**INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA SISTEM UJI KIR
(STUDI PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SIDOARJO)**

Pratiwi Dwi Agesti

(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) E-mail: dwi_agesti@yahoo.com

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

(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) dan Email: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Tuntutan masyarakat yang semakin cerdas dalam menilai pelayanan publik mendorong pemerintah untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Seperti permasalahan banyaknya praktik percaloan dan pungli yang dilakukan oknum pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk itu dibuat program inovasi dengan berbasis sistem dan komputerisasi. Penelitian yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori inovasi manfaat teknologi informasi dan komunikasi Richard Heeks (2001:19). Penentuan informan menggunakan metode *key informant* yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan dalam manfaat pada tingkat pengelolaan tidak ada perbedaan dalam hal biaya karena sudah ditetapkan dari pemerintah kemudian kurangnya sosialisasi dari pihak Dishub Sidoarjo. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan peserta uji kir. Kemudian dalam manfaat pada tingkat proses cukup maksimal dalam melaksanakan program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir. Hal ini dibuktikan dengan perubahan pegawai dan peserta uji kir yang lebih baik sehingga program ini bisa tercapai sesuai misi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Demi tercapainya tujuan utama program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir yang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, maka berdasarkan hasil penelitian peneliti selama tiga bulan ini peneliti menyarankan bahwa perlu adanya sosialisasi yang lebih lanjut kepada masyarakat luas mengenai adanya program inovasi peningkatan kualitas pelayanan sistem uji kir di Dishub Sidoarjo, menyediakan K3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang cukup baik karena di tempat pengujian kir banyak asap kendaraan membuat kesehatan petugas layak mendapat jaminan kesehatan khusus, rutin *maintenance* atau pemeliharaan serta perawatan mesin dan server yang digunakan untuk mencatat hasil uji kir secara berkala agar tidak terjadi trouble mendadak yang membuat pengujian menjadi terganggu atau terhambat, dan membuat nama inovasi sebagai branding agar masyarakat lebih tertarik dan mudah diingat.

Kata Kunci: Inovasi, Uji Kir.

Abstract

The increasingly intelligent public demand for public services encourages the government to make improvements. As the problem of the many practices of brokering and levies committed by officials in the Department of Transportation Sidoarjo District for it made innovation programs with computer-based systems and. Research conducted in the Department of Perhubungan Sidoarjo this using qualitative descriptive method. The research focus uses the theory of innovation benefits of information and communication technology Richard Heeks (2001: 19). Determination of informants using key informant method that is determined using purposive sampling technique. The research instrument used interview, observation, documentation, and literature study. The results show that in the benefits at the level of management there is no difference in terms of costs because it has been determined from the government then the lack of socialization from the Dishub Sidoarjo. This is evidenced by the results of interview researchers with test participants kir. Then in the benefits at the level of the process is maximal in implementing innovation program of service quality improvement on the test system keur. This is evidenced by changes in employees and peserta better test so that the program can be achieved according to the mission of the Department of Transportation Sidoarjo. For the sake of the achievement of the main purpose of innovation program of service quality improvement on the test system that is able to provide quick and precise services to the community, then based on the results of research for three months researchers suggest that the need for further socialization to the public about the innovation program improvement service quality of keur test system in Dishub Sidoarjo, providing Health and Safety OHS good enough because in the testing place keurr lot of vehicle smoke make health officer deserve special health insurance, routine maintenance or maintenance and maintenance of machine and server used to

record test result keur regularly to avoid sudden trouble that makes testing to be disturbed or obstructed, and make the name of innovation as a branding to make people more interested and easy to remember.

Keywords: Innovation, Keur Test.

PENDAHULUAN

Keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat dikarenakan masyarakat yang semakin cerdas sehingga menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk menunjang kebutuhan mereka sehari-hari. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani seluruh warga dalam memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terkait dengan organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik (Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009). Jadi organisasi yang disebut penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi yang berada di lingkungan pemerintahan baik yang ada di pusat ataupun di daerah yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dibentuk berdasarkan undang-undang.

Adanya permasalahan membuat kondisi pelayanan yang kurang optimal sehingga pihak Dishub Sidoarjo terus berupaya meminimalisir adanya permasalahan yang ada dengan membuat terobosan atau inovasi dalam peningkatan kualitas sistem uji kir. Peningkatan kualitas pada sistem uji kir ini ternyata mampu mengurangi keluhan seperti antrean panjang akibat sistem pengujian kir yang cukup lama 5-6 jam. Merespon keluhan tentang adanya permasalahan sistem uji kir dan pungli pada Dishub Sidoarjo sebagai Dinas yang terkait menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang jasa tahun ini mengeluarkan inovasi atau terobosan baru yaitu tentang sistem peningkatan kualitas uji kir. Inovasi ini dibuat dengan tujuan mempermudah pelanggan uji kir dalam mendapatkan layanan, alasan lain yaitu untuk mencegah adanya pungli antar pelanggan dan pegawai serta atrean panjang pengujian kir yang cukup lama. Inovasi peningkatan kualitas sistem uji kir ini resmi diluncurkan 14 Februari 2017 dan berkat inovasi tersebut Dishub Sidoarjo menerima penghargaan Wahana Tata Nugraha (WTN) tahun 2016 di bidang angkutan umum.

Inovasi ini terkait peningkatan kualitas dengan memperbarui sistem uji kir menggunakan iPad sebagai server untuk menyimpan data dimana masyarakat yang akan melakukan uji kir hanya memerlukan waktu yang tidak terlalu lama yaitu sekitar 30 menit untuk berada di

lokasi uji kir kendaraan. Dalam hal ini petugas juga tidak bisa berlaku curang karena semua didesain melalui sistem

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mencari data-data yang berasal dari informasi para informan-informan yang tidak memerlukan analisis perhitungan (Moleong, 2002). Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih agar mampu memberikan gambaran yang jelas tentang fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan fokus penelitian yang dilakukan yaitu tentang Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Uji Kir (Studi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo). Menurut Richard Heeks (2001:19) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok yaitu manfaat pada tingkat proses dan manfaat pada tingkat pengelolaan yang selanjutnya akan saya pergunakan sebagai fokus dalam penelitian ini dengan rincian sebagai berikut:

a. Manfaat pada tingkat proses

- 1) Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi
- 2) Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain
- 3) Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat
- 4) Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan

b. Manfaat pada tingkat pengelolaan

- 1) Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
- 2) Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa
- 3) Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan

fungainya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa serta pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Alur Inovasi Peningkatan Kualitas pada Sistem Uji Kir

Alur pelaksanaan pengujian kir di Dishub Sidoarjo pertama adalah pemeriksaan antara dokumen dan bentuk kendaraan, pemeriksaan dilakukan dua petugas dengan menggunakan iPad.

Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah memberikan program inovasi yang efisiensi dengan peningkatan kualitas pada sistem uji kir. Berikut gambar pengujian kir menggunakan iPad, lanjutan tahapan setelah itu peserta memasuki ruang pengujian dan mulai melakukan uji emisi yaitu pengukuran emisi gas buang kendaraan dengan ambang diatas tahun 40% dan dibawah tahun 2010 sebesar 70%.

Selanjutnya kendaraan akan melakukan pemeriksaan pit lift, yaitu pemeriksaan bagian bawah kendaraan meliputi sistem kemudi, suspensi, sistem saluran, sistem rem, dll. Lalu kendaraan juga diuji head lamp yaitu uji pengukuran kuat pancar lampu utama, standarnya minimal 12.000 cd dengan penyimpangan kanan maksimal 0,34 dan kiri 1,09. Terakhir kendaraan akan dilakukan uji brake yaitu dimana kendaraan melakukan pengukuran total gaya pengereman, minimal 50% dari berat total kendaraan dengan selisih pengereman maksimal 8%. Kemudian semua hasil uji tersebut dicatat menggunakan iPad yang tersambung ke server sehingga hasil bisa langsung terlihat tidak perlu menunggu lama.

Namun apabila kendaraan mengalami kegagalan pada salah satu tes, maka wajib uji dinyatakan gagal dan harus melakukan perbaikan serta mengulangi pengujian kendaraan hingga kendaraannya lulus, apabila belum lulus buku uji kir akan ditahan dan beresiko akan terkena tilang saat ada razia polisi maupun dishub. Untuk itu mengapa uji kir sangat diperlukan karena untuk mengetahui kondisi kendaraan. Jika kendaraan dalam kondisi ada yang rusak maka akan berbahaya untuk pengguna jalan maupun penumpang didalamnya karena dapat menimbulkan kecelakaan.

B. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Uji Kir

1. Manfaat pada Tingkat Proses

a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan

mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi. Dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber Dinas Perhubungan kabupaten Sidoarjo dan peserta wajib uji kir. Peneliti melihat bahwa dalam menghemat biaya untuk program inovasi peningkatan kualitas pada sistem uji kir tidak ada perubahan sesudah maupun sebelum adanya program inovsi tersebut. Karena dalam retribusi biaya pengujian kir sudah ditetapkan oleh pemerintah sehingga Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo tidak merubah aturan dari pemerintah itu. Namun itu tidak mengganggu pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam merencanakan dan melaksanakan program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir. Dinas perhubungan Kabupaten Sidoarjo sendiri tidak ada hambatan dalam anggaran untuk melaksanakan program inovasi peningkatan kualitas sistem uji kir karena sudah benar-benar diperhitungkan sehingga masyarakat juga bisa menikmati program inovasi tersebut tanpa ada tambahan biaya meskipun program inovasi ini lebih modern.

b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.

Jadi dengan program yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo hasil wawancara peneliti dengan narasumber pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dan para peserta uji kir yakni memiliki efisiensi dalam penghematan waktu. Hal itu jelas karena program inovasi sebelumnya yang melakukan pengujian kir dengan manual dan membutuhkan waktu hingga 6 jam sekarang setelah dilaksanakannya program inovasi peningkatan kualitas hanya 30 menit saja karena sudah pengujian kir sudah dilakukan dengan sistem.

Tidak hanya masyarakat yang senang dengan adanya program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir tetapi para pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo juga senang karena telah berhasil membuat pelayanan dalam bidang jasa ini berhasil memperoleh penghargaan dan masyarakat merespon positif.

c. Mengurangi keterbatasan: diamanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat. Layanan yang dilaksanakan oleh Dinas perhubungan Kabupaten Sidoarjo ini sudah melakukan modernisasi dalam proses pengujian kir dimana saat pengujian kir semua telah dirancang oleh sistem. Hal ini jelas dengan hasil wawancara diatas dengan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang melakukan jumpa pers dengan media agar masyarakat dapat mengetahui adanya program

inovasi tersebut dan bisa melalui website Dishub Sidoarjo untuk mengakses informasi melalui smartphone. Namun ternyata hasil peneliti dengan para peserta wajib uji kir berbeda, justru mereka banyak yang belum mengetahui adanya program inovasi peningkatan kualitas pada sistem uji kir. Para peserta uji kir mengetahui setelah melakukan uji kir sebelumnya mereka mengira sama saja dengan pengujian kir sebelumnya. Berdasarkan hal ini sebaiknya pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo melakukan penjelasan secara langsung terkait program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir.

- d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir adalah keputusan yang lebih baik. Hal itu dibuktikan dengan respon positif yang melakukan pengujian kir di Dishub Sidoarjo dan juga dengan adanya pelaksanaan program inovasi peningkatan kualitas sistem uji kir ini pihak Dishub Sidoarjo mendapat penghargaan Wahana Tata Nugraha 2016 dari pemerintah.

Ini sesuai dengan dengan misi Dishub Sidoarjo yaitu meningkatkan kualitas pelayanan prima sektor perhubungan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan dan kelestarian lingkungan dan meningkatkan sarana dan prasarana transportasi yang berorientasi kepada masyarakat..

2. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan

- a. Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dengan adanya pelaksanaan program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir telah membuat para petugas uji kir menjadi lebih disiplin karena semua dirancang dengan sistem dan komputerisasi maka meminimalisir korupsi dan pungli kepada peserta wajib uji kir.

Hal ini juga dirasakan oleh peserta wajib uji kir yang sudah tidak lagi mendapat pungli dari pegawai dengan alasan agar tidak antre lama-lama. Pungli ini termasuk permasalahan utama dibuatnya program inovasi peningkatan kualitas uji kir dan Dishub cukup

berhasil telah meminimalisir kegiatan pungli yang justru dilakukan oleh pegawai Dishub sendiri.

- b. Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.

Pelayanan publik yang dilakukan tentu ada kaitannya dengan masyarakat yang semakin cerdas memilih dan mengkritisi sebuah pelayanan publik yang kurang memuaskan. Sehingga Dishub membuat program inovasi peningkatan kualitas pada sistem uji kir untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber pelaksanaan program inovasi ini merubah perilaku masyarakat yang malas untuk melakukan pengujian kir dan memakai calo sekarang mereka rajin untuk mengikuti wajib uji kir karena tidak memakan waktu yang lama hanya 30 menit saja, sehingga para peserta uji kir dapat melanjutkan pekerjaannya.

- c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa serta pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

Dalam sebuah organisasi dibutuhkan adanya kerjasama yang solid untuk membuat program yang efektif dan efisien dan sesuai harapan. Berdasarkan hal ini program inovasi diperlukan tenaga ahli yang khusus untuk pengoperasian sistem uji kir yang baru karena telah dirancang dengan sistem dan komputerisasi. Maka perlu adanya pemberdayaan aparatur dengan cara pelatihan untuk penggunaan sistem uji kir yang baru.

Adanya hasil wawancara peneliti dengan narasumber terlihat sebelum dilaksanakannya program terdapat pelatihan khusus untuk komputerisasi sistem uji kir dan sebelumnya perekrutan pegawai Dishub Sidoarjo memang sudah dengan ahlinya hanya saja pelatihan ini lebih dikhususkan agar meminimalisir terjadinya human error.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan mengenai pelaksanaan program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir yang ada, maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi

Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Uji Kir (Studi dapat di katakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan dari hasil analisis teori yaitu Richard Heeks (2001:19) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

Manfaat pada tingkat proses, dalam hal ini banyak indikator yakni yang pertama menghemat biaya namun ternyata dalam program inovasi ini tidak terjadi penghematan biaya karena retribusi untuk sistem uji kir sudah ditetapkan oleh pemerintah dan pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo tidak bisa merubahnya. Kemudian yang kedua menghemat waktu untuk mempercepat proses pelaksanaan program inovasi pada sistem uji kir yang sebelumnya bisa 6 jam lebih dilakukan pengujian kir sekarang hanya 30 menit saja. Dan yang ketiga mengurangi keterbatasan, dimanapun kapanpun semua informasi dan layanan program Dishub dapat diakses oleh semua masyarakat. Ini terbukti dengan berita di media massa melalui online dan pembuatan sablon besar yang menjelaskan program inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik di depan kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, tetapi masih saja banyak masyarakat yang tidak mengetahui program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir ini. Kemudian keempat, keputusan yang lebih baik disini terlihat jelas dengan adanya program inovasi terbaru semuanya mendapat dampak yang positif dari pegawai Dishub Sidoarjo maupun para peserta uji kir.

Manfaat pada tingkat pengelolaan memiliki tiga indikator yakni merubah perilaku aparatur, misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi atau meminimalisir kegiatan pungli dan itu Dishub cukup berhasil untuk merubah perilaku pegawai yang melakukan pungli terhadap peserta uji ki sehingga pegawai lebih adil dalam melayani masyarakat. Dan kedua meubah perilaku masyarakat ini dibuktikan dengan antusias masyarakat yang sebelumnya malas untuk melakukan pengujian kir sekarang lebih berpartisipasi untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. inidikator yang ketiga pemberdayaan guna meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok dengan cara pelatihan staff ahli untuk bidang pengujian kir. Hal ini juga dilakukan oleh Dishub untuk meningkatkan dan memaksimalkan program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir.

Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Uji Kir (Studi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Hambatan yang disebabkan oleh faktor internal yaitu ketika jaringan internet dalam pelayanan pengujian kir sedang *trouble* atau bermasalah. Sedangkan hambatan yang disebabkan oleh faktor eksternal yaitu banyak dari masyarakat selaku wajib uji kir yang tidak mengetahui

akan adanya program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir tersebut.

Saran

Demi tercapainya tujuan utama program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir yang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, maka berdasarkan hasil penelitian peneliti selama tiga bulan ini peneliti menyarankan bahwa:

- 1) Perlu adanya sosialisasi yang lebih lanjut kepada masyarakat luas mengenai adanya program inovasi peningkatan kualitas pelayanan sistem uji kir di Dishub Sidoarjo, misalnya saat ada petugas yang terjun ke lapangan untuk mengontrol lalu lintas mereka bisa mengatakan dan menyebar brosur pada pengguna jalan bahwa ada inovasi baru yang bisa membantu mereka untuk mencari info seputar program inovasi peningkatan kualitas pelayanan pada sistem uji kir untuk menyampaikan bahwa ada inovasi baru yang memudahkan sopir angkot dan truk untuk mendaftarkan kendaraannya yang akan melakukan uji kir, mencari tahu apa saja persyaratan uji kir, berapa biaya untuk uji kir, dan kapan batas waktu habis berlakunya uji kir serta membuat iklan layanan tentang program inovasi terbaru Dishub Sidoarjo.
- 2) Menyediakan K3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang cukup baik karena di tempat pengujian kir banyak asap kendaraan membuat kesehatan petugas layak mendapat jaminan kesehatan khusus, misalnya dengan cara penggantian masker sehari 3 kali atau memakai masker yang khusus untuk menjaga keselamatan petugas dari asap kendaraan.
- 3) Rutin maintenance atau pemeliharaan serta perawatan mesin dan server yang digunakan untuk mencatat hasil uji kir secara berkala agar tidak terjadi trouble mendadak yang membuat pengujian menjadi terganggu atau terhambat.
- 4) Membuat nama inovasi sebagai branding agar masyarakat lebih tertarik dan mudah untuk diingat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya selaku peneliti mengucapkan terimakasih kepada pembimbing saya yaitu Ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., dosen penguji Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., dan Bapak Trenda Aktiva, S.Ap., M.AP.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta:Rineka cipta.

- As'adi, Edi. 2011. *Hukum Proyek Konstruksi Bangunan: Dalam Persepektif Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Limo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Halvorsen, Thomas, *et al.* 2005. *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Publin Report. Oslo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heeks, Richard 2001, *Understanding e-Governance for Development*, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, Precinct. Centre, Manchester, United Kingdom
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: PT. Alumni.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik ; Lampiran UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Albeta.
- Profil Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro Tahun 2015.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*. Fifth Edition, Free Press, New York.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Standart Operasional Prosedur Kantor Bersama Samsat Jawa Timur Tahun 2014.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta cv.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta cv.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.