

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Inovasi pelayanan publik merupakan cara baru dalam penyelenggaraan layanan yang lebih menarik, kreatif, dan efektif untuk mempermudah serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah upaya terobosan dalam jenis layanan publik yang bisa berupa gagasan/ide kreatif asli atau hasil adaptasi/modifikasi, yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Inovasi pelayanan publik di Indonesia telah menjadi fokus penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik di Indonesia menunjukkan tren positif dengan berbagai inisiatif yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Melalui penerapan teknologi dan pendekatan baru, pemerintah berusaha memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi. Namun, tantangan seperti kondisi geografis dan keterbatasan sumber daya masih perlu diatasi untuk mencapai tujuan tersebut secara menyeluruh.

Pelayanan publik di Indonesia selama ini selalu berhubungan erat dengan tata kelola instansi pemerintah, serta badan usaha milik negara, baik nasional maupun regional. Tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi hak-hak mereka sebagai warga negara (Izzati, 2020). Meski dalam memberikan pelayanan yang optimal bukanlah hal yang mudah, tetapi pemerintah terus berupaya untuk mewujudkan agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas serta mengedepankan kebutuhan masyarakat (Haqie, Nadiah, 2020).

Penggunaan *e-government* dalam birokrasi adalah inovasi yang diterapkan oleh pemerintah untuk memperbaiki kinerja aparatur dan standar hidup masyarakat. *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat (Aggreana, 2021). Untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam pengujian kendaraan bermotor, telah diperkenalkan inovasi baru di sektor transportasi. Khususnya di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor, inovasi tersebut adalah BLU-e (Bukti Lulus Uji elektronik).



**Gambar 1.1 Bentuk Fisik Bukti Lulus Uji Elektronik**  
Sumber: <https://www.atmago.com> (diakses pada 15/06/2024)

Bukti lulus uji KIR yang sebelumnya berupa buku, kini telah digantikan oleh Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) yang berupa *Smart Card* dengan teknologi NFC, stiker hologram dengan kode QR yang ditempelkan di kaca depan mobil, dan sertifikat lulus uji. *Smart Card* ini terbuat dari bahan khusus yang mengandung mikroprosesor untuk menyimpan dan menangani data. Dengan adanya data bisa mengurangi kasus pemalsuan karena semakin sering terjadi dan dikerjakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Yang lebih mengejutkan, banyak pelaku pemalsuan ini yaitu mantan aparat perhubungan, yang seharusnya menjaga integritas sistem uji, tetapi malah terlibat dalam praktik ilegal tersebut (<https://www.cnbcindonesia.com>, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa seluruh bentuk pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tujuannya untuk mengonfirmasi bahwa masyarakat menerima pelayanan yang prima, profesional, dan berkualitas, serta untuk mencegah berbagai permasalahan yang mungkin timbul di daerah. Hal ini juga mencakup aspek pelayanan administrasi di bidang perhubungan, yang memegang peranan dalam kelancaran dan ketertiban sistem transportasi.

Regulasi tersebut diperkuat dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Peraturan ini dibuat untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara cepat dan mendorong setiap daerah untuk mengembangkan inovasi yang dapat mengatasi masalah pelayanan publik dengan menggunakan kriteria inovasi yang baru, praktis, efektif dan berkelanjutan.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan bahwa atas arahan dan pelaksanaannya, pemerintah juga bertanggung jawab atas terwujudnya sistem lalu lintas yang aman, selamat, tertib dan lancar serta Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : 2874/AJ.402/DRJD/217 Tentang Pedoman Teknis Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor yang bertujuan untuk memberikan pedoman teknis yang jelas dan konsisten dalam melakukan uji berkala kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor merupakan serangkaian prosedur yang digunakan untuk menguji atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor.

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor mengatur bahwa tujuan pelaksanaannya adalah untuk: (1) Memberikan jaminan keselamatan secara teknis dan memastikan kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya dalam kondisi laik jalan, (2) Melestarikan lingkungan dengan mencegah kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan, dan (3) Menyediakan pelayanan umum yang berkualitas kepada masyarakat dalam bidang pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui media massa Kota Tebing Tinggi merupakan Kota pertama di Provinsi Sumatera Utara yang menerapkan inovasi Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e). Pemerintah menerapkan inovasi ini tujuannya adalah untuk mencegah pemalsuan ciri-ciri kendaraan serta hasil uji berkala, yang sering terjadi pada kendaraan angkutan umum dan barang. BLU-e (Bukti Lulus Uji Elektronik) diresmikan pada hari selasa tanggal 17 Desember 2019 berlokasi di Terminal Bandar Kajum Kota Tebing Tinggi. (diskominfo.tebingtinggikota.go.id, 2023)

Kemudian peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui fungsi dari Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e), padahal keberadaan BLU-e sangat penting untuk mencegah pemalsuan bukti uji kendaraan bermotor. *Smart Card* ini juga harus diletakkan di tempat yang tepat agar fungsinya tidak hilang. Ketidaktahuan masyarakat tentang fungsi dan kegunaan BLU-e, yang menggantikan fungsi buku KIR mengakibatkan fungsi dari *smart card* ini tidak dimanfaatkan secara optimal (Obsevasi awal, Sabtu 27 Juli 2024).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara awal dengan Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi Bapak Yohandra, A.Md menjelaskan bahwa inovasi BLU-e merupakan inovasi yang dikeluarkan untuk meminimalisir terjadinya pemalsuan administrasi yaitu pada uji kendaraan bermotor. Berbagai kasus pemalsuan sering terjadi dengan mencatut nama Kota Tebing Tinggi, meskipun pelaku sebenarnya bukan berasal dari kota ini. Selain itu masyarakat juga kurang peduli terkait berubahnya bentuk dari bukti uji kendaraan bermotor, mereka hanya berfikir yang penting selesai dan dinyatakan lulus (Wawancara awal, Kamis 25 Juli 2024).

**Uji Kendaraan Bermotor** merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memastikan kendaraan yang digunakan di jalan raya harus memenuhi kriteria keselamatan dan kelayakan. Proses ini untuk mengurangi risiko kecelakaan akibat kerusakan teknis kendaraan. Di Kota Tebing Tinggi, **Dinas Perhubungan** telah melaksanakan uji kendaraan bermotor secara rutin setiap tahun. Berikut adalah data jumlah kendaraan wajib uji tahun 2020-2024 di Kota Tebing Tinggi:

**Table 1.1**  
**Data Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji 2020-2024**

Tahun	Jumlah Wajib Uji (Unit)	Jumlah Lulus Uji (Unit)	Jumlah (%)
2020	<b>2.844</b>	<b>1.511</b>	<b>53,27%</b>
2021	<b>2.998</b>	<b>1.515</b>	<b>50,40%</b>
2022	<b>3.253</b>	<b>1.595</b>	<b>49,03%</b>
2023	<b>3.470</b>	<b>1.213</b>	<b>34,95%</b>
2024	<b>3.470</b>	<b>1.198</b>	<b>34,52%</b>

*Sumber: Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi*

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor wajib uji selama 5 tahun terakhir meningkat tetapi jumlah kendaraan yang lulus uji sebaliknya malah menurun. Hal tersebut juga disebabkan pandemi Covid-19 pada

beberapa tahun. Maka dari itu banyak kendaraan umum yang berhenti beberapa waktu untuk beroperasi di jalan seperti biasa.

Namun dari pengguna BLU-e yang telah melakukan uji ternyata masih ada yang tidak mengetahui fungsi dari Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) di Kota Tebing Tinggi. Padahal keberadaanya sangat penting untuk mencegah pemalsuan bukti uji kendaraan bermotor. Untuk mendukung hal ini, Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB), yang bertugas melaksanakan pengujian kendaraan bermotor guna memastikan seluruh transportasi umum yang beroperasi berada dalam kondisi laik jalan.

Jika mengacu pada uraian di atas, Dinas Perhubungan belum efektif dalam menjalankan inovasi bukti uji kendaraan bermotor. Keberhasilan pengujian kendaraan bermotor belum maksimal, terutama dari segi ketersediaan serta keterbukaan informasi yang masih kurang. Hal ini berdampak pada rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan inovasi tersebut. Dinas perhubungan juga belum baik dalam mensosialisasikan pengujian kendaraan bermotor dengan inovasi BLU-e terbukti dengan masih banyak masyarakat yang belum optimal dalam menggunakan Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) sehingga belum mengetahui secara menyeluruh fungsi dari bukti lulus uji elektronik tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mendalami dan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai "**Inovasi Pelayanan Publik Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) Pada Uji Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.**"

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) pada uji kendaraan bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi?
2. Apa kendala yang muncul dalam menjalankan inovasi pelayanan publik BLU-e pada uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini memiliki fokus sebagai berikut yaitu:

1. Inovasi pelayanan publik Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) pada uji kendaraan bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi yang difokuskan pada inovasi produk layanan dan inovasi proses layanan
2. Kendala pada inovasi pelayanan publik BLU-e pada uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan publik Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e) pada uji kendaraan bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.
2. Untuk memahami berbagai kendala yang muncul dalam penerapan inovasi pelayanan BLU-e pada uji kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka peneliti diharapkan memberikan manfaat antara lain:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara akademis semoga dapat mengembangkan konsep dan teori-teori terkait, dan diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang masih dalam ruang lingkup inovasi. Selain itu peneliti dapat melatih dan membangun kemampuan berpikir ilmiah dengan bantuan penelitian ini, dan kemampuan kerja ilmiah penulis di bidang administrasi publik dapat dikembangkan secara teliti.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan, saran ataupun kritik baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Serta dapat memotivasi mahasiswa lain untuk meneliti lebih dalam tentang inovasi pelayanan BLU-e dengan metode yang berbeda.