

# INOVASI LAYANAN *DELIVERY* TILANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KEJAKSAAN NEGERI SURABAYA

**Kristina dwi pebriyanti**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: [kristinadwif@gmail.com](mailto:kristinadwif@gmail.com)

**Fitrotun niswah, S.AP., M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: [vita.unesa@yahoo.com](mailto:vita.unesa@yahoo.com)

## **Abstrak**

Kejaksaan Negeri Surabaya mempunyai tugas dalam hal penanganan perkara baik perkara pidana umum, perkara pidana khusus, maupun Perkara Datun. Salah satu perkara pidana umum yang ditangani oleh Kejaksaan Negeri Surabaya yaitu perkara tilang. Upaya yang dilakukan pihak Kejaksaan Negeri Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan. Salah satunya dengan menciptakan inovasi layanan *delivery* tilang. Diciptakannya layanan *delivery* tilang didasarkan pada fenomena yang terjadi di masyarakat dalam pengambilan *delivery* tilang. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi layanan *delivery* tilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kejaksaan negeri surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif, teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Fokus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, *observability*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan *delivery* tilang yang diciptakan Kejaksaan Negeri Surabaya mampu menjawab keinginan dari masyarakat. Pada atribut *relative advantage* ditunjukkan bahwa dengan adanya inovasi layanan *delivery* tilang masyarakat tidak perlu jauh-jauh, tidak perlu menyita waktu untuk mengambil dokumen tilang di Kejaksaan Negeri Surabaya. Pada atribut *compatibility* sebelum adanya inovasi *delivery* tilang tempat pelayanan dilakukan di Pengadilan Negeri Surabaya dan di Kejaksaan Negeri Surabaya. Pada atribut *complexity* terdapat perbedaan prosedur, namun prosedur layanan *delivery* tilang lebih mudah. Pada atribut *triability* layanan *delivery* tilang sudah melalui fase uji coba dan sudah dilakukan berbagai sosialisasi, tetapi pihak Kejaksaan Negeri Surabaya kurang melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Pada atribut *observability* layanan *delivery* tilang dapat mudah diamati karena inovasi layanan *delivery* tilang sudah sesuai keinginan masyarakat dan sesuai dengan harapan pihak Kejaksaan Negeri Surabaya.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, Delivery

## **Abstract**

The surabaya state prosecutor has duties in terms of the handling of the matter either general criminal cases, criminal cases, and special Litigation Datun. One of the common criminal cases handled by the state prosecutor of Surabaya, namely the matter of speeding tickets. Efforts are being made to the Surabaya State parties improve the quality of service that is by creating an innovation services. One of them is by creating a service delivery innovation speeding tickets. Invention of the delivery service speeding tickets based on phenomena that occur in the community in taking delivery of speeding tickets. The purpose of this research was to describe the service delivery innovation speeding tickets in improving the quality of service in the State.

The type of research used for this study is descriptive research with qualitative approach, while data analysis techniques used is data reduction, data display, Conclusion Drawing dan Verifying. The focus of research used in this study is relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability.

The result showed that service delivery innovation speeding tickets created Surabaya State Prosecutor able to answer the wishes of the community. On relative advantage attribute indicated that with innovation of the service delivery community speeding tickets do not need all the way, no need for time consuming document to take ticketed in the State. On attribute compatibility prior to service delivery innovation speeding tickets place done in State Court and State Prosecutor in Surabaya. On the attributes of the complexity of procedures, but there is a difference of procedure delivery speeding tickets more easily. On the service delivery triability attribute already ticketed through the trial phase and has done various socialization, but the State Prosecutor Surabaya less doing socialization directly to the community. On the attribute of observability delivery speeding tickets can be easily observed because of the innovation of service delivery is already ticketed community according to the wishes and expectations of the parties in accordance with the State Prosecutor.

**Keywords:** Innovation, Service, Delivery.

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam pasal 1 undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Masyarakat menghendaki pelayanan publik yang berkualitas dari pihak pemerintah yang dilakukan secara transparan dan *akuntable*. Sehingga pemerintah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang optimal. Pada kondisi riilnya, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih jauh dari harapan masyarakat. Banyak keluhan dari masyarakat mengenai pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Keluhan tersebut diantaranya dapat berbentuk demonstrasi maupun protes. Protes biasanya dilakukan masyarakat melalui pengaduan atau laporan terkait pelayanan publik kepada instansi atau lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia sendiri lembaga yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik ialah ombudsman. Banyak masyarakat yang memberikan pengaduan mengenai pelayanan yang buruk kepada ombudsman. (sumber: laporan tahunan ombudsman republik Indonesia, diakses pada 1 september 2016)

Keluhan dari masyarakat tersebut dapat memberikan motivasi kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal, yang berkualitas, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Maka dari itu, di era sekarang sudah banyak instansi pemerintah yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan menciptakan inovasi pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien. Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata (suwarno, 2008:32-33).

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga dialami di kota Surabaya. Namun sebagian besar instansi pemerintah yang berada di kota Surabaya sudah mulai menciptakan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dimana salah satu instansi yang berada di kota Surabaya yang menciptakan inovasi pelayanan adalah Kejaksaan negeri Surabaya. Kejaksaan negeri Surabaya merupakan kejar percontohan bagi Kejaksaan negeri lain. (sumber: <http://suaramandiri.com/>, diakses pada 1 september 2016).

Inovasi pelayanan yang diciptakan oleh Kejaksaan negeri Surabaya yaitu *delivery* tilang, yang diresmikan pada 21 juni 2016. Program *delivery* tilang ini digagas oleh kepala Kejaksaan negeri Surabaya, yaitu bapak Didik Farkhan Alisyahdi, S.H., M.H. *Delivery* tilang merupakan inovasi pelayanan satu satunya yang ada di Indonesia. Program ini ditujukan kepada masyarakat yang terkena tilang, agar tidak perlu mendatangi Kejaksaan negeri Surabaya untuk mengambil dokumen tilang yang berupa stnk atau sim, namun cukup dengan mengirim sms atau *whatsapp* ke Kejaksaan negeri Surabaya dan pihak Kejaksaan negeri Surabaya akan mengantar dokumen tilang ke alamat yang bersangkutan. Program *delivery* tilang ini dikeluarkan oleh Kejaksaan negeri Surabaya karena banyaknya keluhan dari masyarakat dalam mengambil dokumen tilang. Keluhan dari masyarakat antara lain karena pekerjaan, malas untuk mengambil, dan waktu yang lama pada saat pengambilan dokumen tilang.

Sebelum adanya layanan *delivery* tilang, prosedur pengambilan dokumen tilang yaitu pada waktu terkena tilang akan diberikan surat bukti tilang berwarna merah oleh pihak kepolisian. Dalam surat bukti tilang tertulis nama pelanggar,

pelanggaran yang dilakukan, ruang sidang, nama pihak kepolisian, waktu sidang. Di daerah Surabaya sidang dilaksanakan di pengadilan negeri Surabaya. Kemudian di waktu sidang yang sudah ditentukan pelanggar harus ke pengadilan negeri Surabaya. Jam 9 pagi harus ada di pengadilan negeri Surabaya supaya tidak antri panjang. Di pengadilan negeri Surabaya pelanggar memasuki ruang sidang yang sudah tertuliskan di surat bukti tilang. Ribuan orang saling berdesak-desakan untuk memasuki ruang sidang. Di ruang sidang pelanggar mengumpulkan surat bukti tilang. Membutuhkan waktu yang lama guna menunggu hakim datang dan memanggil nama pelanggar. Setelah dipanggil oleh hakim pelanggar diarahkan ke loket pembayaran. Dimana loket pembayaran ini dikelola oleh koperasi Adhyaksa. Koperasi Adhyaksa merupakan koperasi yang dimiliki oleh Kejaksaan Negeri Surabaya. Pelanggar juga bisa membayar denda melalui ATM BRI karena pihak Kejaksaan Negeri Surabaya bekerjasama dengan pihak BRI. Setelah pelanggar membayar denda yang sudah ditentukan, pelanggar akan mendapatkan dokumen tilang yang sudah ditahan oleh pihak kepolisian. Proses pengambilan surat tilang di atas membutuhkan waktu yang sangat lama dan melelahkan.

Dengan melihat kondisi tersebut pihak Kejaksaan Negeri Surabaya berupaya menciptakan inovasi pelayanan. Awalnya pihak Kejaksaan Negeri Surabaya mengeluarkan program “tilang pulsa” namun program ini tidak berjalan. Kemudian pihak Kejaksaan Negeri Surabaya menciptakan inovasi layanan *delivery* tilang.

Inovasi layanan *delivery* tilang dikeluarkan tanpa ada peraturan tertulis maupun undang-undang yang mengaturnya. Layanan *delivery* tilang diciptakan sebagai inovasi pelayanan dari pihak Kejaksaan Negeri Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam pengambilan dokumen tilang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak Kejaksaan Negeri Surabaya. Waktu pelayanan *delivery* tilang pada hari Senin sampai Jumat dan pada pukul 08.00 - 15.00 WIB. Prosedur atau mekanisme dalam menggunakan layanan *delivery* tilang masyarakat harus mengirim *sms* atau *whatsapp* ke nomor 085851996000 selanjutnya pihak Kejaksaan Negeri Surabaya akan membalas denda tilang yang harus dibayar oleh masyarakat dan dokumen tilang akan diantarkan oleh petugas ojek ke rumah masyarakat.

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul “ **inovasi layanan *delivery***

**tilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Surabaya.”**

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian inovasi layanan *delivery* tilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Surabaya yaitu dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif dari Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010:246) diantaranya *data collection, data reduction, data display, conclusion drawing and verification*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat malas dalam mengambil dokumen tilang. Faktor tersebut diantaranya. Masyarakat harus jauh-jauh mendatangi Kejaksaan. Masyarakat harus mengorbankan waktunya. Masyarakat harus mengikuti sidang. Harus antri dan berdesak-desakan. Melihat fenomena tersebut pihak Kejaksaan Negeri Surabaya berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan perkara tilang. Upaya yang dilakukan pihak Kejaksaan Negeri Surabaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan agar tercipta sistem kerja yang bebas pungli, Kejaksaan Negeri Surabaya telah membuat program dalam bentuk layanan inovasi pelayanan publik, program andalannya yaitu layanan *delivery* tilang.

Layanan *delivery* tilang diciptakan sebagai inovasi pelayanan dari pihak Kejaksaan Negeri Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam pengambilan dokumen tilang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak Kejaksaan Negeri Surabaya. Waktu pelayanan *delivery* tilang pada hari Senin sampai Jumat dan pada pukul 08.00 - 15.00 WIB. Prosedur atau mekanisme dalam menggunakan layanan *delivery* tilang masyarakat harus mengirim *sms* atau *whatsapp* ke nomor 085851996000 selanjutnya pihak Kejaksaan Negeri Surabaya akan membalas denda tilang yang harus dibayar oleh masyarakat dan dokumen tilang akan diantarkan oleh petugas ojek ke rumah masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana inovasi layanan *delivery* tilang yang diciptakan oleh Kejaksaan Negeri Surabaya peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers guna

mengetahui hasil inovasi layanan *delivery* tilang yang dilakukan oleh pihak kejaksaan negeri surabaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Rogers, terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam inovasi pelayanan publik, yaitu:

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif digunakan untuk mendeskripsikan nilai-nilai atau keunggulan yang terdapat dalam inovasi pelayanan. Inovasi yang diciptakan kejaksaan negeri surabaya yaitu layanan *delivery* tilang mempunyai nilai atau keunggulan yang menjadikan inovasi layanan *delivery* tilang berbeda dengan inovasi lainnya.

Keunggulan yang dimiliki layanan *delivery* tilang ini yaitu inovasi layanan *delivery* tilang merupakan inovasi layanan satu satunya yang ada di Indonesia. Sehingga kejaksaan negeri surabaya dijadikan sebagai percontohan bagi kejaksaan lainnya. Inovasi layanan *delivery* tilang ini diciptakan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dimana inovasi layanan *delivery* tilang melayani pengambilan dokumen tilang yang dengan menggunakan jasa petugas ojek.

Keuntungan yang dimiliki dari layanan *delivery* tilang manfaat atau keuntungan yang diperoleh masyarakat dari layanan *delivery* tilang. Yang pertama masyarakat tidak rugi waktu. Masih bisa bekerja dan menjalankan aktivitas lainnya karena masyarakat tidak perlu antri dan mengikuti sidang. Kedua masyarakat juga tidak perlu jauh – jauh mendatangi kejaksaan surabaya untuk mengambil surat tilang. Ketiga masyarakat dipastikan bebas dari calo, masyarakat tidak akan berhadapan dengan calo langsung dengan petugas dari kejaksaan negeri surabaya.

Keuntungan lain *delivery* tilang tidak hanya diperuntukkan bagi masyarakat surabaya saja. Namun masyarakat dari luar kota surabaya yang terkena tilang di kota surabaya juga dapat menggunakan layanan *delivery* tilang dengan syarat pengiriman dilakukan di area kota surabaya. Hadirnya layanan *delivery* tilang sangat membantu masyarakat. Apalagi masyarakat yang sibuk bekerja. Karena dengan adanya *delivery* tilang

masyarakat tidak perlu menyita waktu kerja mereka hanya untuk mengambil dokumen tilang. Masyarakat tidak perlu mengantri, tidak perlu berdesak desakan untuk mengambil dokumen tilang. Masyarakat merasa senang dengan adanya layanan *delivery* tilang. Kemudahan yang didapatkan dari layanan *delivery* tilang ini membuat masyarakat lebih memilih menggunakan layanan *delivery* tilang dibandingkan harus mengambil secara langsung dokumen tilang.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Atribut *compatibility* atau kesesuaian ini digunakan untuk mendeskripsikan kesesuaian antara inovasi pelayanan yang baru dan inovasi sebelumnya. Terdapat kesesuaian waktu antara sebelum adanya layanan *delivery* tilang dan sesudah adanya layanan *delivery* tilang. Dimana waktu pelayanan dilaksanakan pada jam kerja. Pada hari senin – jumat jam 08.00 – 15.00.

Namun terdapat juga perbedaan antara sebelum dan sesudah adanya *delivery* tilang. Perbedaan itu terletak pada prosedur dan biaya. Jika sebelum adanya *delivery* tilang masyarakat harus mengikuti sidang terlebih dahulu di pengadilan negeri surabaya. Sedangkan sesudah adanya *delivery* tilang masyarakat harus mengirimkan *sms* atau *whatsapp*. Dari segi biaya jelas berbeda. Yang membedakan yaitu layanan *delivery* tilang menggunakan petugas ojek *delivery* tilang, dan pihak kejaksaan negeri surabaya tidak menyediakan anggaran untuk ojek *delivery* tilang. Jadi masyarakat harus membayar biaya ojek *delivery* tilang sebesar dua puluh ribu.

Perbedaan yang ada tetap membuat masyarakat menggunakan layanan *delivery* tilang karena menurut pendapat masyarakat layanan *delivery* tilang memudahkan masyarakat dan sesuai dengan harapan masyarakat. Terbukti dengan peningkatan jumlah pengguna layanan *delivery* tilang setiap bulan.

3. *Complexity* atau kerumitan

Atribut *complexity* atau kerumitan ini digunakan untuk mendeskripsikan tingkat kerumitan yang dimiliki oleh sebuah inovasi pelayanan. Inovasi layanan *delivery* tilang di kejaksaan negeri surabaya sangat memiliki perbedaan dengan sebelum adanya inovasi tersebut. Dimana terdapat perbedaan yang

sangat jelas terutama dari segi prosedur dan mekanisme.

Tingkat kerumitan dari layanan *delivery* tilang terletak pada tidak semua masyarakat memahami prosedur dari inovasi ini. Karena di sticker, plakat maupun banner. Hanya tertulis pengiriman melalui *sms* atau *whatsapp* dan nomor 085851996000. Sehingga hal tersebut mengakibatkan masyarakat mengalami kebingungan dalam mengirimkan pesan. Namun hal itu bisa diatasi oleh pihak kejaksaan negeri surabaya, terbukti dari petugas operator tilang yang memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat.

Kerumitan lain terletak pada hanya ada satu nomor untuk pelayanan *delivery* tilang sedangkan pengguna *delivery* tilang banyak sehingga dari pihak kejaksaan negeri surabaya lambat untuk membalas pesan dari masyarakat.

#### 4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Atribut *triability* atau kemungkinan dicoba ini digunakan untuk mendeskripsikan fase uji coba yang dilakukan untuk membuktikan bahwa inovasi yang diciptakan mempunyai nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya sehingga inovasi baru dapat diterima oleh masyarakat.

Dalam layanan *delivery* tilang sudah melalui fase uji coba. Fase uji coba yang dilakukan oleh kejaksaan negeri surabaya yaitu yaitu pihak kejaksaan negeri surabaya melakukan survei kecil kepada masyarakat terkait akan dikeluarkannya layanan *delivery* tilang. Hasil dari survei yang telah dilakukan oleh pihak kejaksaan negeri surabaya yaitu masyarakat menyetujui jika pihak kejaksaan negeri surabaya mengeluarkan layanan *delivery* tilang. Karena memang masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan praktis.

Selain melibatkan masyarakat, pihak kejaksaan juga melakukan uji coba terhadap petugas ojek dan petugas operator. Ada empat petugas ojek dimana dua petugas berasal dari pihak kejaksaan itu sendiri dan dua petugas lainnya berasal dari hasil seleksi. Kemudian pihak kejaksaan negeri surabaya juga memilih seorang operator untuk mengelola *sms* atau *whatsapp* dari pengguna layanan *delivery*

tilang. Seorang operator ini dipilih yang mempunyai keahlian dalam bidang it.

Pihak kejaksaan negeri surabaya juga melakukan pengenalan *delivery* tilang dimasyarakat dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Namun sosialisasi yang dilakukan oleh kejaksaan negeri surabaya tidak menyeluruh.

#### 5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Atribut *observability* atau kemudahan diamati ini digunakan untuk mendeskripsikan sejauh mana sebuah inovasi yang diterapkan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dampak positif dapat dengan mudah dirasakan oleh masyarakat.

Dampak positif yang dapat dirasakan masyarakat dengan hadirnya layanan *delivery* tilang diantaranya masyarakat dimudahkan dalam pengambilan dokumen tilang. Tidak menyita waktu dari masyarakat. Masyarakat masih bisa menjalankan aktivitasnya. Selain itu masyarakat tidak berhadapan dengan calo. Karena layanan *delivery* tilang sangat menguntungkan serta memuaskan masyarakat sehingga tidak ada dampak negatif yang dirasakan masyarakat dari adanya inovasi layanan *delivery* tilang.

Selain masyarakat yang merasakan dampak positif dari inovasi layanan *delivery* tilang, pihak kejaksaan negeri surabaya juga merasakan dampak positif dari layanan *delivery* tilang. Dampak positif tersebut diantaranya dengan hadirnya layanan *delivery* tilang mengurangi antrian di loket tilang, masyarakat merasa senang karena memang tujuan pelayanan yang di berikan oleh pihak Kejaksaan Negeri Surabaya yaitu untuk memuaskan masyarakat. Layanan *delivery* tilang juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Surabaya.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil uraian diatas mengenai inovasi layanan *delivery* tilang di kejaksaan negeri surabaya maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan *delivery* tilang di Kejaksaan Negeri Surabaya sudah berjalan dengan baik. Dari kelima atribut inovasi, keuntungan yang ada pada *delivery* tilang sangat banyak diantaranya *delivery* tilang sangat memudahkan masyarakat dalam mengambil dokumen tilang. Inovasi *delivery* tilang

juga sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun ada kerumitan atau kesulitan yang dialami oleh masyarakat namun hal itu dapat di atasi oleh pihak kejaksaan negeri surabaya sehingga masyarakat tidak kecewa. Layanan *delivery* tilang juga sudah melalui fase uji coba dan juga proses pengenalan *delivery* tilang kepada masyarakat. Tetapi sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh pihak Kejaksaan Negeri Surabaya ini sangat kurang sehingga masyarakat. Layanan inovasi *delivery* tilang ini sangat mudah diamati oleh masyarakat karena banyak dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat.

#### **Saran**

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat saran bagi Kejaksaan Negeri Surabaya yang berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Surabaya.

1. Pihak Kejaksaan Negeri Surabaya harus melakukan sosialisasi secara langsung yang melibatkan masyarakat agar seluruh masyarakat mengetahui program *delivery* tilang. Pihak kejaksaan juga bisa bekerjasama dengan pihak kepolisian agar pada waktu nilang bisa mensosialisasikan *delivery* tilang kepada pelanggan. Dan sebisa mungkin jika sosialisasi berbentuk sticker, banner, maupun plakat sebaiknya ditulis secara jelas terkait waktu dan prosedur dalam pelayanan *delivery* tilang. hal ini juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memahami layanan *delivery* tilang dan memudahkan operator *delivery* tilang dalam membalas pesan dari masyarakat.
2. Penambahan sumber daya manusia atau operator layanan *delivery* tilang agar dapat secara cepat membalas pesan yang dikirim masyarakat. Karena setiap bulan pengguna layanan *delivery* tilang semakin meningkat.

#### **Ucapan terima kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi Fitrotun Niswah,S.AP., M.AP. dan dosen penguji Dra. Meirinawati, M.AP.dan Eva Hany Fanida,S.AP., M.AP.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Referensi Buku**

Duaji, Noverman. 2013. Manajemen Pelayanan Publik Wacana Konsep, Teori dan Problema

Pelayanan Publik. Lampung: Universitas Lampung.

Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Publin Report. Oslo.

Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Muluk, Khairul M. R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.

Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Albeta.

Ratminto.Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*. Fifth Edition, Free Press, New York.

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sulistiyani. 2015. Kinerja Pemasaran (Telaah Teoritis Terhadap Orientasi Pembelajaran). Semarang: Penerbit Pusaka Magister.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sutarno. 2012. Serba-Serbi Manajmen Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

#### Referensi Jurnal

Angga, Grisna. Dhewanto, Wawan. 2013. *Service Innovation in Public Sector A Case Study On PT. Kereta Api Indonesia*. Disajikan dalam *Proceedings of 8th Asian Business Research Conference*, Bangkok, Thailand, 1-2 April 2013.

Rusdi, Ridar. 2013. *Aplikasi Surat Tilang Berbasis Android Menggunakan Teknologi Near Field Communication (NFC)*. Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan, Semarang. Politeknik Caltex.

Fitriana, Diah Nur. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 2 Nomor 1. Universitas Airlangga.

Mayangsari, Ismie Putri. 2013. *Inovasi pt. pos indonesia dalam menjaga eksistensi dan daya saing pelayanan publik (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100)*. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 Nomor 2. Universitas Brawijaya.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1 nomor 1.

#### Referensi Skripsi

Ulfa, Ellis Fedya. 2016. *Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

#### Sumber Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: KEP/63/M.PAN/7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

#### Sumber Online :

Ombudsman Republik Indonesia, 2015. *Laporan Tahunan 2015*, (Online). (<http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html?download=374:laporan-tahunan-2015>), diakses pada 01 Sempتمبر).

Website Kejaksaan Negeri Surabaya, 2016. *Si Anti Ribet bicara di komisi kejaksaan*, (online). (<http://www.kejari-surabaya.go.id/>), diakses pada 03 oktober 2016).

Nasional news, 2016. *Kejari Surabaya melayani jasa antaran SIM yang ditilang*, (online). (<http://nasional.news.viva.co.id/>), diakses pada 03 oktober 2016).

Regional, 2016. "Si Anti Ribet", *Layanan Antar Jemput Denda Tilang ke Rumah*, (online). (<http://regional.kompas.com/>), diakses pada 03 oktober 2016).

Liputan6, 2013. *Buruknya Pelayanan Publik di Indonesia*, (Online). (<http://citizen6.liputan6.com/>), diakses pada 01 Desember 2016).