensi,
2. Perbaikan efektivitas,
3. Perbaikan kualitas pelayanan,
4. Tidak ada konflik kepentingan,
5. Berorientasi pada kepentingan umum,

6. Dilakukan secara terbuka.

*E-government* pada pemerintahan akan berjalan dengan baik dan bisa memberikan dampak positif bagi kinerja pemerintahan jika didukung oleh infrastruktur yang memadai, termasuk pada kebijakan. Pada organisasi pemerintah, *e-government* diperlukan untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat, juga kinerja pegawai-pegawai pemerintah, serta untuk instansi pemerintahan negara bahkan antar-negara.

#### D. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif mengumpulkan data dalam setting yang alamiah dan bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi pada situasi di mana peneliti sebagai alat kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan dengan snowball sampling, teknik pengumpulannya adalah triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Anggito & Setiawan, 2018:8). Dalam rangka memanfaatkan metode deskriptif, memanfaatkan kualitatif, peneliti akan menghimpun data melalui proses wawancara (*indepth interview*). Selain itu, peneliti juga akan melakukan pencarian data tertulis dan juga tidak tertulis untuk mendapatkan temuan penelitian yang komprehensif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Untuk memberikan informasi terkait penggunaan Aplikasi SIDJAKA, maka informan ditujukan pada penanggung jawab Aplikasi SIDJAKA oleh Dinas Perhubungan dan para sopir truk pengguna Aplikasi SIDJAKA.

Analisis data terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam menjamin kualitas data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi data.

## E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada suatu individu atau badan hukum untuk melaksanakan aktivitas usaha atau kegiatan tertentu. Proses ini melibatkan serangkaian prosedur administratif yang bertujuan memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat dan lingkungan. Pelayanan perizinan yang efisien dan transparan menjadi kunci dalam mendukung iklim investasi yang kondusif dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

Saat ini, kualitas pelayanan perizinan telah mengalami berbagai upaya perbaikan, namun masih menghadapi tantangan signifikan dalam mencapai standar pelayanan publik yang optimal. Meskipun pemerintah telah berupaya menyederhanakan prosedur dan meningkatkan transparansi melalui berbagai kebijakan, seperti penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), implementasinya belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat dan pelaku usaha. Salah satu tantangan utama adalah kompleksitas prosedur perizinan yang masih dianggap berbelit-belit dan memakan waktu lama. Tidak lepas dari kekurangan, pelayanan publik di Indonesia, khususnya di bidang perizinan, belum memadai karena prosedur yang rumit dan tidak efisien. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan pelaku usaha, serta menghambat iklim investasi yang kondusif.

Dalam era digital, banyak pelayanan perizinan yang telah menerapkan sistem pelayanan perizinan secara *online* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Salah satu contohnya adalah Aplikasi SIDJAKA yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Melalui Aplikasi SIDJAKA, masyarakat, dalam konteks ini adalah sopir-sopir truk dapat mengajukan permohonan izin secara *online*, memeriksa status pengajuan, dan mendapatkan informasi terkait perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor. Aplikasi SIDJAKA memberikan seputar proses

pelayanan perizinan yang diharapkan mudah dipahami dan dilakukan oleh masyarakat, yang dalam kasus ini adalah sopir-sopir truk. Dalam aplikasi ini, peran *e-government* bekerja dengan penting karena aplikasi adalah merupakan bagian dari inovasi *e-government*. Aplikasi SIDJAKA sebagai aplikasi yang mewadahi pelayanan perizinan secara *online* tentu mempunyai hubungan dengan *e-government* yang sangat erat, karena pada aplikasi tersebut, *e-government* sebagai alat dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dalam konteks ini, *e-government* tentu memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inisiatif digital yang mempermudah interaksi antara Dinas Perhubungan dan sopir truk.

### 1. Peningkatan Efisiensi

Efisiensi dalam *e-government* yang dalam konteks ini adalah sebuah aplikasi, merujuk pada sejauh mana sistem dan layanan pemerintahan berbasis teknologi informasi dapat memberikan pelayanan publik dengan cara yang cepat, murah, dan berkualitas tinggi, dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada. Efisiensi pada penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, juga untuk mempercepat proses pengambilan keputusan dan pelayanan administrasi. Efisiensi *e-government* mencakup beberapa aspek penting, seperti efisiensi waktu, di mana digitalisasi memungkinkan layanan yang lebih cepat daripada prosedur manual atau berbasis dokumen fisik. Efisiensi biaya juga tercapai melalui pengurangan biaya operasional, karena layanan *online* mengurangi kebutuhan akan infrastruktur fisik dan tenaga kerja manusia yang besar. Selain itu, efisiensi juga dapat dilihat dalam pengelolaan data dan informasi, di mana sistem yang terintegrasi dapat mengurangi duplikasi data dan meningkatkan akurasi informasi.

Aplikasi SIDJAKA menjadi salah satu kebaruan untuk memperbaiki dan menjawab segala kerumitan antara proses pelayanan perizinan dengan para sopir truk angkutan berat. Di mana peneliti telah melakukan serangkaian wawancara kepada penganggung jawab Aplikasi SIDJAKA dari Dinas Perhubungan dan para sopir truk yang pernah memakai Aplikasi SIDJAKA. Pada indikator ini, peneliti mencoba untuk menggali bagaimana pemerintah secara efisien mencapai tujuan awal suatu kebijakan. Kesuksesan pelaksanaan program atau sebuah kebijakan sangat bergantung pada tingkat-tingkat usaha yang diberikan. Tanpa adanya upaya yang cukup, tujuan kebijakan tidak akan tercapai. Dengan kata lain, tanpa adanya usaha yang memadai, pelaksanaan kebijakan tidak akan berhasil (Pebratama, Adnan, & Mubarak, 2019). Pada indikator yang pertama, yaitu peningkatan efisiensi, disimpulkan bahwa efisiensi belum tercipta dari adanya Aplikasi SIDJAKA karena para sopir truk yang Peneliti wawancara menjelaskan bahwa secara tenaga dan waktu, menggunakan Aplikasi SIDJAKA atau tidak menggunakan, hasilnya sama saja. Yaitu sama-sama memerlukan proses yang tidak signifikan. Sehingga, pada indikator ini tidak dapat dikatakan bahwa peningkatan efisiensi berhasil dilakukan.

## 2. Perbaikan Efektivitas

Perbaikan efektivitas mengacu kepada cara untuk meningkatkan hasil atau tujuan yang ingin dicapai dengan menggunakan sumber daya secara lebih optimal. Dalam konteks sebuah program, perbaikan efektivitas berfokus pada peningkatan cara dan metode yang digunakan untuk mencapai tujuan dengan meminimalkan pemborosan waktu, biaya, maupun tenaga. Salah satu aspek penting dari perbaikan efektivitas adalah mengetahui hambatan yang mengurangi kinerja atau produktivitas. Untuk mendapatkan sebuah efektivitas, sebuah program harus dapat meraih peningkatan yang signifikan dalam produktivitas dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan efektivitas bukan hanya tentang mengurangi biaya, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas dan pemanfaatan sumber daya secara lebih bijaksana. indikator perbaikan

efektivitas. Disimpulkan bahwa juga belum tercapai efektivitas dari adanya Aplikasi SIDJAKA karena proses pelaksanaan perizinan tidak menjadi lebih singkat berdasarkan wawancara oleh para sopir truk. Selain itu, walau terdapat *back up plan* ketika terjadi kendala pada Aplikasi SIDJAKA, yaitu memproses perizinan melalui petugas, namun hal tersebut akan sama saja jika menggunakan Aplikasi SIDJAKA yang pada akhirnya harus mendatangi petugas atau pengawas pada Pos Pengawasan. Sehingga, pada indikator kedua ini juga dikatakan belum berhasil dalam perbaikan efektivitas.

## 3. Perbaikan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana sebuah pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia jasa memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan, penting untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna secara mendalam serta mengevaluasi dan mengetahui fitur atau fasilitas yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Langkah pertama untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan melibatkan pemangku kepentingan dan penanggung jawab sebuah program maupun sejenisnya untuk melakukan sebuah pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dari ketrampilan komunikasi hingga keterampilan teknis. Selain itu, mendapatkan dan mendengarkan *feedback* dari pengguna secara aktif melalui survei, wawancara, atau media sosial juga dapat memberikan wawasan yang berguna untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam sebuah pelayanan. Memperkenalkan standar operasional yang jelas, memastikan konsistensi dalam setiap interaksi pelanggan, serta menerapkan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah layanan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, memperbaiki kualitas pelayanan adalah upaya yang berkelanjutan dan melibatkan semua elemen dalam organisasi.

Pada pembahasan ini penulis mencoba mengulik bagaimana kualitas pada Aplikasi SIDJAKA diperbaiki dengan baik sesuai



kebutuhan bersama. Ketika penulis menanyakan bagaimana pihak tim Aplikasi SIDJAKA meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan, Alief menjawab dengan melakukan peningkatan atau *upgrade* setiap tahunnya. Salah satu fitur yang baru-baru ini ditingkatkan adalah sistem '*approval*'. Sebelum ada peningkatan fitur ini, kebanyakan sopir membuat izin itu secara langsung dan diserahkan kepada pihak administrasi, ketika surat izin keluar maka mereka langsung menyerahkan ke petugas untuk diprint tanpa pemeriksaan detail. Namun pada tahun 2024, pihak Aplikasi SIDJAKA membuat inovasi '*approval*' ini yang membuat pengguna atau sopir ketika membutuhkan suatu izin tidak dapat dicetak jika tidak di *approve* oleh admin Dinas Perhubungan. Sehingga dengan adanya inovasi '*approval*' ini bertujuan untuk menghindari tindakan seperti izin palsu yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.

#### 4. Konflik Kepentingan

Konflik kepentingan berhubungan dengan keadaan di mana individu atau kelompok memiliki kepentingan pribadi yang dapat mempengaruhi objektivitas atau keputusan yang dapat mereka ambil ketika memenuhi tugas atau tanggung jawab profesional mereka. Dalam konteks ini, individu dapat terpapar dengan dilema etika yang mendapat manfaat dari manfaat pribadi, tetapi dapat menentang tujuan organisasi atau peran. Konflik sering terjadi di bidang-bidang seperti pemerintah, bisnis, dan profesi hukum. Di bidang ini, hubungan pribadi atau keuangan dapat memengaruhi keputusan yang harus dibuat dengan mengambil minat publik atau etika profesional. Contohnya adalah pejabat yang melakukan investasi di perusahaan yang bernegosiasi dengan pemerintah untuk menerima kontrak. Keputusan pihak berwenang mungkin dipengaruhi oleh keunggulan pribadinya, tetapi keputusan mungkin tidak untuk kepentingan publik. Konflik kepentingan dapat menyebabkan keputusan yang tidak adil atau bias, dan penting untuk memiliki informasi dan peraturan yang jelas untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan. Masih terdapat konflik kepentingan Aplikasi SIDJAKA berupa kepentingan antara Dinas Perhubungan yang

secara baik menerbitkan aplikasi ini dengan para sopir truk yang tidak mau memakai aplikasi ini, sehingga aplikasi ini tidak diminati oleh para sopir truk.

Menurut sudut pandang peneliti berdasarkan wawancara bersama penanggung jawab Aplikasi SIDJAKA, memang terlihat bahwa konflik kepentingan ini terjadi antara dua pihak tersebut, terlebih lagi dengan mendengarkan wawancara bersama sopir truk pada pembahasan sebelumnya, mereka juga sadar bahwa Aplikasi SIDJAKA dihadirkan untuk membantu proses perizinan untuk mereka para sopir truk, namun mereka tidak memanfaatkan dengan maksimal.

#### 5. Berorientasi Pada Kepentingan Umum

Berorientasi pada kepentingan umum merupakan sebuah sikap atau bentuk yang memprioritaskan kesejahteraan dan kebutuhan bersama masyarakat mayoritas dibandingkan dengan kepentingan seorang diri atau kelompok tertentu. Konsep ini sering digunakan dalam pembuatan kebijakan publik, pengambilan keputusan, dan juga pengelolaan sumber daya, di mana tujuan utamanya adalah untuk menciptakan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat tanpa mendiskriminasi atau merendahkan suatu golongan tertentu. Konsep ini menomorsatukan prinsip keadilan sosial, keberlanjutan, hingga perlindungan terhadap hak asasi manusia. Sebagai contoh, kebijakan pemerintah dalam membangun infrastruktur publik seperti jalan raya, rumah sakit, atau fasilitas pendidikan merupakan bentuk perhatian terhadap kepentingan umum.

Konsep orientasi kepentingan umum ini juga terlihat dalam penerapan regulasi yang mengatur hak dan kewajiban masyarakat, seperti perlindungan lingkungan hidup yang bertujuan untuk memastikan sumber daya alam dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan bijak untuk generasi yang akan datang. Dalam konteks ini, kepentingan umum juga sering diartikan sebagai keputusan yang dapat meningkatkan kualitas hidup secara kolektif, seperti kebijakan yang

meminimalisir kerumitan dan ketimpangan sosial.

Dengan adanya Aplikasi SIDJAKA yang hadir untuk membantu masyarakat yang mengalami kesusahan dan kerumitan dalam melakukan proses perizinan, maka dalam melancarkan dan menyukseskan Aplikasi SIDJAKA, diperlukan pihak-pihak yang berkaitan dengan itu. Pihak *internal* dan vendor yang harus membantu keberjalanan Aplikasi SIDJAKA ini agar dapat berjalan sesuai tujuan. Sehubungan dengan adanya banyak pihak yang membantu pembuatan dan peluncuran Aplikasi SIDJAKA, mereka semua berperan besar atas keberhasilan aplikasi tersebut. Selain itu, tanggung jawab mereka juga besar dalam penciptaannya. Tanggung jawab dalam pembuatan aplikasi mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pengembangan, peluncuran, pemeliharaan, dan pengawasan aplikasi yang dibuat.

Bentuk tanggung jawab ini tidak hanya terbatas kepada tim pengembang, namun juga melibatkan pihak-pihak lain yang terkait, seperti pemilik program, manajer proyek, hingga pengguna akhir. Secara umum, pengembang atau penanggung jawab aplikasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibuat berfungsi dengan baik, aman digunakan, dan memenuhi kebutuhan pengguna. Mereka juga bertanggung jawab dalam mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah atau *bug* yang mungkin muncul selama pengembangan, pembuatan, bahkan setelah aplikasi diluncurkan. Selain itu, aplikasi harus mematuhi regulasi yang berlaku, seperti perlindungan data pribadi yang diatur dalam undang-undang perlindungan data, misalnya, GDPR di Eropa atau UU ITE di Indonesia, serta memenuhi standar keamanan untuk melindungi informasi pengguna dari ancaman *cyber*. Di sisi lain, Perusahaan atau instansi yang mengembangkan aplikasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa aplikasi yang diluncurkan tidak merugikan pengguna atau pihak lain, juga dapat memenuhi ekspektasi dan memberikan nilai tambah. Tanggung jawab ini juga mencakup pemeliharaan aplikasi yang berkelanjutan,

termasuk perbaikan *bug*, pembaruan fitur, serta memastikan aplikasi tetap kompatibel dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang terus berkembang. Pihak Aplikasi SIDJAKA, Dinas Perhubungan telah menyusun aplikasi ini dengan baik dan terstruktur. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan fitur seperti yang peneliti sebutkan pada pembahasan sebelumnya, yaitu fitur *approval* seperti pada indikator perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu adalah Aplikasi SIDJAKA didesain untuk memenuhi kebutuhan umum, di mana hal tersebut memenuhi konsep berorientasi pada kepentingan umum.

## 6. Dilakukan Secara Terbuka

Konsep ini merupakan melibatkan transparansi dalam setiap tahap proses, baik dalam pemerintahan, organisasi, maupun kegiatan lainnya. Dalam konteks pemerintahan, pelaksanaan secara terbuka berarti pengelolaan kebijakan dan keputusan yang dapat diakses publik, termasuk informasi anggaran, perencanaan, pelaksanaan proyek, hingga evaluasi hasilnya. Hal ini bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang. Prinsip transparansi dalam pemerintahan membuka kesempatan bagi masyarakat untuk memantau kegiatan pemerintah dan memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada kepentingan umum, bukan pada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Transparansi mendorong terbentuknya dan terpenuhinya efektivitas, karena pihak yang berwenang akan cenderung bekerja dengan baik ketika mereka tahu bahwa tindakan mereka diawasi oleh publik atau masyarakat. Misalnya pada sistem *e-procurement*, di mana pengadaan barang dan jasa dilakukan dengan menggunakan elektronik.

Selain itu, dalam sektor organisasi atau perusahaan, pelaksanaan secara terbuka dapat diterapkan dalam pengelolaan keuangan, komunikasi internal, serta kebijakan yang diambil. Ini menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan memungkinkan berbagai pihak untuk memberikan masukan yang dapat meningkatkan kualitas keputusan yang diambil. Dengan demikian, pelaksanaan program yang

dilakukan secara terbuka adalah kunci untuk menciptakan sistem yang lebih adil, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya.

Dalam pembuatan Aplikasi SIDJAKA, segala proses didalamnya merupakan rangkaian yang dilakukan oleh pihak internal Dinas Perhubungan. Terdapat vendor didalamnya, namun itu juga suatu bentuk kerjasama internal. Alief menjelaskan jika pembuatan Aplikasi SIDJAKA diketahui masyarakat, maka ditakutkan akan terjadi *complain*, sehingga pembuatan Aplikasi SIDJAKA menjadi terhambat. Segala prosesnya didiskusikan dan dirapatkan secara internal. Namun, ketika peluncuran Aplikasi SIDJAKA, tim pengelola meluncurkan secara terbuka dengan mengadakan sosialisasi. Sosialisasinya hingga kini masih berlanjut setiap terdapat peningkatan atau perbaikan fitur pada Aplikasi SIDJAKA.

Dalam pelayanan publik merujuk pada keterbukaan informasi, proses, serta prosedur yang dapat diakses dan diawasi oleh masyarakat. Dalam konteks pelayanan perizinan di Dinas Perhubungan Kota Surakarta, pemerintah telah menyediakan sarana digital berupa Aplikasi SIDJAKA sebagai bentuk transformasi pelayanan berbasis teknologi. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, mengurangi kontak langsung, serta meminimalisir praktik birokrasi yang berbelit-belit.

Namun dalam implementasinya, masih ditemukan praktik pelayanan secara *offline* atau tatap muka yang tetap dilaksanakan, meskipun aplikasi sudah tersedia. Hal ini menunjukkan belum maksimalnya penerapan prinsip keterbukaan, karena pelayanan *offline* berpotensi membuka ruang bagi penyimpangan, seperti pemberian uang secara langsung kepada petugas sebagai bentuk gratifikasi atau untuk mempercepat proses. Ketidakterbukaan proses ini tidak hanya bertentangan dengan semangat transparansi, tetapi juga mencederai integritas sistem pelayanan digital yang telah dibangun.

Dengan demikian, meskipun instrumen digital sudah ada, komitmen terhadap pelaksanaan yang terbuka, konsisten, dan bebas dari intervensi personal masih menjadi tantangan serius. Untuk mewujudkan pelayanan yang sepenuhnya transparan, dibutuhkan pengawasan yang ketat, edukasi kepada masyarakat, serta komitmen dari penyelenggara layanan untuk menghentikan praktik-praktik luring yang berisiko memunculkan celah penyalahgunaan wewenang.

Melalui aplikasi ini, masyarakat, khususnya sopir truk, diharapkan dapat mengakses berbagai layanan perizinan secara mandiri, tanpa perlu lagi mengurusnya secara tatap muka yang berisiko menimbulkan birokrasi panjang, bahkan celah penyimpangan. Namun dalam praktiknya, Aplikasi SIDJAKA belum sepenuhnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Salah satu persoalan mendasar yang muncul adalah terbatasnya akses ke aplikasi tersebut yang hanya bisa digunakan oleh pemohon yang telah memiliki akun terdaftar. Dalam konteks transparansi, kondisi ini tentu bertolak belakang dengan prinsip indikator dilakukan secara terbuka, di mana setiap warga negara seharusnya memiliki hak yang sama untuk mengetahui dan mengakses informasi layanan tanpa hambatan administratif terlebih dahulu. Menurut sudut pandang peneliti, berdasarkan wawancara dengan para sopir truk seperti pada indikator sebelumnya, para sopir truk yang tidak mau belajar dan mereka yang belum memiliki akun mungkin akan kesulitan memahami bagaimana prosedur kerja aplikasi tersebut, atau bahkan merasa ragu untuk menggunakan layanan digital karena terkesan tertutup. Akibatnya, sebagian sopir truk lebih memilih datang langsung ke kantor Dishub untuk bertanya atau mengurus secara langsung, yang pada akhirnya malah memperkuat kembali praktik layanan manual dan membuka peluang terjadinya penyimpangan yang ingin ditekan melalui sistem digital.

Selain itu, keterbatasan akses ini juga memperlihatkan belum optimalnya strategi sosialisasi dan edukasi digital dari pihak penyelenggara layanan. Oleh karena itu,

meskipun Aplikasi SIDJAKA merupakan langkah maju dalam digitalisasi layanan, aspek aksesibilitas yang masih terbatas ini perlu segera diperbaiki.

## F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa masih ditemukan pemahaman masyarakat yang terbatas terhadap sistem perizinan online dan kebutuhan akan pelatihan bagi petugas menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kurangnya pelatihan dan pemahaman yang memadai dapat mengurangi efektivitas sistem perizinan yang telah diterapkan. Hal ini karena merujuk pada indikator-indikator pertanyaan wawancara yang kebanyakan menjelaskan bahwa aplikasi tersebut tidak dipergunakan dengan baik oleh para sopir angkutan berat.

Pada indikator yang pertama, yaitu peningkatan efisiensi, disimpulkan bahwa efisiensi belum tercipta dari adanya Aplikasi SIDJAKA karena para sopir truk yang Peneliti wawancara menjelaskan bahwa secara tenaga dan waktu, menggunakan Aplikasi SIDJAKA atau tidak menggunakan, hasilnya sama saja. Yaitu sama-sama memerlukan proses yang tidak signifikan. Sehingga, pada indikator ini tidak dapat dikatakan bahwa peningkatan efisiensi berhasil dilakukan.

Yang kedua, indikator perbaikan efektivitas. Disimpulkan bahwa juga belum tercapai efektivitas dari adanya Aplikasi SIDJAKA karena proses pelaksanaan perizinan tidak menjadi lebih singkat berdasarkan wawancara oleh para sopir truk. Selain itu, walau terdapat *back up plan* ketika terjadi kendala pada

Aplikasi SIDJAKA, yaitu memproses perizinan melalui petugas, namun hal tersebut akan sama saja jika menggunakan Aplikasi SIDJAKA yang pada akhirnya harus mendatangi petugas atau pengawas pada Pos Pengawasan. Sehingga, pada indikator kedua ini juga dikatakan belum berhasil dalam perbaikan efektivitas.

Pada indikator ketiga, perbaikan kualitas pelayanan belum sepenuhnya berhasil karena dari para sopir truk masih mengaku belum memahami apa saja isi dari aplikasi ini. Walau terdapat prosedur dan tata cara penggunaan aplikasi yang mudah dimengerti yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas Aplikasi SIDJAKA, namun kebanyakan dari mereka belum merasakan manfaat dari hadirnya Aplikasi SIDJAKA.

Pada indikator keempat adalah, disimpulkan bahwa masih terdapat konflik kepentingan Aplikasi SIDJAKA berupa kepentingan antara Dinas Perhubungan yang secara baik menerbitkan aplikasi ini dengan para sopir truk yang tidak mau memakai aplikasi ini, sehingga aplikasi ini tidak diminati oleh para sopir truk. Kelima adalah indikator yang berorientasi pada kepentingan umum, disimpulkan bahwa tujuan aplikasi ini adalah untuk kepentingan umum mengingat terdapat permasalahan seperti kerumitan tatanan lalu lintas pada Kota Surakarta, sehingga Aplikasi SIDJAKA dihadirkan untuk menjawab permasalahan tersebut.

Yang terakhir atau keenam adalah indikator dilakukan secara terbuka, disimpulkan bahwa Aplikasi SIDJAKA dibuat dengan rapat *internal*, namun peluncuran aplikasi ini dilakukan secara terbuka dengan datang ke kelurahan- kelurahan di Kota Surakarta untuk memperkenalkan aplikasi ini. Selain itu, juga dilakukan pengunggahan pada Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan dispensasi kendaraan angkutan bermuatan berat melalui Aplikasi SIDJAKA di Kota Surakarta belum sepenuhnya mencapai tujuan pelayanan publik yang ideal. Dari enam indikator yang dianalisis tersebut, mayoritas menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi SIDJAKA masih menghadapi hambatan signifikan, terutama pada aspek penggunaan oleh masyarakat langsung, yaitu para sopir truk kendaraan berat. Hal ini sejalan dengan asas pelayanan publik dimana prinsip-prinsip dasar

yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah harus terpenuhi dalam penyelenggaraan layanan.

## G. SARAN

Berdasarkan analisis penelitian, belum ditemukan kesuksesan pada Aplikasi SIDJAKA. Maka sekiranya perlu dilakukan pembenahan serta langkah penyempurnaan kembali sehingga Aplikasi SIDJAKA dapat berjalan dan tercapai tujuannya dengan baik. Adapun upaya pembenahan tersebut dapat peneliti sampaikan beberapa saran seperti, yaitu, bentuk ketidakpuasan pada aplikasi ini sering kali muncul karena ketidakjelasan kriteria evaluasi, bias dalam penilaian, dan *feedback* yang kurang. Jika ketidakpuasan tersebut tidak ditangani dengan baik, dapat terjadi penurunan kinerja. Dinas Perhubungan selaku instansi yang mengeluarkan Aplikasi SIDJAKA, harus mengetahui kekurangan aplikasi tersebut berdasarkan sudut pandang masyarakat, dalam konteks ini sopir truk. Untuk mengetahui apa saja kekurangan Aplikasi SIDJAKA, Dinas Perhubungan sebaiknya melakukan evaluasi dengan pemberian *feedback* yang konstruktif dari pihak sopir truk. Proses evaluasi sebaiknya disertai dengan komunikasi yang terbuka, di mana pihak yang dievaluasi, yaitu Dinas Perhubungan dapat memberikan tanggapan atau klarifikasi terhadap hasil evaluasi tersebut. Evaluasi yang baik tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga memberikan ruang untuk perbaikan dan pengembangan. Evaluasi oleh pihak Dinas Perhubungan sebaiknya juga berupa mengurangi fitur-fitur yang dirasa rumit oleh para sopir truk di dalam Aplikasi SIDJAKA, karena para sopir truk menyebutkan bahwa banyak fitur pada aplikasi tersebut masih susah dipahami oleh mereka, walau tata cara penggunaan dijelaskan dalam aplikasi. Setelah melakukan evaluasi dan *feedback*, sebaiknya perlu diadakannya

sosialisasi yang gencar dan pengenalan ulang aplikasi dengan fitur yang lebih ringkas kepada sopir truk agar Aplikasi SIDJAKA dapat dimanfaatkan kembali dengan maksimal oleh sopir truk sesuai tujuan awal pembuatan

Aplikasi SIDJAKA. Sosialisasi yang peneliti sarankan tidak hanya aktif dalam media sosial, melainkan kegiatan sosialisasi terbuka yang langsung turun pada sopir truk dengan acara yang dikhususkan pada mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

Afriyandi, Muhammad Rizcky. *Perlindungan Hukum Penetapan Klausula Baku Terhadap Jasa Parkir Atas Kehilangan Kendaraan Di Stadion Kaharudin Nasution Rumbai*. Diss. Universitas Islam Riau, (2022).

Aisah, Sellatul. *Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Operasional Truk Bermuatan Lebih Berdasarkan Perspektif Milk Al-Daulah*. Diss. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023.

Akbar, Ahmad. "Pembangunan Model Electronic Government Pemerintahan Desa Menuju Smart Desa." *Jurnal Teknik dan Informatika* 5, no. 1 (2018): 1-5.

Ammons, D. N. *Public Administration: Concepts and Cases*. Wadsworth Publishing. (2008).

Amrozi, Yusuf, and Elfa Cornelia. "Implementasi e-government pelayanan publik pada aplikasi E-kios." *Jurnal Kebijakan Publik* 13.3 (2022): 310-316.

Anugerah, Gesaki Daitia, and Mayarni Mayarni. *Pengawasan Kendaraan Truk Bertongkat Berat Di Jalan Umum Kota Pekanbaru*. Diss. Riau University, 2018.

Aprianty, Diah Rachma. "Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 4 (2016): 1589-1602.

Arikunto, Suharsimi, and Cepi Safruddin Abdul Jabar. "Evaluasi program pendidikan: Pedoman teoretis bagi mahasiswa dan praktisi pendidikan." *Jakarta: Bumi Aksara*(2009).

- Armstrong, M. *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. Kogan Page. (2009). Arsyad, Arsyad. "Studi Implementasi E-Government di Daerah Perbatasan." *Jurnal Pekommas* 18, no. 1 (2015): 1-14.
- Aw, Suranto. "Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes)." *Informasi* 48.1 (2018): 1-14. Cahyono, Anang Sugeng, Soesilo Zauhar, and Tjajanulin Domai. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung." *Publiciana* 15, no. 02 (2022): 82-97.
- Choirunnisa, Laili, et al. "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia." *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3.1 (2023): 71-95.
- Dias, Gonçalo Paiva, and José Aberto Rafael. "A simple model and a distributed architecture for realizing one-stop e-government." *Electronic commerce research and applications* 6.1 (2007): 81-90.
- Duarte, A. "How to Improve Operational Efficiency." (2019). Dunn, W. Indikator evaluasi kebijakan. William Dunn (1999). Dunn, W. Indikator Evaluasi Kebijakan. William Dunn, 1999:610, 610.
- Dunn, W. N. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. William Dunn (1999). Dunn, W. N. (1999). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Dunn, 1999:610, 610.
- Indrajit, R. E. 2007. *Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Indrayani, Etin. "E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia." (2020): 1-397.
- Irawan, Bambang. "E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik." *Jurnal Paradigma* 4, no. 3 (2017): 200-209.
- Kieu, Don, Greg R. Luecke, Stephen Gilbert, Timothy Hunt, Brian Gilmore, Chase Meusel, and Norene Kelly. "Listening to the voice of the customer using an immersive combine simulator: Innovative techniques for product development." *International Journal of Heavy Vehicle Systems* 27, no. 3 (2020): 303-324.
- Leeuw, F. L., & Furubo, J. E. *Evaluation Systems: What Do We Learn?* Transaction Publishers. (2008).
- Melinda, Shafira. *Sistem Pengawasan Dinas Perhubungan Aceh Terhadap Keberadaan Mobil Angkutan Ilegal Dalam Perspektif Al-Hisbah (Studi Kasus Terminal Tipe A Kota Banda Aceh)*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.
- Muharam, Riki Satia. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung." *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 01 (2019): 39-47.
- Mutia, Jawaz Muslim. *Penertiban Travel Liar Dalam Pelayanan Transportasi Publik Di Kabupaten Pesisir Selatan*. Diss. UPT. Perpustakaan Unand, 2015.
- Naskah Akademik Rancangan Undang- Undang tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik untuk Administrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik (Versi 19 Mei 2014).
- Nisa, Latifa Suhada. "Pelaksanaan Sistem Inovasi di Indonesia." *Jurnal Kebijakan Pembangunan* 17.1 (2022): 107-120.

Nugroho, Rossi Adi, and Yuyun Purbokusumo. "E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia (E- Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E- Government Application in Indonesia)." *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi* 22.1 (2020): 1-17.

Tasyah, Amelia, Sabrina Jasriyani Putri Septiya, Reza Agung Fernanda, and Putri Chesilia. "Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era)." *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (Jasispol)* 1, no. 1 (2021): 21-33.

Wahyudi, Wahid, Agus Taufik Mulyono, and Wimpy Santosa. "Pengaruh muatan lebih beban gandar kendaraan berat angkutan barang terhadap peningkatan oksida karbon." *Jurnal Transportasi* 13.2 (2013): 142502.

Wibisono, Irawan, Silvester Kurniawan, Tri Wahyu Cahyono, and Budiman Hendrato. "FX. HADI RUDYATMO-ACHMAD PURNOMO, SANG PELAYAN Lurus dalam Pengabdian, Ikhlas dalam Pelayanan." (2021) Wijaya,

Lies Fajarwati, Winarti Winarti, and Joko Suranto. "Inovasi Pelayanan Publik Program E-Retribusi Di Dinas Perdagangan Kota Surakarta." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 8.2

(2020): 109-118.  
Zulhakim, A. Aziz. "Mengenal e-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi e-

Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)." *Bengkulu: FISIPOL Bengkulu* (2012).