

DESKRIPSI HKI

Inovasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dengan Sistem *Drive-Thru* merupakan sebuah bentuk pembaruan tata kelola pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dikembangkan di Dinas Perhubungan Kota Madiun sebagai respons atas berbagai permasalahan dalam sistem pelayanan konvensional. Sebelum adanya inovasi ini, alur pelayanan uji berkala masih memerlukan waktu relatif lama, sarana dan prasarana belum sepenuhnya optimal, serta kesadaran sebagian pemilik kendaraan terhadap pentingnya uji berkala masih tergolong rendah. Kondisi tersebut berdampak pada terjadinya antrean panjang, ketidaknyamanan pemohon uji, serta potensi menurunnya efektivitas pelayanan publik.

Inovasi ini menghadirkan konsep *Drive-Thru* pada tahapan pengambilan hasil uji kendaraan, sehingga pemohon uji tidak lagi diwajibkan turun dari kendaraan setelah proses pengujian selesai. Dalam sistem konvensional, pemohon harus melakukan pendaftaran dan verifikasi data, mengikuti pengujian kendaraan, kemudian turun dari kendaraan menuju loket pencetakan hasil uji dan mengambil hasil uji secara manual. Melalui inovasi ini, alur pelayanan disederhanakan dengan tetap mempertahankan tahapan pendaftaran dan pengujian kendaraan, namun dilanjutkan dengan masuk ke jalur *Drive-Thru* untuk pengambilan hasil uji secara langsung dari dalam kendaraan.

Penerapan sistem *Drive-Thru* ini bersifat *semi drive-thru*, karena fokus inovasi masih berada pada tahap pengambilan hasil uji, sementara proses pendaftaran dan verifikasi data tetap dilakukan secara konvensional. Meskipun demikian, perubahan pada tahapan akhir pelayanan ini memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi waktu, pengurangan antrean, serta peningkatan kenyamanan pemohon uji.

Secara substansi, inovasi ini dirancang untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien. Sistem *Drive-Thru* meminimalkan interaksi yang tidak perlu, mengurangi pergerakan pemohon di area pelayanan, serta menata ulang alur kerja petugas agar lebih terstruktur. Dengan demikian, inovasi ini juga mendukung peningkatan akuntabilitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor.

Dampak dari penerapan inovasi ini meliputi percepatan waktu pelayanan, meningkatnya persepsi masyarakat terhadap transparansi dan profesionalitas layanan, meningkatnya kepercayaan publik kepada Dinas Perhubungan Kota Madiun, serta tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk melaksanakan uji berkala kendaraan secara tepat waktu. Inovasi ini menjadi bukti komitmen pemerintah daerah dalam melakukan pembaruan pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
2. Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge.
3. Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the third world*. Princeton University Press.
4. Islamy, M. I. (2009). *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara*. Bumi Aksara.
5. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
6. Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (ed. revisi). Remaja Rosdakarya.
7. Nugroho, R. (2017). *Public policy: Dinamika kebijakan, analisis kebijakan, manajemen kebijakan*. Elex Media Komputindo.
8. Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
10. Putra, I. M. E. L. (2019). Efektivitas pemungutan retribusi PKB di Denpasar. *Widya Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 75–83.
11. Rahma, N. A., Farras, K. A., & Yuliarni, D. (2023). Analisis kelayakan dan efektivitas pengujian kendaraan bermotor. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(1), 45–56.
12. Rasyid, M. R. (2003). *Birokrasi dalam negara demokrasi*. Ghalia Indonesia.
13. Sabatier, P. A. (2007). *Theories of the policy process*. Westview Press.
14. Santoso, D. (2014). *Manajemen transportasi*. Pustaka Pelajar.
15. Septianti, F. S., & Prabawati, I. (2019). Implementasi program e-uji KIR di Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 22–30.

16. Sondari, S., & Suparman, A. (2019). Efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor berkala di Subang. *The World of Public Administration Journal (TWPAJ)*, 1(2), 12–21.
17. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
18. Supriyono, B. (2018). *Teori dan implementasi kebijakan publik*. Universitas Brawijaya Press.
19. Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
20. Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
21. Fabiola, A. (2017). Pelayanan uji KIR melalui E-Dishub di Wiyung. *Publika*, 5(3), 60–68.
22. Ratmadiani, E. P., et al. (2020). Efektivitas penerimaan retribusi PKB di Sukabumi. *Jurnal Proaksi*, 7(2), 134–142.
23. Arakian, M. A., et al. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan PKB di Kota Sorong. *Gradual: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(1), 15–26.
24. Ratnasari, T., et al. (2022). Pelayanan pengujian angkutan barang sistem BLU elektronik. *Karimah Tauhid: Jurnal Pengembangan Sosial*, 3(9), 78–85.
25. Widodo, J. (2012). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Bayumedia.