PELAYANAN PUBLIK BUS SURABAYA *SHOPPING AND CULINARY TRACK* (SSCT) DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SURABAYA

Lilid Binti Trisnaningrum
Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: lilidbinti23@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

Abstrak

Pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Mengingat perannya sebagai pelayanan publik sangat penting, dalam hal ini instansi pemerintah diharuskan berbenah diri untuk memperbaiki pelayanan. Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang telah memperbaiki pelayanan publiknya. Dengan aparatur pemerintah yang sadar akan perbaikan pelayanan Pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan baru. Pada tahun 2013 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya meluncurkan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) sebagai alat transportasi untuk mempermudah wisatawan berwisata keliling Kota Surabaya. Selain itu hal tersebut juga untuk mempromosikan kepariwisataan Kota Surabaya sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan berkontribusi pada pendapatan daerah.

Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sumber data dilakukan dengan teknik *Snowball Sampling*. Fokus dalam penelitian ini adalah standart pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dengan indikator: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam indikator prosedur pelayanan terdapat SOP yang mengatur operasional bus meskipun ada beberapa hal yang belum dijelaskan secara rinci terkait pembelian tiket. Adapula pelaksanaan yang belum sesuai dengan SOP seperti jam loket buka dan untuk pemahaman pengguna layanan sudah cukup baik tentang bagaimana tata cara menggunakan pelayanan ini. Waktu penyelesaian yang diberlakukan H-30 untuk pembelian tiket dirasa kurang efektif bagi pengguna layanan namun untuk waktu perjalanan wisata keliling kota selama 5 jam sudah cukup. Biaya pelayanan yang dibebankan sebesar Rp. 7.500,- (tujuh ribu lima ratus rupiah) sesuai dengan Perda No.2 Tahun 2013. Produk Pelayanan, terdapat tiga produk pelayanaan yaitu wisata reguler, sewa khusus dan sewa satu hari. Sarana dan Prasarana yang ada masih terbatasnya jumlah bus yang disediakan sehingga belum bisa menampung daya minat masyarakat meskipun begitu fasilitas yang ada di dalam bus sudah mampu memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan. Dan kompetensi petugas pemberi layanan sudah baik sesuai kemampuan dan keahlian masing-masing saat memberikan informasi, sopan santun dan keramahtamahan juga ditunjukkan saat memberikan pelayanan sehingga sampai saat ini belum ada komplain dari masyarakat terkait petugas pemberi layanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT)

Abstract

Goverment as a public servants required to create an effective and efficien service. Considering its role as a public servant is very important, in this case, the goverment agencies are required to clean themselves to improve service. Surabaya is one of the cities that improved public service. By the goverment officials are aware of the service improvement, city officials are trying to realize the improvement of public services through new services. In 2013, the Departement of Culture and Tourism of Surabaya launched a Surabaya Shopping and Culinary Track (SSCT) bus as a means of transportation to facilitate the tourists traveled around Surabaya. In addition, it is also to promote tourism in the city of Surabaya that can indirectly increase tourist arrivals and contribute to local revenues.

The purpose of the research is to examine and describe the public service Surabaya Shopping and Culinary Track (SSCT) bus in the Departement of Culture and Tourism of Surabaya. This type of research is descriptive using a qualitative approach. Data source retrieval techniques by Snowball Sampling technique. The focus of this research is a service standart by Decree of the Minister for Administrative Reform No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 by indicators: Procedures, Time of Completion, Cost of Service, Product Services, Facilities and Infrastructure, and Personnel Competence Service Providers.

The result showed that in the service procedures indicator, there's SOP governing bus operations, altough there some things that have not been described in detail related ticket purchase. There is also the implementation of which is not in accordance by appropriate SOP like counter opening hours and for the understanding of the service users are already quite good on how to use this service. Completion time imposed H-30 for ticket purchase, it is less effective for the users of the service, but for a trip around the city for 5 hours that's enough. The cost charged Rp. 7.500 (seven thousand five hundred) in accordance with Local Regulation No.2 Year 2013. Products of service, there are three products, namely service reguler tours, special lease and rent one day. Existing facilities and infrastructure, the limited number of buses are provided so that can't accomadate the public interest, despite that the existing facilities in the bus have been able to provide comfort for the users of the service. And competence of personnel service providers already good fit each individual's ability and expertise while providing information,courtesy and hospitality is also indicated when providing care so that until now there has been no complains from the public related to personnel service providers.

Keywords: Public Service, Surabaya Shopping and Culinary Track (SSCT) Bus.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi telah mengubah pola pikir masyarakat menjadi kritis terhadap pemerintah, dimana masyarakat telah sadar akan hak yang diperolehnya. Salah satu haknya yaitu mendapat pelayanan, karena dalam kehidupan masyarakat tak lepas dari sebuah pelayanan maka masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, murah serta mudah dijangkau. Dengan keinginan masyarakat tersebut pelayan publik di tuntut untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun faktanya masih sering kita temukan keluhan dari masyarakat melalui media cetak maupun elektronik mengenai pelayanan publik oleh pemerintah, sehingga memperlihatkan kondisi pelayanan yang belum sesuai harapan masyarakat.

Terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien akan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, dimana perbaikan pelayanan sangat dibutuhkan di instansi pemerintah mengingat perannya sebagai pelayan publik sangat penting. Dewasa ini, inovasi disektor publik dalam rangka memperbaiki pelayanan secara perlahan sudah mulai diterapkan meskipun masih sedikit instansi yang menerapkannya. Alasan sektor publik untuk berinovasi lebih karena tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik berkinerja lebih tinggi (Suwarno, 2008:23). Beberapa alasan tersebut yang mengharuskan aparatur pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya. Namun faktanya tidak semua instansi pemerintah yang aparaturnya sadar akan perbaikan pelayanan, salah satu kota yang telah mengusung sebuah inovasi dalam penyelenggaraan publik adalah Kota Surabaya.

Kota Surabaya mempunyai potensi besar diberbagai sektor dengan aparatur pemerintah sadar akan perbaikan pelayanan dalam rangka mewujudkan peningkatan pelayanan publik. Potensi yang dimiliki mampu menarik masyarakat untuk singgah baik untuk tinggal maupun sekedar menikmati pariwisatanya. Dengan demikian sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat menjual, dimana dengan mengoptimalkan aset daerah akan memberikan kontribusi bagi pendapatan daerah. Seperti yang diungkapkan oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini:

> "Kita tidak punya potensi alam, tapi kita memiliki diferensiasi. Itulah yang harus kita tingkatkan untuk mengembangkan pariwisata di Surabaya. Surabaya selama ini cukup dikenal wisatawan domestik maupun manca negara kendati Surabaya tidak punya menawarkan potensi wisata alam kecuali Pantai Kenjeran yang rencananya segera di kembangkan menjadi "Kenjeran Park" yang mencakup areal sekitar 150 hektare." (antarajatim.com).

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Dengan mengembangkan sektor wisata akan menarik minat wisatawan untuk berkunjung, sehingga peran pemerintah dalam mengelola sektor wisata dengan baik akan berdampak pada peningkatan kunjungan wisatawan sekaligus pendapatan asli daerah.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang aktif berperan dalam mengembangkan sektor pariwisata mengu3payakan berbagai cara untuk mempromosikan wisata Kota Surabaya. Upaya yang dilakukan diantaranya dengan promosi serta perbaikan sarana dan prasarana dan mengadakan festival berupa kesenian maupun kuliner. Penyediaaan *Tourism Information Center* (TIC) juga dilakukan oleh pihak dinas dimana tempat ini dijadikan sumber informasi bagi wisatawan. Salah satu bukti Kota Surabaya mempunyai potensi di bidang pariwisata dengan diraihnya penghargaan international "The 2013 Asian Townscape Sector Award" atas Taman Bungkul sebagai taman terbaik se-Asia pada tahun 201 (regional.kompasiana.com). Kota Surabaya dengan luas wilayah 333.063 km^2 ini, tempat wisatanya tidak dalam satu wilayah namun lebih cenderung tersebar di beberapa wilayah, dari segi jarak otomatis membutuhkan transportasi. Dalam hal ini transportasi yang tersedia masih sekedar transportasi umum, belum ada transportasi khusus kepariwisataan yang disediakan untuk para wisatawan.

Akhir tahun 2013 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya mulai mengoperasikan bus klasik sebagai alat transportasi wisata keliling kota sebagai bentuk pelayanan baru dimana masyarakat lebih mudah menjangkau tempat wisata di Kota Surabaya. Bus ini lebih dikenal dengan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT). Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ida Widayati selaku Kepala bidang obyek dan promosi wisata (dalam majalah Gapura : 2013)

> "Selain itu, pada tahun ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya juga telah memiliki program paling anyar dan siap menyemarakkan kota Surabaya, yakni bus Surabaya *Shopping Culinary Track* (SSCT), bus yang beroperasi setiap hari selasa, sabtu dan minggu ini rencanaya akan diresmikan dalam waktu dekat, hingga saat ini, sebanyak lima rute dengan kapasitas 24 seat orang telah disiapkan untuk para wisatawan, baik dalam maupun luar Surabaya.Tujuannya, kami ingin mengenalkan obyek wisata di kota Surabaya ketika ada tamu tamu datang ke Surabaya masih bingung mau kemana sih, nah dengan ini kami kenalkan. Adanya bus ini dapat mempermudah tramsportasi wisatawan. Jadi, wisatawan tidak perlu naik angkutan umum lagi, terangnya"

Bus yang dioperasikan tiga kali dalam seminggu pada hari Selasa, Sabtu dan Minggu ini hanya menyediakan 24 seat dengan sistem reservasi, dimana masyarakat harus memesan tiket terlebih dahulu sebelum keberangkatan. Pelayanan baru yang diluncurkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya ini dapat memberikan manfaat bagi pengguna layanan, namun disisi lain masyarakat masih ada yang belum mengetahui bagaimana prosedurnya apabila ingin menggunakan layanan ini. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Wiwit Hartatik selaku salah satu pengguna layanan dalam observasi awal yang dilakukan peneliti:

> "Tiketnya murah kok hanya Rp.7.500,- (tujuh ribu lima ratus rupiah), berangkatnya jam sembilan sampai setengah dua dari Balai Pemuda. Lima tempat tujuan wisata pokonya yang terakhir di Jembatan Merah Plaza dikasih waktu satu jam untuk jalan-jalan, makan dan sholat. Ada yang menjelaskan tempat wisata kalau kita kurang paham bisa tanya ke tour guide nanti bakal dijelasin, petugasnya juga ramah ramah. Busnya nyaman bersih kalau mau karaoke juga bisa, saya jadi tahu kalau di Surabaya ada tempat wisata apa saja yang sebelumnya saya nggak tahu. Pas kebetulan saya beli tiketnya dadakan untung saja ada tempat duduk yang kosong karena rombongan yang dari Jakarta ada yang tidak ikut, jadi awalnya bus itu tiketnya sudah dibooking sama rombongan dari Jakarta tapi sebenarnya katanya petugasnya tiketnya harus pesen dulu saya baru tahu." (Wawancara, 9 Desember 2014).

Dari penyataan di atas adanya penyediaan bus sebagai wujud promosi obyek wisata serta alat transportasi sudah dirasakan oleh wisatawan namun masih ada permasalahan dari pengguna layanan yang belum mengetahui prosedur penggunaannya. Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam yang berjudul "Pelayanan Publik Bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya".

UNESA Universitas Negeri Surabaya

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yaitu "Bagaimana pelayanan publik bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya?"

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam kajian pengembangan pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya
      Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya untuk bahan perbaikan pengembangan pelayanan publik.
   b. Bagi Mahasiswa
      Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa untuk mengetahui pelayanan publik oleh instansi pemerintah khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.
   c. Bagi Universitas Negeri Surabaya
      Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai pelayanan publik

II. Kajian Pustaka

A. Pelayanan Publik

1.Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Moenir mengemukakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya oleh penyelenggara negara sesuai dengan aturan dan tata cara peraturan perundang-undangan.

2.Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik digolongkan menjadi tiga jenis yaitu:

a. Pelayanan Administratif: pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misal status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Misal Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran dan sebagainya.
b. Pelayanan Barang: pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misal jaringan telepon, air bersih dan sebagainya.
c. Pelayanan Jasa: pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

Berdasarkan jenis pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya termasuk ke dalam pelayanan jasa karena pelayanan dari instansi yaitu berupa bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) sebagai alat transportasi bagi wisatawan luar maupun dalam untuk berwisata keliling Kota Surabaya.

3.Standart Pelayanan

Dalam Kepmenpan Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart dan di publikasikan sebagai jaminan adanya bagi penerima layanan.Standart pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelanggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standart pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

UNESA Universitas Negeri Surabaya

1.Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2.Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3.Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4.Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5.Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara.

6.Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari uraian standart pelayanan menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan ini yang nantinya akan dijadikan acuan untuk menganalisis pelayanan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT). Berdasarkan permasalahan yang ditemui di lapangan indikator ini akan mampu menjawab permasalahan yang ada.

B. Bus Surabaya Shopping and Culinary Track (SSCT)

Bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) merupakan bus untuk mengantarkan wisatawan berkeliling Kota Surabaya. Bus akan menuju beberapa obyek wisata yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara. Para pengguna layanan akan ditemani pemandu wisata yang berpengalaman yang bertugas memberikan informasi seputar wisata Kota Surabaya. Wisata ini dilakukan pada hari Selasa, Sabtu dan Minggu mulai jam 09.00-14.00 WIB. Untuk informasi dan pembelian tiket bisa menghubungi kantor *Tourism Information Center* (TIC) kompleks Balai Pemuda yang berada di Jalan Gubernur Suryo 15 Surabaya, via telepon dan media sosial berupa twitter @TICSby (www.sparklingsurabaya.info)

III.METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya yang beralamatkan di Jl. Adityawarman 110 Surabaya. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dengan nara sumber berdasarkan teknik *Snowball Sampling*, dan dokumentasi. Selanjutnya untuk fokus penelitian ini mengacu pada Standart Pelayanan menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Sementara teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Hubberman (Sugiyono,2009:247) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1.GAMBARAN UMUM DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SURABAYA

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya terletak di Jalan Adityawarman Nomor 110 Surabaya. Merupakan salah satu dinas yang menaungi kebudayaan dan kepariwisataan yang ada di Surabaya. Dengan jumlah keselurahan 122 obyek wisata yang terbagi menjadi ke dalam 7 kelompok wisata meliputi: 22 wisata sejarah, 15 wisata religi, 20 wisata museum dan monumen, 30 wisata belanja, 10 wisata lingkungan, 20 wisata kuliner dan 15 wisata taman kota. Dengan potensi wisata yang dimiliki Kota Surabaya tersebut sehingga mampu meningkatkan kunjungan wisatawan selama dua tahun terakhir. Berikut tabel kunjungan wisatawan:

Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Jumlah
2013	8.082.966	350.017	8.432.983
2014	13.106.564	1.068.743	14.175.307

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah wisatawan baik nusantara maupun mancanegara dalam dua tahun terakhir ini. Dimana pada tahun 2013 jumlah kunjungan wisatawan secara menyeluruh

UNESA Universitas Negeri Surabaya

tercatat 8.432.983 dan terjadi peningkatan sejumlah 14.175.307 pada tahun 2014.

2. BUS SURABAYA *SHOPPING AND CULINARY TRACK* (SSCT)

Bus SSCT merupakan salah satu pelayanan baru yang diluncurkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya pada tahun 2013. Dengan mengusung tema wisata shopping and culinar, bus SSCT ini akan mengantarkan para wisatawan berkeliling kota Surabaya ke beberapa tempat *shopping*, *culinar* dan obyek wisata yang sudah ditentukan oleh pihak dinas. Pengadaan bus SSCT ini dianggarkan dengan dana APBD Kota Surabaya tahun 2013. Dengan menyediakan 24 seat bus akan beroperasi setiap hari Selasa, Sabtu dan Minggu mulai pukul 09.00-14.00 WIB.

Rute akan mengalami perubahan kurang lebih 3 bulan sekali sesuai wilayah, hal ini dilakukan untuk meratakan tempat-tempat wisata yang ada di Kota Surabaya agar bisa dikunjungi semua dengan menggunakan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT). Untuk target dan sasaran pengguna layanan ini dari kalangan masyarakat menengah kebawah hingga menengah ke atas. Tidak sebatas itu pelayanan ini juga bisa menjangkau masyarakat penyandang cacat seperti pemakai kursi roda. Sehingga mereka masih bisa menggunakan pelayanan ini untuk berwisata keliling kota.

B. PEMBAHASAN

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya yang bertugas mempromosikan wisata yang ada di Surabaya meluncurkan pelayanan baru bus SSCT. Dimana bus ini memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk berkeliling Kota Surabaya. Namun dalam pelaksanaannya masih ada masyarakat yang belum mengetahui prosedurnya untuk menggunakan pelayanan ini. Untuk melihat pelayanan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) peneliti menggunakan standart pelayanan menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

a. Prosedur Pelayanan

Indikator ini menekankan pada prosedur/tata cara yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk dapat menikmati pelayanan ini. Dalam pelayanan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) ini yaitu terkait prosedur/tata cara memperoleh tiket hingga bus beroperasi sesuai yang telah di tetapkan. Prosedur yang ditetapkan diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat serta tidak berbelit belit sehingga masyarakat dengan mudah mengaksesnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan selama dilapangan, dalam pelayanan bus SSCT pada dasarnya memang sudah ada SOP yang mengatur tentang operasional bus mulai dari SOP penarikan retribusi hingga SOP untuk petugas, semua ketentuan ada di SOP tersebut. Namun ada beberapa ketentuan yang belum dijelaskan secara rinci seperti ketentuan untuk tata cara pembelian tiket. Pada dasarnya tiket bisa dibeli secara langsung hari-H selama kursi masih tersedia, namun pihak dinas juga mengungkapkan bahwa tiket bisa diperoleh secara *booking* untuk mempermudah masyarakat. Sistem booking inilah yang menyebabkan perbedaan pendapat antara pihak dinas dengan petugas tiket, dimana pihak dinas mengungkapkan bahwa *booking* bisa dilakukan via telepon. Namun petugas tiket mengungkapkan untuk *booking* via telepon mulai saat ini sudah tidak bisa dilakukan, via telepon sifatnya hanya meng*echeck* terkait ketersediaan seat adapun *booking* bisa dilakukan secara langsung di kantor *Tourism Information Center* (TIC) maksimal H-30. Hal tersebut diberlakukan karena melihat dari pengalaman sebelumnya masyarakat melakukan *booking* via telepon banyak yang melakukan *cancel* pada hari-H karena mereka tidak terikat dengan biaya. Sehingga sangat disayangkan apabila banyak kursi yang kosong pada hari-H mengingat animo masyarakat yang ingin menggunakan layanan ini cukup banyak.

Selain itu ditemukan juga bahwa operasional untuk jam loket buka belum sesuai dengan SOP yang diberlakukan. Dalam SOP dijelaskan bahwa jam loket buka 08.00-20.00 WIB setiap hari, namun dalam pelaksanaannya jam loket buka di mulai pukul 08.00-16.00 WIB untuk hari Senin-Kamis. Sedangkan untuk hari Jumat-Minggu jam loket buka mulai pukul 08.00-20.00 WIB. Jam loket buka yang belum sesuai dengan SOP hal tersebut dikarenakan untuk pembelian tiket bus dilakukan di *Tourism Information Center* (TIC) sehingga jam loketnya pun mengikuti jam operasional TIC.

Dari prosedur pelayanan yang diberlakukan dengan sistem booking ini masyarakat sudah cukup memahami dan mengerti, hal tersebut tidak lepas dari adanya sebuah sosialisasi.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Dengan adanya sebuah sosialisasi masyarakat akan lebih mudah memahami dan mengerti. Telah banyak upaya yang dilakukan pihak dinas maupun *Tourism Information Center* (TIC) dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat seperti melalui surat ke diknas, brosur, limflet, website, mulut ke mulut, woro-woro dari orang yang pernah naik. Tidak itu saja pihak TIC juga menyediakan sosial media berupa twitter untuk memberikan sosialisasi tentang pelayanan ini. Para penggemar sosial media dapat mengakses dengan mudah melalui twitter @busSSCT. Tidak dipungkiri meskipun sosialisasi sudah dilakukan masih ada masyarakat yang datang langsung untuk menikmati wisata keliling dengan bus SSCT ini. Sehingga menyebabkan rasa kecewa dari masyarakat yang ingin mengikuti wisata secara langsung karena kursi yang tersedia sudah penuh. Biasanya para pengguna layanan yang belum mengetahui prosedur tersebut dan datang langsung ke Balai Pemuda berasal dari luar Kota Surabaya, untuk para pengguna layanan dari Kota Surabaya sendiri sebagian sudah mengetahui bagaimana prosedur dalam menggunakan pelayanan ini.

b.Waktu Penyelesaian

Dalam hal ini, lama yang dibutuhkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai permohonan hingga selesainya pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan sebaiknya tidak mengharuskan masyrakat menunggu terlalu lama sehingga terwujud waktu yang efektif. Dalam hal ini waktu penyelesaian yaitu untuk pembelian tiket dan bus beroperasi. Terkait waktu pembelian tiket, seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam SOP belum dijelaskan secara rinci terkait pembelian tiket maka diberlakukan tiket dapat di*booking* maksimal H-30. Dalam meberikan pelayanan petugas tidak akan lama melayani pembelian tiket hanya membutuhkan sekitar 4-5 menit per orang, namun dari pengguna pelayanan mengungkapkan bahwa dengan H-30 untuk pembelian tiket dirasa kurang efektif mengingat terlalu lama sehingga di khawatirkan masyarakat bisa mengalami keteledoran seperti tiketnya hilang dan sebagainya sehingga menyebabkan mereka tidak bisa mengikuti wisata keliling kota tersebut.

Selain waktu pembelian tiket, yang tak kalah penting terkait waktu bus beroperasi. Dengan ditetapkannya waktu bus beroperasi akan berdampak pada para pengguna layanan, pelaksanaan wisata yang sebentar maupun lama mempengaruhi kepuasan para pengguna layanan. Sesuai dengan SOP bahwa sudah ditetapkan waktu untuk bus beroperasi selama 5 jam mulai pukul 09.00-14.00 WIB beserta lama waktu selama ditujuan wisata. Penetapan waktu selama 5 jam ini sudah diupayakan semaksimal mungkin oleh petugas. Namun terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dikarenakan terkendala suatu hal seperti kemacetan dan lainnya, sehingga alternatif yang digunakan dengan mengurangi waktu selama di tujuan wisata. Dengan memberikan pengurangan waktu selama ditujuan wisata diharapakan perjalanan wisata akan berakhir tepat pukul 14.00 tidak molor terlalu lama.

Dengan diberlakukannya perjalanan selama 5 jam ini masyarakat mempunyai karakteristik yang berbeda, dimana menimbulkan perbedaan pendapat mengenai keefektifan perjalanan selama 5 jam ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan, adapun masyarakat yang telah merasa cukup dengan perjalanan 5 jam ini sehingga mereka sudah bisa menikmati wisata keliling kota ini. Namun ada juga pengguna layanan dari kalangan muda yang mengungkapkan dengan waktu perjalanan selama 5 jam tersebut merasa kurang bisa menikmati wisata keliling Kota Surabaya dikarenakan waktu selama di tujuan wisata kurang lama.

c.Biaya Pelayanan

Indikator ini menekankan pada biaya yang harus di bebankan kepada masyarakat untuk menggunakan pelayanan ini. Biaya menjadi penting karena dengan sejumlah nominal tertentu yang harus di keluarkan masyarakat akan berdampak pada pemberian pelayanan. Untuk biaya yang dibebankan untuk pembelian tiket bus SSCT ini, masyarakat dikenai biaya sebesar Rp 7.500,- (tujuh ribu lima ratus rupiah) adapun aturannya sesuai Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2013.

Penetapan tiket tersebut belum termasuk tiket masuk untuk beberapa tujuan wisata, dimana ada beberapa tujuan wisata yang pengunjung diharuskan membayar sendiri seharga tiket masuk tujuan wisata tersebut. Untuk beberapa tujuan wisata yang berbayar apabila masyarakat merasa keberatan dengan penambahan seharga tiket masuk tujuan wisata tersebut maka masyarakat diberi kelonggaran diperbolehka untuk tidak masuk ke tujuan wisata tersebut.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Dengan harga tiket bus sebesar Rp 7.500,- (tujuh ribu lima ratus rupiah) dan penambahan biaya sebesar tiket masuk ke tujuan wisata tertentu tidak dijadikan masalah bagi pengguna layanan masih tergolong murah bisa berwisata keliling kota dan bisa dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat.

d.Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat sesuai ketetapan yang telah ditentukan. Dalam hal ini, produk pelayanan bus Surabaya Shopping and Culinary Track (SSCT) adalah jasa transportasi wisata keliling Kota Surabaya dengan tiga pelayanan yaitu wisata reguler, sewa khusus dan sewa satu hari. Untuk wisata reguler bus akan beroperasi selama 3 kali dalam seminggu di hari Selasa, Sabtu dan Minggu dengan perjalanan selama 5 jam dan rute yang telah ditentukan oleh dinas.

Selain beroperasi di hari reguler bus juga bisa beroperasi di luar hati tersebut sesuai dengan permintaan khusus dari pengguna layanan. Permintaan khusus tersebut meliputi sewa khusus dan sewa satu hari. Seperti halnya wisata reguler, sewa khusus tersebut akan beroperasi diluar jam reguler sesuai ketentuan yang berlaku dengan kapasitas 24 seat, selama 5 jam dan rute yang ditentukan oleh pihak dinas. Sedangkan untuk sewa satu hari ini biaya pemakaian bus selama 12 jam dengan biaya sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), adapun rute hanya diperbolehkan untuk lingkup Surabaya sesuai keinginan pengguna layanan. Penggunaan dengan permintaan khusus ini pengguna layanan diharuskan untuk membuat surat permohonan sebagai jaminan atas pemakaian bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan selama di lapangan bahwa selama ini belum ada pemakaian bus dengan sewa satu hari adapun selama ini yang sering yaitu sewa khusus yang biasanya dari rombongan ibu-ibu PKK, veteran, anak sekolah dan sebagainya. Dengan adanya pelayanan ini masyarakat sebagai pengguna layanan bisa berwisata murah mengunjungi obyek wisata yang belum pernah dikunjungi sebelumnya sehingga secara tidak langsung akan menambah pengetahuan baru mereka seputar wisata yang dikunjungi.

e.Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan, dimana sarana dan prasarana dapat mendukung terselenggaranya pelayanan dengan baik. Dengan sarana dan prasarana yang memadai akan berdampak pada kenyamanan pengguna layanan. Dilihat dari ketersediaan bus yang masih satu-satunya dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya sehingga masih belum bisa menampung seluruh minat pengguna layanan. Belum adanya penambahan jumlah bus sampai saat ini karena faktor anggaran, dimana harus ada telaah lebih mendalam apabila ingin mengadakan bus lagi.

Sehubungan dengan bus yang masih satu, hal inilah yang menjadi sorotan kritik dan masukan dari masyarakat. Masyarakat menginginkan adanya penambahan jumlah bus lagi, adapun kritik dan saran dari masyarakat bisa disampaikan secara langsung ke tour guide maupun petugas tiket. Selain itu masyarakat bisa memberikan kritik dan masukan melaui buku tamu yang disediakan di TIC karena memang belum disediakannya kotak saran dari pihak dinas. Dengan terbatasnya jumlah bus serta jam operasional tiga kali dalam seminggu sehingga harus diperhatikan perawatannya agar tidak terjadi kerusakan. Meskipun perawatan sudah dilakukan tidak dipungkiri bahwa bus pernah mengalami kerusakan, kerusakan yang terjadi lantas tidak membuat bus tidak sampai beroperasi adapun kerusakan sebatas kerusakan pada AC dan lainnya.

Hal lain yang tak kalah penting yaitu terkait fasilitas, dengan memadainya fasilitas yang disediakan akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan. Meskipun jumlah bus yang tersedia hanya satu namun Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya telah berupaya memberikan fasilitas di dalam bus seperti memberikan fasilitas guiding, tempat duduk yang nyaman/empuk, kursi di susun 2-2 sehingga longgar tidak berdesakan, terdapat AC, CD-DVD, wireless, microphone, hingga karaoke juga bisa dilakukan oleh pengguna layanan. Selain itu juga disediakan kotak P3K untuk mengantisipasi bagi para pengguna layanan yang mengalami sakit selama diperjalanan, terdapat juga payung yang disediakan untuk para wisatawan untuk mengantisipasi sewaktu waktu datang hujan selama di tujuan wisata sehingga masyarakat masih bisa menikmati wisata. Dengan adanya fasilitas di dalam bus tersebut para pengguna layanan merasa sudah cukup memberikan kenyamanan dengan fasilitas yang

UNESA Universitas Negeri Surabaya

disediakan sehingga mereka bisa menikmati wisata dengan nyaman.

Tidak itu saja bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) ini juga di desain untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang berkebutuhan khusus (para penyandang cacat seperti orang pemakai kursi roda). Bus mampu menampung orang yang menggunakan kursi roda tanpa harus melepaskan kursi rodanya, desain tempat duduk dalam bus bisa dikaitkan dengan kursi roda penyandang cacat sehingga lebih mempermudahkan bagi mereka. Dengan menjangkau kaum berkebutuhan khusus tidak hanya sebatas orang normal saja, dengan begitu mereka pun masih bisa mengikuti pelayanan wisata keliling kota Surabaya

f.Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas akan berdampak pada pemberian pelayanan sehingga sesuatu yang disampaikan tersampaikan dengan baik dan benar kepada pengguna layanan. Kemampuan pemberi pelayanan baik petugas pembelian tiket maupun tour guide sudah berusaha memberikan pelayanan sesuai tugasnya masing masing. Terutama yang terpilih menjadi *tour guide* yaitu duta pariwisata yang berasal dari Cak Ning Surabaya sehingga secara tidak langsung merupakan orang-orang pilihan yang sudah terseleksi mempunyai pengetahuan dan kemampuan di bidang pariwisata.

Selain itu yang perlu diperhatikan yaitu terkait sikap dan perilaku petugas saat memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan para petugas sudah sopan dan ramah-tamah. Hal lain juga di tunjukkan oleh petugas kepada pengguna layanan dengan membukakan pintu dan memberikan ucapan selamat pagi kepada pengguna layananketika pertama kali akan memasuki bus. Selain itu tour guide mengajak pengguna layanan untuk berkomunikasi dengan berusaha menghibur dan memberikan lelucon sehingga perjalanan semakin seru. Terkait sikap dan perilaku petugas saat memberikan pelayanan ini juga diperkuat dari pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya yang sampai saat ini belum pernah mendapat komplain dari masyarakat terkait petugas yang memberikan pelayanan di bus SSCT.

V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian analisis mengenai pelayanan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya dari indikator Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu prosedur pelayanan, sudah ada standart operasional prosedur yang mengatur tentang operasional bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) namun masih ditemukan ketentuan yang belum dijelaskan secara rinci terkait tata cara pembelian tiket. Dalam hal ini tiket dapat dibelin secara langsung dan dengan sistem *booking*, sehingga menyebabkan terjadinya perbedaan pendapat dari pihak dinas dan pihak petugas tiket *Tourism Information Center* (TIC) yang melayani pembelian tiket terkait sistem booking. Meskipun begitu, tata cara yang diberlakukan untuk pembelian tiket saat ini sudah dipahami oleh pengguna layanan dan dirasa cukup mudah. Pemahaman masyarakat tidak lepas dengan adanya sosialisasi yang dilakukan pihak dinas dan pihak *Tourism Information Center* (TIC) seperti brosur, limflet, website hingga sosialisasi melalui sosial media berupa twitter. Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan sebagian masyarakat khususnya Kota Surabaya sudah mengetahui adanya pelayanan ini adapun masyarakat yang belum mengetahui pelayanan ini yaitu pengunjung dari luar kota.

Waktu penyelesaian terbagi menjadi dua yaitu waktu pembelian tiket dan waktu pelaksanaaan wisata. Untuk waktu pembelian tiket seperti halnya prosedur pelayanan terkait waktu pembelian tiket juga belum dijelaskan dalam SOP sehingga memberlakukan sistem booking maksimal H-30, untuk pembelian tiket petugas sudah melayani dengan cepat namun untuk ketentuan H-30 tersebut pengguna layanan merasa terlalu lama dengan hari keberangkatan sehingga kurang efektif. Untuk pembelian tiket secara langsung juga bisa dilakukan selma masih ada *seat* yang tersedia. Selanjutnya untuk waktu pelaksanaan sesuai ketentuan dalam SOP selama 5 jam dari jam 09.00-14.00 WIB setiap hari Selasa, Sabtu dan Minggu meskipun masih ada pengguna layanan yang merasa kurang menikmati wisata tersebut karena waktu selama di tujuan wisata kurang lama.

Biaya pelayanan yang dibebankan ini mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2013,

UNESA Universitas Negeri Surabaya

setiap pengguna layanan dikenakan tarif sebesar Rp. 7.500,- (tujuh ribu lima ratus rupiah). Biaya tersebut tidak termasuk biayan untuk masuk ke tujuan wisata, ada beberapa tujuan wisata yang tiket masuknya dibebankan kepada pengguna sendiri. Selanjutnya produk pelayanan, dalam hal ini bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) memberikan tiga pelayanan yaitu wisata reguler, sewa khusus daan sega satu hari. Dengan menggunakan jasa bus SSCT ini pengguna layanan dapat berwisata murah dan mendapatklan pengetahuan baru seputar wisata yang ada di Kota Surabaya.

Selanjutnya sarana dan prasarana yang diberikan jumlah bus masih terbatas dan dengan operasional hanya tiga kali dalam seminggu sehingga bemum mampu menampung daya minat masyarakat yang ingin menikmati wisata keliling kota. Selain itu belum tersedianya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat. Namun fasilitas yang disediakan pihak penyelnggraa sudah mampu memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan. Selain itu bus mampu menjangkau kaum berkebutuhan khusus seperti penyandang cacat pengguna kursi roda sehingga mereka masih bisa menikmati pelayanan ini tanpa melepas kursi roda. Indikator yang terakhir yaitu kompetensi petugas pemebri pelayanan sudah baik sesuai dengan kemampuan masing-masing, sikap sopan dan ramah sudah ditunjukkan oleh petugas sehingga sampai saat ini belum ada komplain dari petugas terkait petugas yang melayani.Jadi dapat disumpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya sudah berusaha memberikan pelayanan dengan baik terkait bus Surabaya Shopping and Culinary Track (SSCT) meskipun masih ditemui beberapa kekurangan dalam proses penyelenggaraan sehingga masih perlu adanya perbaikan

B. SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan mengenai pelayanan bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya yaitu:

1. Perlunya perbaikan standart operasional yang jelas dan rinci terkait tata cara pembelian tiket sehingga tidak menyebabkan perbedaan pemahaman khusunya booking via telepon
2. Waktu pembelian tiket maksimal H-30 bisa dipersempit sehingga masyarakat bisa mendapatkan tiket secepatnya sehingga tidak terlalu lama untuk menuju hari keberangkatan.
3. Menambah jam operasional reguler misalnya diberlakukan operasional setiap hari sehingga masyarakat bisa menggunakan pelayanan ini kapan pun dengan begitu masyaraakat juga tidak akan memesan tiket bterlalu lama dan bisa menampung daya minat masyarakat.
4. Meningkatkan dan memperluas sosialisasi adanya bus SSCT ini sehingga pelayanan ini bisa diketahui oleh wisatwan dalam maupun luar Kota Surabaya contohnya bisa melalui radio, televisi daerah, seluruh sosial media dan lain sebagainya.
5. Mengurangi rute dan memperpanjang waktu selama di tujuan wisata sehingga masyaraakat bisa lebihnlama untuk menikmati obyek wisata yang dituju, atau menambahkan waktu pelaksanaan lebih dari 5 jam.
6. Perlunya menambah fasilitas seperti bus dan kotak saran bagi masyarakat yang ingin memberikan kritik dan saran. Dengan menambah jumlah bus nantinya bisa menampung daya minat masyarakat dan bisa dibagi menjadi beberapa rute tujuan wisata yang berbeda antar bus sehingga masyarakat mempunyai pilihan ingin ke tempat wisata yang mana.

DAFTAR PUSTAKA

Dinkominfo. 2014. *Peringatan HJKS di warnai 721 Penari Remo* (online) (http:/ / www.surabaya.go.id/berita/detail.php?id=32901 diakses 5 Desember 2014

Haryono, Sigit. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. Volume 7, Nomor 1 (online) (http:/ / repository.upnyk.ac.id/6240/1/Sigit Haryono abstrak.pdf diakses 04 Februari 2015)

HP, Slamet. 2012. *Wali Kota: Keunggulan Pariwisata Karena diferensiasinya*. (online) (http://www.antarajatim.com/lihat3/berita/88128/wali-kota-keunggulan-pariwisata-surabaya-karena-diferensiasinya diakses 5 Desember 2014)

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Penyelnggaraan Pelayanan Publik

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Utama

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Memahani Penelitian Kualitatif* . Bandung: Alfabeta

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN

Tanpa Nama. 2013. *Inovasi 2013*. Gapura (online) (http://humas.surabaya.go.id/flippingbook/februari2013/files/search/searchtext.xml diakses 5 Desember 2014

Tanpa Nama. 2014. *Taman Bungkul, Taman Terbaik se Asia* (online) (http://regional.kompasiana.com/2014/02/08/taman-bungkul-taman-terbaik-se-asia-631950.html di akses diakses 18 Februari 2014)

Tanpa Nama. 2014. *Rute Bulan Maret Bus SSCT* (online) (http:/ / www.sparklingsurabaya.info/plan-your-trip-transportation-schedule/item/647-rute-bulan-maret-bus-ssct di akses 20 Februari 2014)

Undang – undang Nomor 25 Tahun2009 Tentang Pelayanan Publik

.

UNESA
Universitas Negeri Surabaya