

## INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK SUROBOYO BUS RAPID TRANSIT RUTE UTARA - SELATAN

Sela Febrina\*  
Universitas Hang Tuah, Indonesia

\*Corresponding author: [selafeena@gmail.com](mailto:selafeena@gmail.com)

### **Abstract**

*Improving the service quality is required to fulfill the community necessities for secure mass transportation, and to acquire comfortable, safe, and affordable services. Through public transportation innovation in Bus Rapid Transit (BRT), Suroboyo Bus is expected to be able to motivate the public enthusiasm to change over the use of public transportation services. It is also expected to increase public satisfaction toward the services in mass transportation. Furthermore, the study aims to figure out how the innovation of public transportation service in BRT (Bus Rapid Transit) which is called as Suroboyo Bus with north to south route. This is qualitative descriptive study using interview, documentation, and observation analysis in the data collection techniques. The study uses the theory of transportation service innovation from Rogers in Yogi Suwarno (2008). The results indicate the innovation of public transportation services that have been implemented by the Surabaya government in collaboration with the Transportation Office and Sanitary and Open Space Cleanliness Office. This program has been conducted well, however, it requires some improvements because it has lack of bus stops resulting in the limitation of places that can be passed by Suroboyo Bus. Moreover, the number of Suroboyo Bus fleets should be increased.*

**Keywords:** *Bus Rapid Transit, Cooperation, Public Transportation, Service Innovation*

### **I. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemerintah dan aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan menjadi tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dalam penilaian kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau, mudah, dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biro jasa pelayanan, biaya pelayanan khusus, pengawasan penyelenggaraan, tingkat kepuasan masyarakat, penyelesaian pengaduan, dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu kota yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi di Indonesia adalah kota Surabaya, dengan luas wilayah 326,36 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 2.599.796 jiwa. Banyaknya jumlah penduduk mengakibatkan meningkat pula jumlah kendaraan pribadi yang menyebabkan Kota Surabaya memiliki tingkat kepadatan lalu lintas yang cukup tinggi. Maka tidak heran apabila kemacetan menjadi permasalahan utama yang dihadapi oleh kota-kota besar. Banyaknya jumlah penduduk merupakan salah satu faktor yang mendorong penambahan penggunaan kendaraan pribadi, terutama sepeda motor dan mobil. Hal ini terjadi karena tidak adanya transportasi umum yang aman, nyaman dan

tepat waktu, akibatnya, kemacetan lalu lintas tidak dapat dihindari khususnya pada jam-jam sibuk.

Berdasarkan hasil survei Tempo.Co Surabaya Standard Castrol Magnatec Stop-Start Index, menyebutkan Surabaya sebagai kota termacet keempat di dunia, dengan rata-rata 29.880 kali berhenti dan berjalan untuk setiap kendaraan setiap tahunnya. Selain itu, bus memiliki tempat pemberhentian yang jelas dan tidak sembarangan mengangkut orang, sehingga dapat mempersingkat waktu tempuh. Surabaya sebagai kota metropolitan, membutuhkan moda transportasi publik yang bisa mengatasi permasalahan yang ada, salah satunya adalah kemacetan. Transportasi publik penting dalam sistem kota, karena angkutan umum merupakan sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia, karena transportasi publik memiliki peran penting didalam menunjang kegiatan masyarakat sehari-hari. Tidak hanya melancarkan aktivitas untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain, adanya transportasi publik dapat meminimalisir angka kemacetan yang ada.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan pembenahan secara bertahap di bidang transportasi, khususnya angkutan umum. Ini menjadi pekerjaan utama agar masyarakat dapat beralih secara perlahan dari transportasi pribadi ke transportasi umum, guna mengatasi kepadatan kendaraan di jalan dan mengurangi kemacetan yang ada di kota Surabaya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus berupaya memperbaiki sarana transportasinya agar lebih layak jalan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus melakukan inovasi terhadap transportasi bus yang ada di Kota Surabaya. Pada tahun 2007 Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan inovasi dengan mengeluarkan bus sekolah. Bus sekolah memiliki tujuan untuk mengangkut anak sekolah yang beroperasi di jam berangkat sekolah dan pulang sekolah. Sasaran bus sekolah adalah anak sekolah bukan masyarakat umum.

Tidak berhenti disitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus meningkatkan inovasi, pada Tahun 2018 Dinas Perhubungan Kota Surabaya kembali melakukan inovasi dan meluncurkan Suroboyo bus yang diperuntukan untuk masyarakat umum dan Suroboyo Bus Tumpuk. Suroboyo Bus merupakan sarana transportasi yang baru guna menunjang kegiatan masyarakat lokal maupun masyarakat pendatang. Dengan adanya inovasi Suroboyo Bus ini diharapkan dapat mengurangi kemacetan dan padatnyanya lalu lintas di titik tertentu di Kota Surabaya. Selain untuk mengurangi kemacetan, transportasi publik BRT Suroboyo bus ini juga mendukung upaya ramah lingkungan, karena hal unik yang membedakan Suroboyo Bus dengan bus yang lain adalah dalam pembayarannya. Masyarakat diharuskan memberikan kontribusi sampah plastik untuk menikmati layanan Suroboyo Bus. Masyarakat diharuskan menyerahkan sampah untuk mendapatkan layanan Suroboyo Bus, dengan menukarkan sampah plastik sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2018 tentang Kontribusi Sampah

## **II. Landasan Teori**

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata service yang berarti layanan. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geofisik yang

menempatkannya baru pada satu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain. Dalam melakukan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki aspek untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi. Indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2008) : Keuntungan relatif (*relative advantage*); Kesesuaian (*compatibility*); Kerumitan (*complexity*); Kemungkinan dicoba (*triability*) dan Kemudahan diamati (*observability*)

### III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif mengacu pada pendapat Moleong (2000) yang mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Metode penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan dan melukiskan hubungan antara fenomena yang diteliti. Peneliti juga berperan serta dalam pengamatan atau participant observation (Moleong, 2007).

Dalam penelitian ini digolongkan dalam jenis penelitian deskriptif dengan menampilkan gambar situasi khusus, kegiatan sosial atau hubungan informasi sosial yang sedang diselidiki ataupun diteliti. Sesuai dengan ciri-ciri dan tujuan penelitian deskriptif. "Bahwa tujuan penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki". Pendapat lain penelitian deskriptif memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dengan interpretasi rasional yang akurat. (H. Sudjarwo, 2001). Tujuan penelitian untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik tentang inovasi pelayanan transportasi publik BRT (Bus Rapid Transit) Rute Utara-Selatan Suroboyo bus.

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di kota Surabaya. Hal tersebut dikarenakan Kota Surabaya merupakan Kota terbesar kedua setelah Jakarta dan satu-satunya Kota yang menerapkan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Rute Utara-Selatan, khususnya dalam melakukan pembayaran dengan cara menukarkan sampah botol plastik.

### IV. Hasil dan Pembahasan

Inovasi pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah bagi perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Sehingga dalam pelaksanaannya, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan kenyataan yang semakin berkembang dalam situasi pelayanan publik saat ini, BRT adalah moda transportasi massal berbasis bus yang mempunyai desain, pelayanan dan infrastruktur yang dikustomisasi untuk meningkatkan kualitas sistem dan menyingkirkan hal-hal seperti penundaan kedatangan dan keberangkatan yang sering ditemui pada sistem bus biasa. BRT menawarkan mobilitas, biaya terjangkau, jalur khusus, halte yang tertutup, sistem pembayaran di halte bus dan sistem informasi yang baik bagi penumpangnya.

Bagian ini menyajikan dan menganalisa temuan di lapangan yang berhubungan dengan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik. Deskripsi pada bagian ini menguraikan Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Rute Utara - Selatan Suroboyo oleh Pemerintah Kota Surabaya yang menunjuk Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang bekerjasama dengan Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Kota Surabaya untuk menjalankan inovasi tersebut. Inovasi ini dapat dianalisis dengan teori atribut inovasi oleh Rogers dalam Yogi Suwarno (2008) sebagai jawaban atas permasalahan dan kebutuhan

pelayanan publik. Adapun atribut inovasi yang ada dalam inovasi pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Rute Utara - Selatan Suroboyo, sebagai berikut:

#### **Keuntungan relatif (*relative advantage*)**

Masyarakat antusias dalam menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus. Semua lapisan masyarakat antusias dan turut terlibat dalam menggunakan Suroboyo bus, mulai dari anak kecil, remaja hingga orang tua. Selain itu, yang ikut menggunakan Suroboyo Bus adalah pelajar, pekerja dan ibu rumah tangga. Semua lapisan masyarakat antusias dan turut terlibat dalam menggunakan Suroboyo Bus, mulai dari anak kecil, remaja, hingga orang tua. Selain itu, yang ikut menggunakan Suroboyo Bus adalah pelajar, pekerja, dan ibu rumah tangga

Hasil temuan di lapangan tentang Suroboyo Bus dapat disimpulkan bahwa, pandangan masyarakat terhadap inovasi ini sangat positif serta masyarakat sangat antusias dengan adanya inovasi pelayanan transportasi Suroboyo Bus, hal ini dibuktikan pada saat Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Suroboyo Bus pada 7 April 2018 masyarakat Kota Surabaya antusias terhadap adanya inovasi transportasi publik yang ada di Kota Surabaya, sehingga jumlah penumpang yang berpartisipasi pada Juli 2019 sebanyak 1.047.296 penumpang.

Masyarakat turut berpartisipasi dalam program pemerintah untuk menanggulangi sampah plastik. Dalam hal ini, masyarakat terlibat langsung menanggulangi sampah, yaitu dengan cara mengumpulkan sampah botol plastik untuk dapat menggunakan transportasi publik, dan sampah tersebut ditukarkan untuk mendapatkan 1 tiket yang berlaku selama 2 jam. Selain itu, hal unik lainnya yang akan selalu diingat oleh pengguna Suroboyo Bus yaitu adanya kursi khusus untuk wanita. Hasil temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa faktor budaya Suroboyo bus yaitu adanya keunikan tentang pembayaran menggunakan sampah botol plastik menjadi daya tarik masyarakat untuk menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus ini.

#### **Kesesuaian (*compatibility*)**

Masyarakat merasakan manfaat dari adanya transportasi publik Suroboyo Bus. Dalam proses penelitian, penulis menemukan tanggapan masyarakat yang merasakan adanya manfaat dari Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Seperti memiliki transportasi publik yang aman, nyaman, bersih, dan terjadwal. Dari adanya inovasi ini, masyarakat dapat menggunakan transportasi yang murah untuk keliling Kota Surabaya, hanya dengan menggunakan sampah botol plastik saja.

Hasil analisa di lapangan dapat disimpulkan bahwa dengan adanya inovasi Suroboyo Bus telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui wawancara yang dilakukan penulis dengan pengguna Suroboyo bus yang turut merasakan manfaat dari fasilitas Suroboyo Bus yang aman, nyaman, dan bersih

#### **Kerumitan (*complexity*)**

Adanya teknologi membuat pelayanan semakin baik, dan melalui sampah botol plastik dapat membantu pemerintah dalam upaya ramah lingkungan. Dalam pelayanan inovasi transportasi publik Suroboyo Bus, pemerintah telah mempermudah masyarakat Kota Surabaya agar dengan mudah mendapatkan informasi tentang Suroboyo Bus melalui sebuah aplikasi yang bernama GOBIS. Melalui aplikasi tersebut pengguna dapat mengetahui keberadaan bus, halte yang akan dilalui oleh Suroboyo Bus, dan informasi lainnya terkait Suroboyo Bus. Selain itu, membayar menggunakan sampah botol plastik membuat masyarakat Kota Surabaya antusias dalam menggunakan transportasi publik ini, dikarenakan selain membantu upaya ramah lingkungan, inovasi ini dapat menghemat

pengeluaran masyarakat Kota Surabaya. Hasil temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus tidak memiliki tingkat kerumitan dalam pelayanannya. Hal ini dikarenakan adanya aplikasi Suroboyo Bus (GOBIS) yang membantu dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan pelayanan Suroboyo Bus.

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan yang menjabarkan aktivitas operasional atau tahapan suatu proses kerja sehingga pihak yang terlibat di dalamnya dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dalam pelaksanaan layanan inovasi Suroboyo Bus yang ada saat ini, telah berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, seperti membayar menggunakan sampah botol plastik, mentaati semua kondisi instruksi dari *helper/crew* Suroboyo Bus, menjaga kebersihan di dalam Suroboyo Bus.

Mekanisme di dalam pelaksanaan Suroboyo Bus terkait layanan sudah memudahkan pengguna Suroboyo Bus, karena sudah terdapat di aplikasi dan sudah tertera di dalam Suroboyo Bus, sehingga hal ini memudahkan pengguna untuk mendapatkan kejelasan informasi terkait layanan Suroboyo Bus. Hasil temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa Standar operasional prosedur (SOP) sudah jelas, hal ini dikarenakan dalam pembuatan inovasi transportasi publik, Pemerintah Kota Surabaya sudah merencanakan inovasi ini dengan sangat baik.

#### **Kemungkinan dicoba (*triability*)**

Pembayaran inovasi Suroboyo Bus menggunakan sampah botol plastik membantu mengurangi pengeluaran masyarakat Kota Surabaya untuk transportasi mereka. Dengan botol plastik, masyarakat dapat menggunakan alat transportasi murah untuk dapat mengantarkan mereka ke tempat yang dituju, seperti sekolah, kantor. Selain itu, nilai dari adanya inovasi ini juga dapat dirasakan, karena membayar menggunakan sampah botol plastik merupakan upaya ramah lingkungan dan untuk mengurangi sampah yang ada di Kota Surabaya. Hasil analisa di lapangan dapat disimpulkan bahwa Suroboyo Bus memiliki nilai tambah dan berhasil membantu masyarakat secara ekonomi, dan sekaligus membantu pemerintah dalam upaya ramah lingkungan. Hal ini dibuktikan melalui pembayaran berupa sampah botol plastik yang digunakan oleh pengguna untuk dapat menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus.

SOP dalam pelaksanaan layanan Suroboyo Bus mengandung 13 point, salah satunya seperti membayar menggunakan sampah botol plastik, mentaati instruksi dari *helper/crew* Suroboyo Bus, menggunakan kursi prioritas sesuai dengan peruntukannya, berhak mendapatkan karcis/tanda bukti menggunakan Suroboyo Bus, dan berhak mendapatkan informasi terkait perjalanan menggunakan Suroboyo Bus. Hasil temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa pengguna yang akan menikmati layanan Suroboyo Bus telah mengikuti mekanisme layanan Suroboyo Bus, Hal ini didukung melalui pengguna yang akan menggunakan layanan Suroboyo Bus akan menukarkan sampah botol plastik untuk mendapatkan 1 tiket perjalanan Suroboyo Bus yang berlaku selama 2 jam.

#### **Kemudahan diamati (*observability*)**

Temuan di lapangan, inovasi Suroboyo Bus mendapat apresiasi dan antusias dari masyarakat Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan inovasi ini cukup unik, yaitu dengan membayar menggunakan sampah botol plastik masyarakat dapat menggunakan transportasi ini untuk kegiatan mereka sehari-hari. Misal untuk berangkat ke kantor, ke sekolah, atau hanya sekedar untuk keliling Kota Surabaya. Membayar menggunakan sampah botol plastik menjadi daya tarik untuk masyarakat mencoba transportasi ini, karena hanya mengumpulkan 10 gelas plastik air minum atau 5 botol plastik air minum



ukuran 600 ml atau 3 botol plastik air minum ukuran 1.5 L sebagai ganti karcis tiket naik bus, kita sudah dapat menggunakan Suroboyo Bus.

Pada akhirnya tujuan dari partisipasi publik adalah untuk mendidik dan memberdayakan pengguna Suroboyo Bus untuk turut berpartisipasi mendukung pemerintah dalam upaya ramah lingkungan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat Surabaya turut berpartisipasi menggunakan Suroboyo Bus. Hal ini dapat dibuktikan melalui jumlah penumpang yang menggunakan Suroboyo Bus meningkat setiap bulannya. Seperti pada bulan Mei 2019 sebanyak 74.505 penumpang, di bulan Juni sebanyak 82.548 penumpang.

Respon yang diterima masyarakat dari adanya Suroboyo Bus sangat baik. Masyarakat antusias menggunakan Suroboyo Bus karena fasilitas yang disediakan sangat nyaman, mulai dari kebersihan bus, keamanan, adanya AC (*Air Conditioner*), dan kursi khusus untuk wanita. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri untuk masyarakat mencoba dan menggunakan Suroboyo Bus untuk kegiatan sehari-hari. Hasil temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa inovasi program Suroboyo mendapatkan respon yang positif masyarakat. Hal ini didukung melalui adanya respon yang positif dari masyarakat pengguna Suroboyo Bus

## V. Kesimpulan dan Saran

BRT (Bus Rapid Transit) merupakan sebuah inovasi pelayanan publik di bidang transportasi. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Rute Utara – Selatan Suroboyo bus merupakan sebuah inovasi Pemerintah Kota Surabaya yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang bekerjasama dengan Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Kota Surabaya. Kerjasama kedua Dinas tersebut melalui pembayaran Suroboyo Bus menggunakan sampah botol plastik yang dikelola oleh Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Kota Surabaya, sedangkan untuk Suroboyo Bus sendiri dikelola oleh Dinas Perhubungan. Inovasi transportasi publik BRT (Bus Rapid Transit) Suroboyo Bus mendapatkan respon positif dari masyarakat Kota Surabaya pada saat peluncuran pada tanggal 7 April di Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Rute Utara - Selatan Suroboyo Bus yang menggunakan pengukuran inovasi oleh Yogi Suwarno (2008) dengan 5 indikator menunjukkan bahwa empat indikator inovasi terpenuhi yaitu: Pandangan masyarakat tentang adanya sebuah inovasi dan pelayanan transportasi publik Suroboyo bus sangat positif, dan bermanfaat langsung kepada para pelajar dan karyawan. Pemerintah Kota Surabaya telah mempermudah masyarakat Kota Surabaya agar mendapatkan informasi tentang Suroboyo Bus melalui sebuah aplikasi yang bernama GOBIS, Suroboyo Bus juga memiliki nilai tambah dan berhasil membantu masyarakat secara ekonomi, dan sekaligus membantu pemerintah dalam upaya ramah lingkungan.

### Saran

Perwujudan optimal dari Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan transportasi publik adalah menjadi hal yang vital di kota Surabaya. Terlebih kota Surabaya sebagai kota metropolitan. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran atau rekomendasi tentang inovasi pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus sebagai berikut:

1. Perlu adanya tambahan halte pada rute Utara-Selatan Suroboyo Bus agar masyarakat bisa menggunakan transportasi Suroboyo Bus ke banyak tempat.
2. Perlu tambahan armada bus agar masyarakat Kota Surabaya tidak menunggu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Aminah, Siti. *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*. Universitas Airlangga : Jurusan Ilmu Politik FISIP
- Mata-mata Politik. 2020. Problematika Bus Suroboyo : Sampah Menumpuk Hingga Calo Tiket. Diakses pada 16 April 2020, dari <https://www.matamatapolitik.com/problematika-bus-suroboyo-sampah-menumpuk-hingga-calo-tiket-original-news-polling/>
- Moleong, Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. 1993. Keputusan MenPAN Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Layanan Umum, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. 2004. Keputusan MenPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Republik Indonesia. 2006. Peraturan Daerah Kota Surabaya tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum
- Republik Indonesia. 2014. UU nomor 23 tahun 2014 tentang inovasi daerah
- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja
- Republik Indonesia. 2017. PP nomor 38 tahun 2017 yang menjelaskan mengenai tentang inovasi daerah
- Republik Indonesia. 2018. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2018 tentang Kontribusi Sampah
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tempo.co. (2020, 17 Agustus). Surabaya Termacet Keempat, Risma: ApaUkurannya?. Diakses pada 5 Februari 2021, dari <https://nasional.tempo.co/read/640167/surabaya-termacet-keempat-risma-apa-ukurannya/full&view=ok>