



## Implementasi Program *Smart Card* BLU-E dalam Pelayanan Kir di Kota Pekanbaru

Dicky Rifawanda

Universitas Riau

Mayarni

Universitas Riau

**Alamat:** Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293 – Indonesia

*Korespondensi penulis:* [Rifawanda@gmail.com](mailto:Rifawanda@gmail.com)

**Abstract.** *The BLU-E smart card is one of the programs developed by the Indonesian Ministry of Transportation, in this case it aims to facilitate the distribution and issuance of proof of passing periodic motor vehicle tests so that it is fast, efficient, integrated, transparent and reduces data leaks. This research aims to find out and understand how the BLU-e Smart Card is implemented in KIR Services in Pekanbaru City and the supporting and inhibiting factors in the implementation of BLU-e Smart Cards in KIR Services in Pekanbaru City. The theory used in this research is aspects of program implementation according to Jones in Dedi et al. (2017) which is divided into three main indicators, including organizational aspects, interpretation aspects, and implementation or application aspects. The research method used is a qualitative approach with descriptive methods. The data collection techniques in this research are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results obtained in this research are that the implementation of the BLU-e Smart Card in KIR Services in Pekanbaru City is quite good. Where the supporting factors in using the BLU-e smart card at the UPT-PKB of the Pekanbaru City Transportation Service are ease of access, minimal fraud, and transparency of the budget used. The inhibiting factor in using BLU-e smart cards at the UPT-PKB of the Pekanbaru City Transportation Service is that there are still many people who do not understand the use of BLU-e Smart cards and there is a lack of public awareness of the benefits of vehicle fitness testing.*

**Keywords:** *Implementation, BLU-e Smart Card, Service*

**Abstrak.** *Smart card* BLU-E merupakan salah satu program yang di kembangkan oleh kementerian Perhubungan RI, dalam hal ini bertujuan untuk mempermudah distribusi dan penerbitan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor agar cepat, efisien, terintegrasi, transparan dan mengurangi kebocoran data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana Pelaksanaan Program Smart card BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru dan serta faktor Pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Smart card BLU-e dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu aspek dalam implementasi program menurut Jones dalam Dedi et al. (2017) yang terbagi kedalam tiga indikator utama, antara lain aspek pengorganisasian, aspek interpretasi, dan aspek penerapan atau aplikasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu penerapan Program Smart card BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru sudah cukup baik. Dimana faktor pendukung dalam penggunaan *smart card* BLU-e di UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah kemudahan akses, minimnya kecurangan, dan transparansi anggaran yang digunakan. Adapun faktor penghambat dalam penggunaan *smart card* BLU-e di UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah masih banyak masyarakat yang tidak memahami penggunaan Smart card BLU-e dan kurangnya kesadaran masyarakat akan manfaat uji kelayakan kendaraan.

**Kata kunci:** *Implementasi, Smart Card BLU-e, Pelayanan*

## **LATAR BELAKANG**

Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam memfasilitasi pertumbuhan ekonomi dan memperluas aksesibilitas bagi masyarakat. Secara ekonomi, infrastruktur transportasi yang berkembang memberikan fondasi yang kokoh bagi perdagangan dan investasi, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan produktivitas ekonomi suatu wilayah. Selain itu, transportasi juga memainkan peran kunci dalam menghubungkan individu dengan layanan penting seperti pendidikan, perawatan kesehatan, dan pekerjaan, dengan infrastruktur yang memadai, memungkinkan individu untuk mengakses peluang dan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Dilain sisi transportasi juga membuka akses ke daerah terpencil atau terpinggirkan, dan memfasilitasi konektivitas global yang mendukung perdagangan internasional, pariwisata, dan pertukaran budaya. Selain itu, transportasi juga memberikan mobilitas individu yang esensial, membantu mengurangi kemiskinan dengan memperluas akses ke pasar bagi petani dan produsen kecil.

Dalam konteksnya, sistem transportasi juga diatur oleh undang-undang dimana salah satunya untuk memastikan keselamatan dalam berkendara, adapun salah satu peraturan tersebut ialah terkait uji KIR. Uji KIR (Kendaraan Bermotor) memegang peranan krusial dalam menjaga keselamatan dan keamanan di jalan raya. Proses uji ini memastikan bahwa setiap kendaraan memenuhi standar keselamatan yang telah ditetapkan, sehingga dapat mencegah terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh kerusakan atau kegagalan komponen kendaraan. Selain itu, uji KIR juga berperan dalam melindungi lingkungan dengan memeriksa tingkat emisi gas buang kendaraan, sehingga membantu menjaga kualitas udara yang sehat.

Tidak hanya itu, uji KIR juga bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan kendaraan, seperti mobil curian atau kendaraan yang telah diubah secara ilegal, dengan melakukan pemeriksaan dokumen dan verifikasi nomor identifikasi kendaraan. Selain itu, melalui uji KIR, pemilik kendaraan diberikan kesempatan untuk mengevaluasi kondisi umum kendaraan dan mengidentifikasi potensi masalah atau kekurangan, sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pemeliharaan yang diperlukan untuk memastikan kendaraan tetap dalam kondisi yang baik dan aman untuk digunakan. Dengan demikian, uji KIR bukan hanya sekadar kewajiban hukum, tetapi juga merupakan langkah penting dalam

menjaga keselamatan pengguna jalan, melindungi lingkungan, mencegah penyalahgunaan kendaraan, dan memastikan pemeliharaan yang tepat dari kendaraan bermotor.

Uji kelayakan yang biasa disebut dengan uji KIR merupakan persyaratan undang-undang terhadap mobil yang harus dipenuhi oleh banyak orang sebagai suatu kewajiban. KIR ataupun Pemeriksaan Kelayakan Jalan Kendaraan, adalah serangkaian pemeriksaan yang dirancang untuk menilai kondisi kendaraan dan menentukan apakah masih layak digunakan di jalan raya. Uji KIR wajib dilakukan pada kendaraan niaga, termasuk yang digunakan untuk angkutan barang dan penumpang. Pengujian kendaraan bermotor secara berkala merupakan pemeriksaan berulang yang dilakukan terhadap seluruh kendaraan bermotor, trailer, dan kereta api terkait yang beroperasi di jalan tersebut. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT-PKB) melakukan pemeriksaan kendaraan bermotor secara berkala pada Dinas Perhubungan kabupaten/kota. Pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan oleh UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Selama pelaksanaan pelayanan uji KIR, terlihat prosesnya memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, ditemukan beberapa kasus penipuan yang terjadi tanpa disadari di berbagai lokasi pengujian KIR. Contohnya adalah adanya jasa atau calo ilegal yang menyimpang secara signifikan dari prosedur yang telah ditetapkan. Masalah dapat terjadi, seperti perbedaan biaya dan prosedur dalam pemrosesan pribadi, termasuk biaya pemrosesan yang selangit dan manipulasi data oleh oknum yang tidak bermoral. Berbagai faktor berkontribusi terhadap terjadinya penipuan ini, termasuk kemudahan pembuatan prangko palsu dan distribusi buku yang tidak diatur. Akibatnya, stempel tersebut seringkali sangat bervariasi dan tidak sesuai dengan pedoman pengujian KIR yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan.

Untuk meminimalisir permasalahan tersebut Kementerian Perhubungan membuat inovasi program menggunakan teknologi baru yakni *Smart card* BLU-e (Bukti lulus uji elektronik), yang dapat mempermudah pelayanan dan lebih cepat, efisien, terintegrasi dan transparan.

Program *Smart Card* B-LUe ini merupakan kelanjutan dari program yang digagas Dirjen Perhubungan Darat. Buku KIR digantikan dengan smart card. Kementerian Perhubungan telah menerapkan strategi dan program nasional untuk mengganti buku uji dengan kartu pintar (*Smart Card*). Tujuan utamanya adalah untuk mencegah adanya tindakan penipuan yang dilakukan oknum tidak bertanggung jawab pada saat uji kelayakan kendaraan (KIR).

Penerapan sistem penerbitan Bukti Lulus Uji secara elektronik dikenal dengan sebutan BLU-e. yang dalam hal ini bertujuan untuk memudahkan distribusi dan penerbitan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor supaya cepat, efisien, terintegrasi dan transparan adapun tujuan lainnya seperti memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi pungli berdasarkan Perda Nomor 9 tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan daerah kota pekanbaru nomor 9 tahun 2012 tentang retribusi pengujian kendaraan bermotor. Untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat maka dilakukanlah kegiatan sosialisasi BLU-e.

Dengan adanya program *smart card* ini, penggunaan BLU-e dapat mencegah potensi kebocoran pendapatan asli daerah (PAD) dari retribusi pengujian kendaraan bermotor. Sebab *smart card* BLU-e ini langsung terintegrasi ke kementerian perhubungan dan meminimalisasi terjadinya kecurangan dalam uji kelayakan kendaraan (KIR) di wilayah kota pekanbaru.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Implementasi**

Harsono, sebagaimana dikutip dalam Haerul dan Hamdan (2016), mendefinisikan implementasi sebagai konversi sistematis kebijakan menjadi tindakan nyata, menjembatani kesenjangan antara pengambilan keputusan politik dan pelaksanaan administratif. Penyempurnaan program melalui perumusan kebijakan.

Menurut Agustino dalam Haerul & Hamdan (2016), implementasi saja sudah cukup untuk mengembangkan suatu program dan kebijakan umum yang secara teori tampak memuaskan. Mengungkapkannya dalam bahasa dan slogan yang menarik bagi para pemimpin dan orang-orang yang mendengarnya jauh lebih menantang, begitu pula

dengan menerapkannya dengan cara yang memuaskan semua pihak, termasuk pihak-pihak yang dianggap sebagai pemangku kepentingan.

### **Implementasi Program**

Program menurut Terry dalam Tachjan (2006) adalah rencana rinci yang menguraikan sumber daya yang akan digunakan dan digabungkan menjadi satu kesatuan. Ini juga mencakup informasi anggaran serta tujuan, aturan, proses, metode, dan standar.

Menurut penelitian Jones dalam Rohman (2009), program merupakan elemen tunggal dari suatu kebijakan. Program adalah upaya yang disetujui yang bertujuan untuk mencapai tujuan. Menurut Jones dalam Dedi dkk. (2017), Implementasi program melibatkan berbagai faktor sebagai berikut:

1. Aspek pengorganisasian.

Kerangka kerja organisasi yang jelas sangat penting untuk memfungsikan program secara efisien, sehingga memungkinkan terbentuknya angkatan kerja yang cakap dan terampil.

2. Aspek Interpretasi

Pelaksana harus mempunyai kemampuan melaksanakan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan agar berhasil mencapai tujuan yang diinginkan.

3. Aspek Implementasi atau Penerapan

Proses kerja yang jelas harus ditetapkan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan program kerja sesuai dengan jadwal kegiatan, tanpa adanya konflik dengan program lain.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan dapat digambarkan sebagai tindakan yang disengaja dari seorang individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi atau memenuhi persyaratan. Selain itu, memberikan layanan terbaik sangat penting untuk mencapai kesuksesan dalam beragam usaha komersial atau jasa. Menurut Monir (2003), pelayanan mengacu pada tindakan memenuhi kebutuhan dengan melibatkan individu lain secara langsung dalam berbagai aktivitas.

Tjiptono F. dalam Prasasto & Triharyanto (2018) menetapkan sejumlah karakteristik utama yang menentukan kualitas pelayanan publik. Hal-hal berikut ini disertakan: 1. Ketepatan layanan, mencakup waktu tunggu dan waktu pemrosesan. 2. Kebenaran layanan mengacu pada tidak adanya kesalahan sama sekali. 3. Pemberian pelayanan hendaknya bercirikan kesantunan dan kehangatan. 4. Aksesibilitas pelayanan, termasuk ketersediaan personel yang memadai dan fasilitas yang diperlukan. 5. Aksesibilitas layanan, khususnya yang berkaitan dengan kedekatan geografis. Pertimbangan penting mencakup luas wilayah geografis yang dilayani, keberadaan fasilitas parkir, kemudahan mengakses informasi, dan layanan dukungan tambahan yang ditawarkan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Moleong dalam Fabiola & Fanida (2017). Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif untuk memberikan pemahaman komprehensif terhadap fenomena yang terlihat di lapangan. Fokus penelitian pada implementasi *Smart Card* BLU-E dalam pelayanan KIR di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti melaksanakan penelitian di kota Pekanbaru dengan lokus UPT-PKB Dinas Perhubungan (Dishub) kota Pekanbaru yang merupakan instansi penyelenggara pelayanan *Smart card* BLU-e (Bukti Lulus Uji Elektronik). Informan dalam penelitian ini adalah individu-individu yang telah diwawancarai secara langsung dan disebut sebagai narasumber. Ada pun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala UPT-PKB Dishub Kota Pekanbaru yang berjumlah 1 orang, Staff Penguji UPT-PKB Dishub Pekanbaru yang berjumlah 3 orang, dan Masyarakat Pengurus Uji Berkala (Supir) yang berjumlah 7 orang.

Dalam konteks ini, data primer didapat melalui kegiatan wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. PM 133 Tahun 2015, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan, Peraturan DRJP

Nomor SK 2922/AJ 402/DRJD/2018, SOP pengujian pada UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020, dan Profil Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi (Mardalis, 2009). Teknik analisis data melibatkan eksplorasi sistematis dan kompilasi data yang dikumpulkan dari wawancara, pencatatan lapangan, dan dokumentasi. Metodologi yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan pada UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan fokus pada Implementasi Program *Smart Card* BLU-E dalam pelayanan KIR di kota Pekanbaru ini menjadi bahan observasi penulis, wawancara informan, dan survei lapangan dalam bab ini. Buku bukti kelengkapan uji KIR diganti dengan buku kelulusan uji berbasis elektronik atau *Smart Card* BLU-E. Blu-e terdiri dari beberapa bagian, antara lain dua sertifikat lulus tes, dua stiker hologram yang ditempel di kaca depan mobil dan memiliki QR Code, serta satu kartu pintar yang menggunakan teknologi NFC. Salah satu program yang dibuat Kementerian Perhubungan RI adalah *Smart Card* BLU-e. Tujuannya untuk mempermudah pendistribusian dan penerbitan dokumentasi kelulusan uji kendaraan bermotor secara berkala secara cepat, mudah, terpadu, transparan, dan mengurangi kebocoran data sekaligus meningkatkan PAD.

### **Pelaksanaan *Smart card* BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru**

Dengan membandingkan tujuan program kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dengan penerima manfaat program kebijakan, dapat dilihat bagaimana kebijakan program *Smart Card* BLU-e diterapkan di UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa suatu program kebijakan dikatakan efektif apabila isinya dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat yang dituju. Sebaliknya, suatu kebijakan dianggap tidak efektif apabila masyarakat umum menilai program pemerintah kurang berhasil.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan *Smart card* BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru**

Tujuan utama dari penggunaan *smart card* BLU-e adalah untuk mempermudah distribusi bukti lulus uji kendaraan secara cepat dan efisien. Dengan sistem yang terintegrasi, informasi mengenai hasil pengujian kendaraan dapat diproses dan didistribusikan dengan lebih efektif, sehingga meminimalkan waktu yang diperlukan bagi pemilik kendaraan untuk mendapatkan bukti lulus uji. Hal ini juga membantu dalam meningkatkan transparansi, karena setiap tahapan proses dapat dipantau secara lebih akurat.

Selain itu, *smart card* BLU-e juga dilengkapi dengan berbagai fitur keamanan yang canggih, termasuk bahan dan desain pengaman yang dirancang khusus untuk mencegah pemalsuan. Dengan adanya kapasitas chip yang memadai, sistem ini memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sehingga dapat dipercaya sebagai dokumen resmi yang sah. Keberadaan fitur-fitur keamanan ini memberikan jaminan bahwa informasi yang disimpan dalam *smart card* BLU-e terlindungi dengan baik dari upaya pemalsuan atau penyalahgunaan.

Pelaksanaan *smart card* BLU-e dalam pengurusan Kendaraan Bermotor Individu (KIR) tidak hanya memberikan manfaat yang besar bagi para sopir, tetapi juga memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas keseluruhan layanan. Salah satu manfaat utama yang dirasakan oleh para sopir adalah kemudahan dalam proses pengurusan. Mereka mengamati bahwa penggunaan *smart card* BLU-e telah mengurangi kompleksitas dan birokrasi dalam proses administrasi, sehingga mereka dapat menyelesaikan pengurusan dengan lebih cepat dan mudah.

Selain itu, kendala lainnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya uji kelayakan kendaraan. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam penerimaan *smart card* BLU-e, karena masyarakat yang tidak memahami pentingnya uji kelayakan kendaraan cenderung kurang tertarik untuk mengikuti proses pengurusan KIR. Kurangnya kesadaran ini juga dapat menyebabkan penundaan atau ketidakpatuhan dalam melaksanakan uji kelayakan kendaraan, yang pada gilirannya dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi dari program *smart card* BLU-e.

Selanjutnya, kendala lain yang dihadapi adalah banyaknya kendaraan yang tidak berada di lokasi atau kendaraan yang tidak layak jalan. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam melakukan pengujian kendaraan, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pengurusan KIR dan menghambat efektivitas implementasi smart card BLU-e. Oleh karena itu, penanganan kendaraan yang tidak berada di lokasi atau tidak layak jalan perlu menjadi perhatian khusus dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari program smart card BLU-e.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian pada bab hasil penelitian dan pembahasan diatas terkait Implementasi Program *Smart card* BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Penerapan *Smart card* BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator yaitu aspek pengorganisasian, aspek interpretasi, dan aspek penerapan yang menunjukkan manfaat dan kelebihan yang dimiliki oleh layanan *Smart card* BLU-e dalam Pelayanan KIR yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusannya. Namun disamping itu, dalam beberapa hal perlu adanya perbaikan oleh instansi terkait seperti melakukan pelatihan kepada pegawai yang belum memiliki sertifikasi, sehingga sumber daya yang di gerakkan dapat bekerja sesuai dengan kompetensinya masing-masing.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan *Smart card* BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:
  - Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam penggunaan *smart card* BLU-e di UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah kemudahan akses yang dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat supaya cepat, efisien, terintegrasi dan transparan. Penerapan *smart card* BLU-e juga untuk mencegah kecurangan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab dalam melakukan uji kelayakan kendaraan (KIR).
  - Faktor penghambat

Faktor penghambat dalam penggunaan *smart card* BLU-e di UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah masih minimnya sosialisasi dari pihak terkait yakni UPT-PKB Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengenai *Smart Card* BLU-e dalam pelayanan KIR di Kota Pekanbaru, Kurangnya kesadaran masyarakat akan manfaat uji kelayakan kendaraan

Adapun yang menjadi rekomendasi peneliti dalam penelitian terkait Implementasi Program *Smart card* BLU-e Dalam Pelayanan KIR di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Instansi terkait dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebaiknya melaksanakan evaluasi bagi sumber daya manusia yang bekerja di instansi tersebut untuk mengidentifikasi kekurangan sumberdaya dari masing-masing bidang dan juga melakukan pelatihan kepada pegawai yang belum memiliki sertifikasi.
2. Dinas perhubungan sebaiknya meningkatkan intensifitas sosialisasi layanan *Smart card* BLU-e Dalam Pelayanan KIR tersebut dengan berbagai media yang dekat dengan masyarakat seperti media sosial dan penyiaran di radio karena pendengara lebih sering mendengarkan radio dalam perjalanan sehingga lebih sering di dengar oleh masyarakat.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (2010). *Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro )*. 3(5), 807–811.
- Airlangga, D. (n.d.). *Jurnal Sosial Dan Politik Sosialisasi Tentang Pengetahuan Keagamaan Oleh Orang Tua Beda Agama Kepada Anaknya ( Studi Deskriptif Di Surabaya)*. 1–24.
- Aneta, A. (2010). *Implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan perkotaan (p2kp) di kota gorontalo asna aneta*. 1(1).
- Aprilia G.2019. *Komunikasi inovasi transaksi elektronik melalui program smart card di kota pekanba ru* [skripsi]. Pekanbaru (ID): Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

- Budiman, Arif Y. 2015. *Analisis dan Perancangan Sistem Sosial e-Learning untuk Mendukung Program Bandung Smart City*[skripsi]. Bandung (ID). Perguruan Tinggi Indonesia Mandiri.
- Dedi, S., Yusuf, N. F., & Bekti, H. (2017). *Implementasi program sertifikasi guru dalam jabatan (studi pada madrasah aliyah negeri ciparay kabupaten bandung)*. 2(1), 43–50.
- Djayaleksana s. (2017). *Permasalahan Peningkatan Pelayanan Pengujian*. Balikpapan (ID): Dinas Perhubungan Kota Balikpapan.
- Fabiola, A., & Fanida, E. H. (n.d.). *Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah ( UPTD ) Pengujian Kendaraan Bermotor ( PKB ) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub*. 1–8.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Habil Maranda Maghfirullah. (2020). *Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik*. July 2018, 12.
- Habil Maranda Maghfirullah. (2020). *Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik*. July 2018, 12.
- Haerul, H. A., & Hamdan. (2016). *Implementasi Kebijakan Program Makasar Tidak Rantasa (MTR) di Kota Makasar*.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Widya Karya.
- Ismardiyansyah. (2018). *kesiapan bus rapid transit kota semarang dalam pelaksanaan pelayanan untuk mencapai inovasi smart mobility*. E-Journal.4(1):1-18.
- Mayarni et al. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel*. 9, 11–18.
- Mayarni, M. (2020). *Kapabilitas Dynamic Governance Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pemberlakuan New Normal Di Masa Pandemi Covid19*. Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi, 8(2), 145-167.
- Melviona, M., & Mayarni, M. (2017). *Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (Pkh) di Kecamatan Batang Peranap Kabupaten Indragiri Hulu (Doctoral dissertation, Riau University)*.
- Nuryamin. 2016. *Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor uptd kantor samsat Makassar* [skripsi]. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin..
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 01 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2018 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.2922/AJ.402/DRJD/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.2874/AJ.402/DRJD/2017 tentang Pedoman Teknis Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor.* (2018).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan.* (2012).
- Permana, D. (2020). Implementasi Kebijakan Program Gerakan Masyarakat Mandiri, Berdaya Saing, Dan Inovatif (Gema Madani) Di Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(2), 11-17.
- Prasasto, R. A., & Triharyanto, A. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pati.* 5(1), 59–68.
- Pratama MY, Franida EH.2016. *Inovasi pelayanan publik melalui smart card pada badan pelayanan perizinan terpadu (BPPT) kabupaten Sidoarjo.* Jurnal Mahasiswa Unesa. 4(11): 1-9.
- PSPPR UGM. (2017). *Road map kota yogyakarta menuju smart city.* PSPPR UGM.
- Purwanto, S. A., Sumartono, S., & Makmur, M. (2013). Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Memutus Rantai Kemiskinan (Kajian di Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 16(2), 79-96.
- Putera, R. E., & Valentina, T. R. (2011). *Implementasi Program KTP Elektronik ( e-KTP ) di Daerah Percontohan.* XXVII(2), 193–201.
- Raco, D. J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif.* PT. Grasindo.
- Rahmawati, A., Ansari, M. I., & Parawangi, A. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Kabupaten Di Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(1), 218-231.
- Saragih AH, Hendrawan A, Susilawati N. (2019). *Implementasi electronic SAMSAT untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.* Jurnal Aset (Akuntansi Riset).11 (1)85-93.
- Septianti, F. S., & Prabawati, I. (2018). *Implementasi Program E-Uji KIR di Unik Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Kota Surabaya.*
- Setyawan A. (2017). *Trainer model smart door lock sebagai media pembelajaran pada mata kuliah perancangan sistem elektronika [skripsi].* Yogyakarta (ID): Universitas Negeri Yogyakarta.
- Subekti, A. (2018). *Implementasi Uji KIR Angkutan Umum Di Kabupaten Jember.* 1–10.

- Titik, D., & Christianingrum, S. I. (2019). *Implementasi Program Kota Tanpa Kumuh di Kecamatan Semarang Timur*. 1–17.
- Tufiq M.2018. *Jurnal Analisis Kebijakan*. 291):1-115.
- Widiyana, D., Siswoyo, M., & Nurfalah, F. (2020). Pengaruh Sosialisasi Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Bidang Pendidikan di Kelurahan Argasunya Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 8(1).
- Wulandari D. (2012). *Identifikasi sistem pembayaran transjakarta menggunakan smart card*. *UG Jurnal*.6(12):1-14.
- Zunita, P. R. (2020). Studi Kualitatif Proses Sosialisasi Serta Eksploitasi Ekonomi pada Pengemis Anak Di Makam Sunan Giri Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik. *Jurnal Sosial Dan Politik*.