

# Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dengan Sistem Bukti Lulus Uji Elektronik

Tri Ratnasari<sup>1</sup>, Euis Salbiah<sup>2</sup>, Denny Hernawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Djuanda, [triratnasari555@gmail.com](mailto:triratnasari555@gmail.com)

---

---

## ABSTRAK

Dinas Perhubungan (DISHUB) merupakan instansi penyelenggara pelayanan jasa yang bergerak pada bidang transportasi dan perhubungan. Dishub membawahi beberapa unit pelaksana teknis. Salah satu unit pelaksana teknis adalah yang memiliki tugas di bidang uji kendaraan, yaitu UPTD PKB. Penggunaan *smart card* merupakan bentuk produk layanan pengganti buku uji KIR dalam pelayanan uji Kir dengan sistem Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-E). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dengan Sistem BLU-E Pada Kantor Dishub Kota Depok.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, BLU-E, DISHUB UPTD PKB

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu pemberian pelayanan (services) pada kebutuhan orang-orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan atau urusan terhadap organisasi tersebut serta sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Ristiani, 2020:166). Pelayanan publik terdiri atas pelayanan yang memiliki output berupa jasa dan barang. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang berfokus pada bagian jasa yaitu Dinas Perhubungan. Dinas perhubungan adalah penyelenggara negara yang berkewajiban memberikan layanan maksimal di bidang perhubungan dan transportasi. Salah satu peranan pemerintah daerah khususnya Dinas Perhubungan di bidang angkutan dan transportasi adalah memaksimalkan perannya sebagai pembuat kebijakan (Regulator), penyedia fasilitas (Fasilitator), dan sebagai pengawas (Evaluator). Sebagaimana sasaran yang hendak atau ingin dicapai oleh DISHUB adalah terciptanya sebuah pelayanan transportasi secara terpadu, efektif, mencukupi dari segi kapasitas, terjangkau, tertib, teratur lancar serta cepat, aman, mudah, tepat waktu dan nyaman serta efisien dalam sebuah kesatuan jaringan transportasi nasional. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas

Perhubungan adalah pengujian kendaraan bermotor atau uji kir. Pengujian uji KIR atau uji berkala dilakukan oleh pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan. Kepastian hukum yang menjamin uji KIR diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kemudian di perjelas pembahasannya dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 133 tahun 2015 mengenai Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Kebaruan dari kebijakan KIR adalah melalui sistem KIR Elektronik. KIR elektronik merupakan sebuah inovasi dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien. Sistem ini mengganti buku KIR menjadi smart card dan sertifikat uji. Kebijakan penggantian buku kir dengan *smart card* dan sertifikat uji merupakan program nasional yang telah mulai diterapkan pada Tahun 2020. Beberapa tujuan yang hendak dicapai oleh pemerintah adalah memudahkan sistem pembayaran KIR serta mencegah *paperless* yaitu kehilangan kertas *copy* dalam pembuatan KIR. KIR elektronik ini di dukung oleh *smart card* sebagai pengganti buku uji KIR. Pemerintah Kota Depok telah menetapkan kebijakan BLU-E KIR tersebut pada DISHUB tepatnya pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) pengujian kendaraan bermotor pada 23 Februari 2023.

KIR elektronik atau Bukti Lulus Uji Elektronnik BLU-E dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Mengurangi adanya pemalsuan dokumen
2. Otomatisasi dalam pendeteksi data melalui menggunakan aplikasi BLU-E
3. Meminimalisir anggaran biaya stiker samping dengan menggunakan *smart card* dan *QR Code*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kulaitas pelayanan pengujian kendaraan angkutan barang dengan sistem BLU-E pada Kantor Dishub Kota Depok

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2011: 80) “Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri beberapa obyek/ subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan/ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik dapat kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini,berfokus pada masyarakat pengguna layanan BLU-E KIR Kota Depok yang menjadi populasi dalam sasaran penelitian adalah masyarakat pengguna layanan BLU-E KIR Kota Depok. Jumlah pengguna layanan BLU-E KIR pada Maret 2024 sebanyak 1.704 pengunjung, kemudian sebanyak 30 pegawai pelayanan. Dalam penelitian ini, 1.734 pengunjung menjadi populasinya.

Menurut Sugiyono (2011:81) “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat di dalam populasi tersebut.” Teknik sampel yang dipakai adalah *accidental sampling*, yaitu peneliti mengambil sampel dari pengguna layanan (*User*) yang langsung ditemui di lokasi penelitian. Rumus slovin digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Maka :

$$n = \frac{1734}{1+1734(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1734}{1+1734(0,01)}$$

$$n = \frac{1734}{18,34}$$

$$n = 94,54$$

dengan ukuran populasi = 1734 dan e = 10% sehingga diperoleh ukuran sampel (n) sebesar 94,54 dibulatkan menjadi 95 sampel pengguna layanan uji KIR BLU-E.

Pada penelitian ini peneliti memakai metode atau teknik pengumpulan data dengan observasi lokasi penelitian, menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden, serta studi kepustakaan.

Teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan , dengan teknik/metode analisis data memakai rumus WMS (*Weight Mean Score*) dan skala likert yang memiliki penilaian gradasi 1-5 dengan kriteria sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Analisi data merupakan bagian dari proses penelitian yaitu pengolahan data yang bertujuan untuk menggambarkan serta mendeskripsikan keadaan secara objektif dari suatu objek. Adapun indikator-indikator pada penelitian ini mengacu pada teori mengenai Kualitas Pelayanan oleh Afandi (2018, hlm. 43) yang memuat dimensi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan.

Guna mendapatkan angka penafsiran/interpretasi terhadap semua jawaban dari responden, selanjutnya data diolah/dianalisis berdasarkan pada hasil dari jawaban responden yang terdapat pada angket dengan memakai rumus “WMS (*weight Mean Skor*)”. Sebagai berikut :

$$M = \sum f(x)/n$$

M = Perolehan angka penafsiran atau kriteria penafsiran

$\sum$  = Penjumlahan

f = Frekuensi jawaban responden

x = Pembobotan

n = Jumlah sampel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Dimensi Prosedur Pelayanan

Tanggapan responden terhadap dimensi prosedur pelayanan dapat dikelompokkan dnegan berdasarkan indikator prosedur yang konsisten, prosedur yang mudah, prosedur yang tidak berbelit-belit. Adapun hasil tanggapan dari indikator prosedur peayanan terdapat pada tabel 1 :

**Tabel 1**

#### Rekapitulasi indikator dari dimensi prosedur pelayanan

| Pernyataan Indikator   | Nilai Rentang | Kategori |
|--|---------------|----------|
| Prosedur pelayanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> yang dijalankan telah dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan                         | 3,74          | Baik     |
| Prosedur pelayanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> yang diberikan memudahkan pengguna jasa layanan.  | 3,75          | Baik     |
| Prosedur pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Depok memuat alur yang terperinci baik berupa rincian tulisan maupun gambar. | 3,43          | Baik     |
| Rata-Rata  | 3,64          | Baik     |

*Sumber : Penelitian Tri Ratnasari 2024*

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator prosedur pelayanan BLU-E KIR *Smart Card* yang dijalankan telah dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan memperoleh nilai 3,74 masuk dalam kategori Baik, indikator Prosedur pelayanan BLU-E KIR *Smart Card* yang diberikan memudahkan pengguna

jasa layanan memperoleh nilai 3,75 masuk dalam kategori Baik, indikator Prosedur pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Depok memuat alur yang terperinci baik berupa rincian tulisan maupun gambar mendapatkan rata-rata nilai 3,43 dengan kategori Baik. Maka dimensi prosedur pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,64 masuk dalam kategori Baik.

### B. Dimensi Waktu Penyelesaian

Tanggapan responden terhadap dimensi waktu penyelesaian dapat dikelompokkan dengan berdasarkan pada indikator kepastian waktu, ketetapan waktu penyelesaian, kesesuaian jadwal pelayanan.

**Tabel 2**

**Rekapitulasi indikator dimensi waktu penyelesaian**

| Pernyataan  | Nilai Rentang | Kategori |
|---|---------------|----------|
| Instansi penyedia layanan memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> | 3,48          | Baik     |
| Penyelesaian pelayanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> dilaksanakan secara tepat waktu                    | 3,41          | Baik     |
| Proses pemberian layanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> dilaksanakan dengan jadwal yang ada              | 3,56          | Baik     |
| Rata-Rata   | 3,48          | Baik     |

Sumber : Penelitian Tri Ratnasari 2024

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator Instansi penyedia layanan memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan BLU-E KIR *Smart Card* memperoleh nilai 3,48 dengan kategori Baik, indikator Penyelesaian pelayanan BLU-E KIR *Smart Card* dilaksanakan secara tepat waktu memperoleh nilai 3,41 dengan

kategori Baik, indikator Proses pemberian layanan BLU-E KIR *Smart Card* dilaksanakan dengan jadwal yang ada memperoleh nilai 3,56 dengan kategori Baik. Sehingga dimensi waktu penyelesaian memperoleh skor rata-ran 3,48 yang dengan kategori Baik.

### C. Dimensi Biaya Layanan

Tanggapan responden terhadap dimensi biaya layanan dikelompokkan dengan berdasarkan indikator pengenaan biaya sesuai peraturan, rincian atau biaya tarif yang jelas, dan tidak adanya praktik pungli.

**Tabel 3**

#### Rekapitulasi indikator dimensi biaya layanan

| Pernyataan   | Nilai Rentang | Kategori    |
|--|---------------|-------------|
| Pengenaan biaya pada pelayanan (Jika ada) ditetapkan sesuai dengan aturan. | 3,73          | Baik        |
| Adanya rincian atau biaya tarif yang jelas (Jika ada).                     | 3,80          | Baik        |
| Tidak adanya praktik pungli (Pungutan Liar) yang dilakukan petugas.        | 4,47          | Sangat Baik |
| Rata-Rata  | 4,0           | Baik        |

Sumber : Penelitian Tri Ratnasari 2024

Berdasarkan data tabel diatas maka indikator Pengenaan biaya pada pelayanan (Jika ada) ditetapkan sesuai dengan aturan mendapat nilai 3,73 dengan kategori Baik, indikator Adanya rincian atau biaya tarif yang jelas (Jika ada) memperoleh nilai 3,80 dengan kategori Baik, indikator Tidak adanya praktik pungli (Pungutan Liar) yang dilakukan petugas memperoleh nilai 4,47 dengan kategori Sangat Baik. Dengan demikian dimensi biaya layanan memperoleh skor rata-ran 4,0 dengan kategori Baik.

#### D. Dimensi Produk Layanan

Tanggapan responden terhadap dimensi produk layanan dapat dikelompokkan dengan berdasarkan pada indikator kesesuaian hasil pelayanan, fitur produk yang memberikan manfaat lebih dari fungsi utama, serta produk hasil layanan berfungsi secara efektif dan mudah dibawa.

**Tabel 4**

#### Rekapitulasi indikator dimensi produk layanan

| Pernyataan   | Nilai Rentang | Kategori |
|--|---------------|----------|
| Hasil pelayanan yang akan diterima telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan | 3,72          | Baik     |
| Fitur produk <i>Smart Card</i> mampu memberikan manfaat lebih dari fungsi utama. | 3,81          | Baik     |
| Produk <i>Smart Card</i> berfungsi secara efektif dan mudah dibawa               | 3,92          | Baik     |
| Rata-Rata  | 3,81          | Baik     |

*Sumber : Penelitian Tri Ratnasari 2024*

Berdasarkan data tabel diatas maka indikator Hasil pelayanan yang akan diterima telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan memperoleh nilai 3,72 dengan kategori Baik, indikator fitur produk *Smart Card* mampu memberikan manfaat lebih dari fungsi utama mendapat nilai 3,81 dengan kategori Baik, indikator produk *Smart Card* berfungsi secara efektif dan mudah dibawa memperoleh nilai 3,92 dengan kategori Baik. Dengan demikian dimensi produk layanan memperoleh skor rata-rata 3,81 dengan kategori Baik.



**E. Dimensi Sarana dan Prasarana**

Tanggapan responden pada dimensi sarana dan prasarana dapat dikelompokkan berdasarkan indikator kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan kerja, kelengkapan fasilitas.

**Tabel 5**

**Rekapitulasi indikator dimensi sarana dan prasarana**

| Pernyataan  | Nilai Rentang | Kategori |
|---|---------------|----------|
| Adanya fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, tempat duduk dan toilet yang nyaman serta tempat parkir kendaraan yang memadai | 3,01          | Cukup    |
| Lingkungan kerja di instansi pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Depok yang bersih                                | 3,52          | Baik     |
| Adanya kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer, media pengumuman, telepon, monitor tv dan lain-lain.         | 3,77          | Baik     |
| Rata-Rata   | 3,43          | Baik     |

*Sumber : Penelitian Tri Ratnasari 2024*

Berdasarkan data tabel diatas maka indikator Adanya fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, tempat duduk dan toilet yang nyaman serta tempat parkir kendaraan yang memadai memperoleh nilai 3,01 masuk dalam kategori Cukup, indikator Lingkungan kerja di instansi pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Depok yang bersih memperoleh nilai 3,52 masuk dalam kategori Baik, indikator Adanya kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer, media pengumuman, telepon, monitor tv dan lain-lain mendapatkan nilai

3,77 dengan kategori Baik. Dengan demikian dimensi sarana dan prasaran memperoleh skor rata-rata 3,43 dan masuk dalam kategori Baik.

#### F. Dimensi Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Tanggapan responden terhadap dimensi kompetensi petugas pemberi layanan dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator kompetensi, keterbukaan sikap, kedisiplinan.

**Tabel 6**

#### **Rekapitulasi 3 indikator dimensi kompetensi petugas pemberi layanan**

| Pernyataan   | Nilai Rentang | Kategori |
|--|---------------|----------|
| Petugas pemberi layanan telah memiliki kompetensi yang baik dilihat dari aspek pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan. | 3,88          | Baik     |
| Petugas pemberi layanan memiliki keterbukaan dalam memberi layanan   | 3,86          | Baik     |
| Petugas penyedia layanan bersikap disiplin, sopan, ramah dan berpenampilan rapi dalam melayani masyarakat.             | 3,85          | Baik     |
| Rata-Rata  | 3,86          | Baik     |

*Sumber : Penelitian Tri Ratnasari 2024*

Berdasarkan data dari tabel di atas maka indikator Petugas pemberi layanan telah memiliki kompetensi yang baik dilihat dari aspek pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan memperoleh nilai 3,88 masuk dalam kategori Baik, indikator Petugas pemberi layanan memiliki keterbukaan dalam memberi layanan mendapat nilai 3,86 dengan kategori Baik, indikator Petugas penyedia layanan bersikap disiplin, sopan, ramah dan berpenampilan rapi dalam melayani masyarakat mendapat nilai 3,85

dengan kategori Baik. Dengan demikian dimensi kompetensi petugas pemberi layanan memperoleh skor rata-rata 3,86 dengan kategori Baik.

### G. Rekapitulasi

**Tabel 7**

**Rekapitulasi dimensi kualitas pelayanan**

| Dimensi            | Indikator  | Skor | Kategori |
|--------------------|--|------|----------|
| Prosedur Pelayanan | Prosedur pelayanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> yang dijalankan telah dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan.                        | 3,74 | Baik     |
|                    | Prosedur pelayanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> yang diberikan memudahkan pengguna jasa layanan.  | 3,75 | Baik     |
|                    | Prosedur pelayanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Depok memuat alur yang terperinci baik berupa rincian tulisan maupun gambar. | 3,43 | Baik     |
| <b>Rata-Rata</b>   |  | 3,64 | Baik     |
| Waktu Penyelesaian | Instansi penyedia layanan memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i>  | 3,48 | Baik     |

|                  |  |      |             |
|------------------|--|------|-------------|
|                  | Penyelesaian pelayanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> dilaksanakan secara tepat waktu       | 3,41 | Baik        |
|                  | Proses pemberian layanan BLU-E KIR <i>Smart Card</i> dilaksanakan dengan jadwal yang ada | 3,56 | Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | 3,48 | Baik        |
| Biaya Layanan    | Pengenaan biaya pada pelayanan (Jika ada) sesuai dengan aturan                           | 3,73 | Baik        |
|                  | Adanya rincian atau biaya tarif yang jelas (Jika ada).                                   | 3,80 | Baik        |
|                  | Tidak adanya praktik pungli (Pungutan Liar) yang dilakukan petugas.                      | 4,47 | Sangat Baik |
| <b>Rata-Rata</b> |  | 4,0  | Baik        |
| Produk Pelayanan | Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.        | 3,72 | Baik        |
|                  | Fitur produk <i>Smart Card</i> mampu memberikan manfaat lebih dari fungsi utama.         | 3,81 | Baik        |
|                  | Produk <i>Smart Card</i> berfungsi secara efektif dan mudah dibawa                       | 3,92 | Baik        |

|                      |   |      |       |
|----------------------|---|------|-------|
| <b>Rata-Rata</b>     |   | 3,81 | Baik  |
| Sarana dan Prasarana | Adanya fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, tempat duduk dan toilet yang nyaman serta tempat parkir kendaraan yang memadai | 3,01 | Cukup |
|                      | Lingkungan kerja di instansi pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Depok yang bersih                                | 3,52 | Baik  |
|                      | Adanya kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer, media pengumuman, telepon, monitor tv dan lain-lain.         | 3,77 | Baik  |
| <b>Rata-Rata</b>     |   | 3,43 | Baik  |
| Kompetensi Petugas   | Petugas pemberi layanan telah memiliki kompetensi yang baik dilihat dari aspek pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan.          | 3,88 | Baik  |
|                      | Petugas pemberi layanan memiliki keterbukaan dalam memberi layanan  | 3,86 | Baik  |
|                      | Petugas penyedia layanan bersikap disiplin, sopan, ramah dan berpenampilan rapi dalam melayani masyarakat.                      | 3,85 | Baik  |

|                        |      |      |
|------------------------|------|------|
| <b>Rata-Rata</b>       | 3,86 | Baik |
| <b>Total Rata-Rata</b> | 3,70 | Baik |

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di jelaskan di atas yang membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dengan Berbasis Sistem BLU-E (Bukti Lulus Uji Elektronik) Pada Kantor Dishub Kota Depok, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti Lulus Uji Elektronik adalah salah satu bentuk pemanfaatan kemajuan teknologi yang dikembangkan oleh Kementerian Perhubungan dan telah diluncurkan pada tahun 2019. BLU-E mengganti buku KIR menjadi *smart card* dan sertifikat uji. Kebijakan penggantian ini merupakan program nasional yang telah mulai diterapkan pada Tahun 2020 sesuai dengan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. 133/2015, tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Pemerintah Kota Depok telah menetapkan kebijakan BLU-E KIR tersebut pada DISHUB tepatnya pada UPTD pengujian kendaraan bermotor pada 23 Februari 2023.
2. Analisis kualitas pelayanan pengujian angkutan kendaraan bermotor yang berbasis BLU-E pada Kantor Dishub Kota Depok sudah masuk dalam kategori baik dengan skor 3,70. Nilai tertinggi diperoleh pada dimensi biaya layanan yang memperoleh skor rata-rata 4,47 dengan kategori sangat baik. Sedangkan penilaian terendah diperoleh pada dimensi sarana dan prasarana dengan skor rata-rata 3,01 dengan kategori cukup.

## REFERENSI

- UTAMI, A. A., HERNAWAN, D., & PURNAMASARI, I. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG. *JURNAL GOVERNANSI*, 6(2).
- SALBIAH, E., & APRILIANI, A. (2022). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA KANTOR KECAMATAN. *JURNAL PEMERINTAHAN*, 8 (2), 141-152.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Jurnal Administrasi Publik)*, 2 (1), 22-34.
- Oktarianda, I., & Rusli, Z. (2023). Pengawasan Penerapan Smart Card Blue oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah IV di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 4588-4597.
- Noviana, N., & Noor, M. (2021). Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis di Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 2(02), 75-84.
- Putra, I. M. E. L., & Yoga, G. A. D. M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Blue Sistem pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *Widya Manajemen*, 4(1), 34-46.
- ADITRI, Y. (2020). *ANALISA SWOT DALAM RANGKA PENERAPAN BUKTI LULUS UJI ELEKTRONIK (BLU-e) DI UPTD PKB PINANG BARIS KOTA MEDAN* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN).
- Yusron, S. A., & Zubaidah, E. (2024). Penerapan KIR Online di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 407-423.
- Erlangga, G., & Anis, I. M. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Uji Kendaraan Bermotor (KIR)(Studi Kasus: Dinas Perhubungan Kabupaten Kudus)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).