

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Drive Through atau yang dikenal dengan *drive thru* berasal dari Bahasa Inggris yang berarti melewati, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebut dengan "lantatur" (akronim untuk layanan tanpa turun) yang biasa diterapkan pada pengoprasian bisnis yang melayani pelanggan yang menunggu di kendaraannya (Istiqomah & Anjali, 2021). Restoran *fast food* pertama kali masuk di Indonesia pada tahun 1970-an. Penerapan layanan *drive thru* bertujuan mengefisienkan waktu.

Perkembangan inovasi ini juga telah diterapkan pada sistem pelayanan publik lainnya seperti pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Hal ini berfungsi supaya berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang berbasis sama (Bambang, 2019). Sistem *drive thru* adalah salah satu bentuk dari modernisasi pelayanan yang diterapkan untuk memudahkan pelayanan bagi masyarakat. Sasaran penyelenggaraan pengujian berkala kendaraan bermotor ditujukan kepada kendaraan wajib uji yakni mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, kereta tempelan dan kereta gandengan dengan memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang sudah menerapkan sistem *drive thru* antara lain; UPTD PKB Tandes, UPTD PKB Sleman, UPTD PKB Surakarta, UPTD PKB Kota Yogyakarta, UPTD PKB Kota Semarang, UPTD PKB Tangerang, UPTD PKB Pulogadung, UPTD PKB kabupaten Semarang, UPTD PKB Banjarmasin, UPTD PKB Kota Magelang, UPTD PKB Bojonegoro dan lainnya. Banyaknya unit pengujian kendaraan bermotor yang sudah menerapkan sistem pelayanan *drive thru* maka pelayanan dituntut untuk prima dalam melayani masyarakat dengan jumlah kendaraan yang terus meningkat.

Perkembangan jumlah kendaraan tercatat pada Badan Pusat Statistika tahun 2021 menurut jenisnya; pada mobil penumpang sebanyak 16.413.348 kendaraan, mobil bus sebanyak 237.566 kendaraan, mobil barang sebanyak

120.042.295 kendaraan. Perkembangan angka kendaraan di Indonesia menjadi tugas penting penguji untuk dapat memastikan kendaraan bermotor laik jalan. Pada penelitian sebelumnya (Wahyuni, 2021) dipengujian kendaraan bermotor kabupaten Sidoarjo melakukan penelitian dengan mengevaluasi pelayanan *drive thru* menggunakan metode studi literatur dengan teknik analisis deskriptif kualitatif yang membutuhkan waktu pelayanan pengujian kendaraan bermotor selama 45 menit pada setiap kendaraan. Sedangkan Penerapan sistem *drive thru* umumnya membutuhkan waktu kurang dari 25 menit karena pelayanan *drive thru* melalui pemesanan *online*. Pemeriksaan persyaratan teknis membutuhkan waktu 2 menit. Hasil pengujian penelitian ini menunjukkan bahwa program uji kir *drive thru* masih belum efektif, perbedaan antrian sesudah dan sebelum adanya *drive thru* tidak signifikan sehingga masih perlu di ditingkatkan.

Target pengujian ini dibantu dengan adanya sistem pelayanan *drive thru* yang merupakan inovasi pelayanan daerah, belum ada aturan pusat yang mengatur tentang pelayanan *drive thru* yang diterapkan disetiap pengujian. Hal ini dikhawatirkan dapat merubah pelayanan pengujian yang sudah diatur oleh pemerintah. Pelayanan pengujian harus tetap disesuaikan pada pelaksanaan SOP (Standar Oprasional Prosedur) agar tidak merugikan banyak pihak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan waktu pengujian serta kesesuaian pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan yang menggunakan sistem pelayanan manual dan *drive thru*.

Implementasi Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2012 tentang kendaraan masih belum maksimal. Berdasarkan pengamatan angka perkembangan kendaraan di Indonesia yang semakin meningkat. Peneliti tertarik untuk dapat mengkaji sebagai bahan evaluasi terhadap inovasi baru yang diterapkan di daerah. Penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan sistem *drive thru* dan manual di unit pengujian kendaraan bermotor di Wiyung. Berdasarkan uraian di atas, untuk mengatasi permasalahan penulis tertarik untuk membuat kertas kerja wajib dengan judul **"Evaluasi Pelayanan Sistem *Drive Thru* di Unit Pengujian Kendaran."**

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perbandingan antara waktu pelaksanaan pelayanan pengujian berkala secara manual dan *drive thru* di unit pengujian kendaraan bermotor di Wiyung ?
2. Bagaimana kinerja pelayanan pengujian menggunakan sistem *drive thru*?
3. Bagaimana evaluasi terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang menggunakan sistem *drive thru*?

I.3. Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini ditetapkan batasan masalah pada perbandingan waktu pelayanan pengujian di unit Pengujian yang menggunakan sistem *drive thru* dan manual.

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan kertas kerja waib adalah :

1. Mengetahui perbandingan waktu pelayanan sistem *drive thru* dan manual di unit pengujian kendaraan bermotor Wiyung.
2. Menganalisis kinerja pelayanan pengujian menggunakan sistem *drive thru* di unit pengujian kendaraan bermotor Wiyung.
3. Memberikan evaluasi pelayanan sistem *drive thru* di pengujian kendaraan bermotor.

I.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Pengujian Kendaraan Bermotor
Memberikan masukan terkait peningkatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
2. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi bagi taruna Diploma III Teknologi Otomotif.
3. Bagi Penulis

Menerapkan ilmu dan keterampilan taruna yang berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor serta menambah wawasan taruna mengenai standar operasional prosedur dan pelayanan *drive thru*.

I.6. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pembahasan materi tiap bab, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut ;

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB 1 ini membahas mengenai masalah-masalah yang akan dibahas dan menjelaskan secara garis besar dalam penelitian berisikan latar belakang pemilihan judul penelitian, rumusan masalah, batas masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II landasan teori yang akan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti pengertian dan prosedur pelayanan sistem *drive thru*. Teori berfungsi sebagai landasan dan dasar teori yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB III ini menjabarkan uraian secara detail mengenai metode penelitian seperti lokasi penelitian, bagian penelitian, alat yang digunakan, prosedur pengumpulan data, diagram alir, dan variable penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisikan mengenai analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada BAB V ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan.