

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik adalah bentuk pelayanan baru yang terjadi perubahan, atau penyesuaian yang memberikan manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung, kepada masyarakat khususnya pada bidang transportasi yaitu inovasi Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e). Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, inovasi tersebut belum berjalan efektif. Kurangnya ketersediaan dan keterbukaan informasi menyebabkan rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat. Sosialisasi yang belum optimal membuat banyak pengguna belum memahami fungsi dan manfaat BLU-e secara menyeluruh. Fokus penelitian ini adalah inovasi pelayanan publik Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) pada uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi yaitu inovasi produk layanan dan inovasi proses layanan. Kedua, apa kendala inovasi BLU-e dilihat dari sistem, mekanisme dan prosedur, produk layanan dan biaya/tarif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penyebab dan kendala inovasi BLU-e. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini, dokumentasi, wawancara, dan observasi digunakan sebagai metode pengumpulan data. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi BLU-e belum berjalan maksimal dilihat dari bentuk produk layanan menunjukkan bahwa inovasi BLU-e yaitu berubah dari buku menjadi BLU-e terdiri dari *smart card*, sertifikat uji dan stiker RFID dengan tujuan untuk meminimalisir kasus pemalsuan dokumen pada pelayanan publik. Sosialisasi yang dilakukan belum maksimal karena sosialisasi hanya melakukan launching yang mengundang beberapa pihak yang terlibat. Kendala pada inovasi BLU-e ini dilihat dari mekanisme yaitu pemesanan *smart card* yang terjadinya proses keterlambatan pengiriman dan dilihat dari produk layanan kendalanya yaitu belum melakukan sosialisasi khusus tentang fungsi dari BLU-e. Saran dalam penelitian penulis agar Dinas Perhubungan dapat melakukan sosialisasi secara langsung atau melalui media agar masyarakat juga mengetahui dan bisa meningkatkan kesadaran untuk melakukan uji kendaraan bermotor.

Kata Kunci: BLU-e, Inovasi, Pelayanan, Uji Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Public service innovation is a new form of service that occurs changes, or adjustments that provide benefits, both directly and indirectly, to the community, especially in the transportation sector, namely the Electronic Test Passing Evidence (BLU-e) innovation. At the Tebing Tinggi City Transportation Agency, this innovation has not been effective. Lack of information availability and disclosure has led to low public understanding and participation. Socialization that has not been optimal has made many users not understand the functions and benefits of BLU-e thoroughly. The focus of this research is the public service innovation of Electronic Test Pass Evidence (BLU-e) in the motor vehicle test at the Tebing Tinggi City Transportation Agency, namely service product innovation and service process innovation. Second, what are the obstacles to BLU-e innovation seen from systems, mechanisms and procedures, service products and costs/tariffs. The purpose of this research is to find out the causes and obstacles of BLU-e innovation. This research uses a qualitative approach and is descriptive in nature. In this study, documentation, interviews, and observation were used as data collection methods. Data analysis techniques in this research are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that BLU-e innovation has not run optimally, seen from the form of service products, which shows that BLU-e innovation, namely changing from books to BLU-e, consists of smart cards, test certificates, and RFID stickers with the aim of minimizing cases of document forgery in public services. The socialization carried out was not optimal because the socialization only carried out a launching that invited several parties involved. The obstacles in this BLU-e innovation are seen from the mechanism, namely the ordering of smart cards which has a delayed delivery process and seen from the service product, the obstacle is that they have not conducted special socialization about the function of BLU-e. Suggestions in the author's research that the Transportation Agency can conduct socialization directly or through the media so that the public also knows and can increase awareness to conduct motor vehicle tests.

Keywords: *BLU-e, Innovation, Services, Mo*