

INOVASI APLIKASI GOBIS (GOLEK BIS) DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

Mochamad Rendy Ramadhana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
rendyramadhana5@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
efanida@yahoo.com

Abstrak

Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan sebuah inovasi dengan memanfaatkan *electronic government* yaitu aplikasi GOBIS untuk Suroboyo Bus yang berbasis *android* dan *ios*. Tujuan dengan diluncurkannya aplikasi GOBIS untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dan menarik minat masyarakat yang nantinya akan mengurangi jumlah kendaraan bermotor penyebab kemacetan di Kota Surabaya. Penelitian ini memiliki tujuan mendeskripsikan dan menganalisis inovasi aplikasi GOBIS di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori manajemen inovasi menurut Utomo yang terdiri dari eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi, inkubasi inovasi, diseminasi atau difusi inovasi, adopsi/replikasi/modifikasi inovasi, dan aktualisasi inovasi. Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Bogdan dan Biklen, antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, inovasi pelayanan aplikasi GOBIS yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik meskipun dalam pelaksanaannya terdapat kendala, namun sudah dapat terselesaikan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis 1) Eksplorasi ide dan Kebutuhan Inovasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menciptakan inovasinya berdasarkan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan transportasi milik pemerintah. 2) Inkubasi Inovasi atau persiapan penerapan inovasinya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penerapan aplikasi GOBIS telah menyiapkan berbagai kebutuhan. 3) Diseminasi/Difusi inovasi, dalam penyebaran inovasinya Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan sistem langsung bertemu dengan masyarakat pada kegiatan rutin Kota Surabaya. 4) Adopsi/Replikasi/Modifikasi inovasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam tahap ini memiliki prosedur yang harus dijalankan oleh instansi lain ketika akan mengadopsi aplikasi GOBIS. 5) Aktualisasi inovasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penerapan aplikasi GOBIS agar berjalan dengan lancar melakukan kegiatan monitoring dan juga evaluasi yang dilakukan setiap satu bulan sekali.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Manajemen inovasi, Aplikasi GOBIS

Abstract

Surabaya City Transportation Department launched an innovation by utilizing *electronic government*, the GOBIS application for Suroboyo Bus based on *android* and *ios*. The goal with the launch of the GOBIS application is to facilitate the public in using public transportation and attract public interest which in turn will reduce the number of motor vehicles that cause congestion in the city of Surabaya. This study aims to describe and analyze the innovation of GOBIS applications in the Surabaya City Transportation Department. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. While the focus of research uses innovation management theory according to Utomo, which consists of the exploration of ideas and innovation needs, innovation incubation, dissemination or diffusion of innovation, adoption / replication / modification of innovations, and actualization of innovation. Data collection techniques are interview, observation, and documentation techniques that are analyzed using data analysis techniques according to Bogdan and Biklen, including data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification.

The results of this study indicate that the innovation of GOBIS application services owned by the Surabaya City Transportation Department has been going well even though there are obstacles in the implementation, but it has been resolved. This is evidenced by the results of the analysis using innovation management

factors, among others, 1) *Exploration of ideas and Innovation Needs, Surabaya City Transportation Agency in creating innovation based on community needs related to government transportation services.* 2) *Innovation Incubation or preparation for the application of innovation, Surabaya City Transportation Department in implementing the GOBIS application has prepared various needs.* . 3) *Dissemination / Diffusion of innovations, in spreading its innovations the Surabaya City Transportation Department uses a system of directly meeting with the community in the routine activities of the City of Surabaya.* 4) *Adoption / Replication / Modification of innovation, Surabaya City Transportation Department in this stage has a procedure that must be carried out by other agencies when adopting the GOBIS application.* 5) *Actualization of innovation, Surabaya City Transportation Department in implementing the GOBIS application so that it runs smoothly and conducts monitoring and evaluation activities which are conducted once a month*

Keywords: Public Services, Innovation Management, GOBIS Application

PENDAHULUAN

Maraknya pembangunan di kota-kota besar di Indonesia dapat memacu pertumbuhan ekonomi. Sebagai dampaknya, kota-kota tersebut akan menjadi magnet bagi penduduk untuk berdatangan mencari pekerjaan dan bertempat tinggal. Hal ini sering disebut dengan urbanisasi. Namun urbanisasi ini menimbulkan berbagai macam masalah karena tidak ada pengendalian di dalamnya (Harahap, 2013).

Peningkatan pertumbuhan penduduk perkotaan akan menimbulkan berbagai permasalahan serta membawa konsekuensi dalam segala aspek kehidupan di perkotaan. Banyak kota besar yang dalam kenyataannya tidak mampu lagi menyediakan pelayanan sanitasi, kesehatan, perumahan, transportasi, dan lapangan kerja lebih dari yang minimal kepada sebagian penduduknya (Haryono, 1999)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur Tahun 2019, Kota Surabaya merupakan daerah dengan penduduk terbanyak di Jawa Timur, yakni mencapai 2,896 juta jiwa atau sekitar 7,3% dari total jumlah penduduk di Jawa Timur, dengan laju pertumbuhan penduduk pertahun sebesar 0,51% (BPS, 2020).

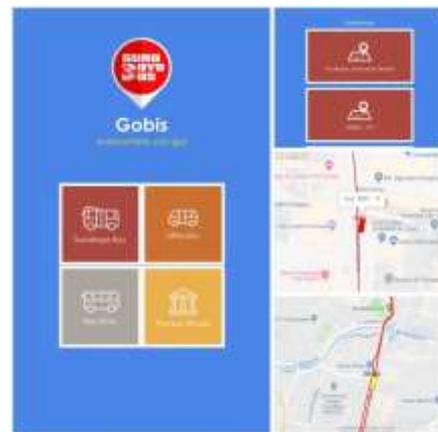
Peningkatan jumlah penduduk akan menuntut terjadinya peningkatan sarana transportasi misalnya jaringan jalan dan ketersediaan armada angkutan. Tapi sayangnya saat ini masih banyak berbagai jenis transportasi umum yang tidak layak beroperasi tetapi masih terus dipaksa untuk melayani masyarakat. Data yang diperoleh dari bulan Januari sampai Agustus 2018 menunjukkan bahwa terdapat 136 bus yang mendaftar pengujian, dimana dalam pengujian tersebut 91 bus dinyatakan lulus uji sedangkan 45 bus tidak lulus uji (Kurniawan, 2019).

Salah satu transportasi umum jenis bus yang ada di Kota Surabaya adalah Suroboyo Bus. Jenis transportasi ini terbilang baru guna menunjang kegiatan masyarakat lokal maupun pendatang. Suroboyo bus memiliki fasilitas yang memadai dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat agar masyarakat lebih beralih ke transportasi massal untuk mengurangi tingkat kemacetan yang ada di Surabaya karena pada tiap tahunnya jumlah perbandingan masyarakat yang menaiki angkutan pribadi lebih banyak

dibandingkan dengan angkutan massal (Kurniawan, 2019).

Menghadapai tantangan munculnya jenis transportasi berbasis online Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi juga memberikan pelayanan transportasi berbasis online melalui Suroboyo Bus, yaitu adanya inovasi aplikasi GoBis yang diluncurkan pada bulan April 2018. Aplikasi dapat diunduh oleh masyarakat di play store dan app store. Peluncuran aplikasi GoBis ini merupakan salah satu cara pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan Surabaya menjadi smart city (Antara, 2018).

Gambar 1.1
Aplikasi GOBIS



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2019

Dalam aplikasi GOBIS termuat informasi tentang rute Suroboyo Bus dilengkapi peta digital 'real time' dengan perkiraan tiba bus di halte serta termuat informasi lainnya seperti e-ticketing bus AKDP maupun AKAP. Aplikasi GoBis ini memberikan kemudahan dan menarik minat masyarakat Surabaya maupun pendatang dalam menggunakan Suroboyo Bus. Upaya yang dilakukan diharapkan mampu menyelesaikan salah satu tugas rumah Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mengurangi kemacetan di Kota Surabaya. Oleh sebab itu, peneliti sangat tertarik untuk meneliti sejauh mana inovasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan judul **"Inovasi Aplikasi GOBIS di Dinas Perhubungan Kota Surabaya"**.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penjelasan mengenai Inovasi Aplikasi GOBIS di Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan model teori Utomo (2017):

1. Ekplorasi Ide dan Kebutuhan Inovasi
2. Inkubasi Inovasi
3. Diseminasi/Difusi Inovasi
4. Adopsi/Replikasi/Modifikasi Inovasi
5. Aktualisasi Inovasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sugiyono (2008:231). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono (2014:246) ketiga teknik tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang perhubungan. Dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dijelaskan bahwa tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan, sedangkan fungsinya merumuskan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis, menyusun perencanaan sektoral sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan mengembangkan layanan berbasis *electronic government*. Melalui layanan ini maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengembangkan aplikasi GOBIS. GOBIS dari kepanjangan Golek Bis dalam bahasa Indonesia mencari bus adalah sebuah inovasi yang dikeluarkan guna mempermudah dan menarik minat masyarakat dalam menggunakan Suroboyo Bus. GOBIS dirasa sangat membantu untuk digunakan dalam perihal mengetahui lokasi bus yang akan ditumpangi dan lokasi halte terdekat secara *real time*. Dengan adanya *real time*, GOBIS dapat dengan mudah diunduh masyarakat melalui *smartphone* dengan sistem *android* maupun *IOS* secara gratis.

Dalam aplikasi GOBIS juga terdapat informasi mengenai lokasi penukaran botol plastik mengingat sistem pembayaran Suroboyo Bus menggunakan sampah botol plastik dengan tujuan mengurangi sampah plastik yang ada di Surabaya. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Kebersihan dan

Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya bentuk kerja sama sesuai dengan tugas masing-masing.

Tujuan dengan adanya GOBIS ini adalah dapat mempermudah masyarakat pengguna Suroboyo Bus maupun bagi masyarakat yang baru saja menggunakan Suroboyo Bus dengan tujuan wisata. Adanya kemudahan yang diberikan sehingga Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki harapan masyarakat dapat merubah kebiasaan untuk menggunakan transportasi umum agar mengurangi jumlah kendaraan bermotor yang dapat mengakibatkan kemacetan dan menekan jumlah kecelakaan.

Dalam aplikasi GOBIS tidak hanya memuat informasi mengenai Suroboyo Bus, masyarakat juga dapat mengetahui informasi mengenai bus kota dan mikrolet. Informasi yang diberikan berupa kode trayek tujuan dan jalur yang dilalui trayek tersebut sehingga masyarakat dapat memilih dari lokasi terdekat untuk menggunakannya. Bagi wisatawan dengan aplikasi GOBIS sangat dimudahkan dengan adanya tampilan informasi berbagai jenis wisata yang ada di Surabaya. Pembahasan mengenai inovasi aplikasi GOBIS dapat dijelaskan dengan teori inovasi dari Utomo sebagai berikut:

1) Eksplorasi Ide dan Kebutuhan Inovasi

Eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi adalah salah satu indikator yang digunakan untuk menemukan sesuatu hal yang baru sedangkan kebutuhan inovasi untuk mengetahui kebutuhan apa yang diperlukan agar dalam pembuatan inovasi sesuai dengan kebutuhan. GOBIS merupakan temuan suatu hal yang baru di Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan di Kota Surabaya aplikasi yang digunakan untuk transportasi umum milik pemerintah hanya GOBIS, tetapi ketika bicara aplikasi transportasi milik pemerintah di Indonesia memang bukan hanya satu-satunya dan pertama kali yang meluncurkan. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga membentuk tim khusus baru untuk menangani berjalannya aplikasi GOBIS.

Begitu juga dengan kebutuhan inovasi. Aplikasi GOBIS salah satu bentuk jawaban dari pemerintah Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan berupa kemudahan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Dinas Perhubungan Kota Surabaya pun dapat menggunakan aplikasi GOBIS untuk mengawasi laju Suroboyo Bus, jika ada salah satu bus yang keluar dari jalur petugas dapat mengetahui dan mengkonfirmasi ke pengemudi terdapat kendala apa sehingga bus keluar dari jalur, apabila karena masalah teknis petugas segera mengirim bantuan agar segera ditangani dan tidak jadi penghambat penumpang.

2) Inkubasi Inovasi

Inkubasi inovasi adalah indikator selanjutnya dalam inovasi pelayanan. Indikator ini menjelaskan kesiapan Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengenai penerapapan GOBIS yang dibuatnya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah memikirkan matang-matang terakit kesiapan apa saja yang dibutuhkan mulai dari bahan alat serta sumber daya

manusia yang menangani GOBIS. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menjelaskan bahwasannya saat awal peluncuran aplikasi GOBIS memang terdapat kendala berupa masyarakat sering mengeluhkan aplikasi yang seris down. Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengakui hal tersebut dikarenakan pada saat awal peluncuran server yang digunakan memiliki kemampuan yang rendah. Kendala tersebut diakui dan mendapat tanggapan dengan cepat oleh pimpinan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, sehingga penggantian server dengan kekuatan yang lebih besar dengan cepat diganti dan masyarakat dapat menggunakan tanpa ada kendala aplikasi lemot atau berhenti. Dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga membentuk tim yang memang ahli dalam bidang IT sehingga berjalannya GOBIS dapat maksimal sesuai dengan harapan dan tujuan.

3) Diseminasi atau Difusi Inovasi

Diseminasi atau difusi inovasi memiliki pengertian suatu instansi dapat menginspirasi instansi lainnya dengan inovasi yang dibuatnya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan pioner dalam pembuatan aplikasi yang berbasis transportasi milik pemerintah di Jawa Timur sehingga banyak instansi lain dari berbagai macam daerah untuk bertukar informasi mengenai aplikasi GOBIS yang nantinya daerah tersebut akan membuat aplikasi yang serupa dengan GOBIS. Salah satu daerah yang pernah datang untuk bertukar informasi adalah Dinas Perhubungan Kota Halmahera. Alasan instansi lain termotivasi adalah inovasi yang diciptakan cukup mudah digunakan dan sangatlah membantu masyarakat karena transportasi umum tidak akan lepas dari kehidupan masyarakat. Cukup memiliki smartphone untuk dapat menggunakannya dan juga memiliki kuota internet. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menyadarkan masyarakat bahwa dengan memanfaatkan teknologi secara baik akan mempermudah kehidupan.

4) Adopsi/Replikasi/Modifikasi Inovasi

Bagi instansi atau Dinas Perhubungan daerah lain yang ingin membuat inovasi tetapi tidak memiliki ide ataupun konsep tidak perlu khawatir lagi. Saat ini dapat mengadopsi inovasi dari instansi lainnya dengan syarat harus terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak. Banyak instansi yang ingin mempunyai inovasi dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya seperti GOBIS. Bagi pihak yang akan mengadopsi harus merubah tampilan dan fitur pada aplikasi tersebut akan terhindar dari plagiat.

Dalam pembuatan inovasi aplikasi GOBIS Dinas Perhubungan Kota Surabaya memang tidak melihat atau mengadopsi daerah lain yang sudah memiliki aplikasi sejenis. Namun Dinas Perhubungan Kota Surabaya tidak menutuop mata bahwasannya terdapat daerah lain yang sudah memiliki aplikasi sejenis GOBIS terlebih dahulu. Keduanya tidak memiliki

keterkaitan karena aplikasi GOBIS diciptakan dari ide dan kebutuhan Kota Surabaya.

Aktualisasi Inovasi

Dalam pelaksanaan inovasi pasti terdapat kegiatan pemantauan dan evaluasi diproses berjalannya. Tujuannya untuk mengembangkan inovasinya agar kearah yang lebih baik lagi. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah kinerja dari pemerintah pelaksana inovasi khususnya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang bertanggung jawab sebagai pelaksana telah berhasil membuat aplikasi GOBIS. Kegiatan pemantauan berupa rapat yang dilakukan setiap satu bulan sekali dengan para pimpinan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan staff terkait.

Tujuan adanya rapat itu untuk mencari kendala atau hambatan terkait penerapan aplikasinya. Masing-masing peserta rapat berhak menyampaikan kendala yang diketahuinya atau kebebasan memberikan pendapat dan keluhan mengenai inovasi aplikasi GOBIS. Selain mengadakan rapat Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga melakukan pengamatan secara langsung dilapangan dan menerima masukan atau keluhan masyarakat yang diberikan melalui sosial media milik Suroboyo Bus untuk mengetahui keadaan sebenarnya. Keluhan masyarakat yang ditemukan seperti tidak adanya informasi ketersediaan kursi yang masih kosong dan berapa jumlah penumpang pada armada tersebut. Keluhan yang ditemukan menjadi bahan evaluasi kedepannya bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya

PENUTUP

Simpulan

Inovasi aplikasi GOBIS (Golek Bis) Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pelaksanaannya dapat dikatakan lancar. Hal tersebut dibuktikan pada masing-masing indikator yang telah tercapai. Indikator yang pertama dari segi kebutuhan inovasi dan eksplorasi ide, Aplikasi GOBIS jika dilihat dari eskplorasi idenya yang menuntut adanya ide terbaru telah tercapai. Hal ini dibuktikan dengan Kota atau daerah lainnya yang ada di Jawa Timur tidak ada inovasi yang seperti GOBIS

Indikator kedua selanjutnya yang menunjang keberhasilan pelaksanaan aplikasi GOBIS adalah dari segi kesiapannya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah menyiapkan berbagai kesiapan diantaranya kemampuan SDM dan juga fasilitas penunjang agar pelaksanaan aplikasinya berjalan dengan lancar dan sesuai harapan.

Indikator selanjutnya yang menunjang keberhasilan adalah yang ketiga yakni diseminasi atau difusi inovasi. Indikator ini membahas penyebaran akan adanya inovasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Informasi disebar melalui media sossial maupun media massa yang meliputi adanya aplikasi GOBIS.

Indikator yang berikutnya merupakan indokator keempat yaitu adopsi/replikasi/modifikasi inovasi. Tujuan dari indikator ini ialah membuat instansi lain atau Dinas Perhubungan daerah lain untuk terinspirasi adanya

aplikasi GOBIS dan adanya keinginan mengadopsi inovasi GOBIS.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penerapan aplikasinya selalu memantau setiap kegiatan yang dilaksanakan. Kegiatannya melakukan rapat evaluasi yang dilakukan setiap satu bulan sekali dengan pimpinan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan para staff. Tujuannya untuk mengetahui kendala pada saat pelaksanaan aplikasinya sehingga tidak terlalu lama dan cepat ditanggapi.

Saran

Berdasar pemaparan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan peneliti. Maka terdapat beberapa saran yang dapat digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mengurangi berbagai kendala dan hambatan yang ada. Selain itu juga berguna untuk mencapai tujuan dari pelaksanaan inovasi aplikasi GOBIS (Golek Bis). Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

Sosialisasi yang dilakukan selama ini agar lebih beragam dan inovatif agar dapat menarik lebih banyak lagi masyarakat Kota Surabaya atau pengguna Suroboyo Bus untuk menggunakan aplikasi GOBIS.

Perlu adanya penambahan fitur yang ada di aplikasi untuk menunjang kebutuhan-kebutuhan informasi masyarakat. Fitur tersebut berupa informasi ketersediaan kursi yang masih kosong dan jumlah penumpang yang ada di armada bus tersebut. Diharapkan dengan adanya penambahan fitur tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk menggunakan aplikasi GOBIS.

Memperbaiki kualitas server yang lebih baik agar nanti kedepannya jika pengguna aplikasi lebih banyak tidak terjadi trouble lagi. Masyarakat jadi lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi GOBIS.

Masyarakat Kota Surabaya atau pengguna Suroboyo Bus untuk kedepannya perlu dilibatkan lagi dalam pengembangan aplikasinya, karena pendapat dan saran mereka sangat dibutuhkan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal diantaranya:

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku Ketua Prodi dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Deby Febrian Eprilianto, S.Sos., M.AP. selaku dosen penguji.
3. Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.PA. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti
4. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara.

DAFTAR PUSTAKA

Antara. 2018. Surabaya Kembangkan Aplikasi GoBis untuk Pantau Suroboyo Bus. *Tempo*.

<https://tekno.tempo.co/read/1158855/surabaya-kembangkan-aplikasi-gobis-untuk-pantau-suroboyo-bus>.

- Asmara, Anugerah Yuka & Amy Yayuk Sri Rahayu. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *Journal of Public Sector Innovations* Vol. 3 No. 2. DOI: <http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Harahap, F. R. 2013. Dampak Urbanisasi Bagi Perkembangan Kota Di Indonesia. *Jurnal Society*, 1.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Haryono, T. J. S. 1999. Dampak Urbanisasi terhadap Masyarakat di Daerah Asal. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 12(4), 67-78.
- Kurniawan, A. 2019. *Implementasi Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan Kota Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.
- Mindarti, Lely Indah & Aryn Pratista Azaria Juniar. 2018. Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *Journal Of Public Sector Innovations* Vol. 3 No. 1 DOI: <http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p19-27>
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Muluk, K. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia.
- Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2020, 41 2020 (testimony of Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur). <https://doi.org/1102002.35>
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovations* (5 Edition). Free Press.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bumi Aksara.
- Suwarno, Y. 2008. *Innovation in the Public Sector*. STIA LAN Press.