

# **INOVASI SISTEM INFORMASI *QUICK RESPONSE* (SIQUPON) DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKALONGAN**

Oleh Ita Eliza Choirunnisak<sup>1</sup> Dra. Dyah Hariani, MM<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Public service is a strategic issue to be discussed, because it deals with meeting the growing needs of the community along with the development of Science and Technology. The government as a public service provider is required to continue to improve the quality of services to the community. One way to achieve this is by innovating public services. The Quick Response Information System (SIQUPON) is an innovation that is implemented in the Department of Transportation of Pekalongan City. SIQUPON functions as an information and coordination center to overcome traffic problems. However, in its implementation SIQUPON has not been able to run optimally. The purpose of this study was to analyze the Quick Response Information System Innovation (SIQUPON) at the Pekalongan City Transportation Agency. The research method used is descriptive qualitative by analyzing using 5 attributes of innovation which include real benefits, suitability, complexity, possibility of trying, observing and analyzing supporting and inhibiting factors. Supporting factors for SIQUPON's innovations include the desire to change, openness to aspirations, and the existence of responsible parties. The inhibiting factors include the absence of special budget planning, dependence on certain figures, the absence of awards or incentives. Suggestions that can be given include SIQUPON budgeting, renewal of the structure and clear division of tasks towards SIQUPON managers, increasing work motivation through awards and incentives, applying democratic leadership styles, branding the public about the importance of carrying out orderly traffic and use of SIQUPON through social media media.*

*Keywords: Attributes of Innovation, Information Systems, Quick Response, Coordination*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi isu strategis untuk dibahas karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah selaku penyedia layanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat. Akan tetapi, beberapa pelayanan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, salah satunya dalam menyediakan kelancaran lalu lintas di Indonesia.

Kemacetan merupakan masalah lalu lintas yang sering ditemui, salah satunya di Kota Pekalongan. Kota Pekalongan merupakan salah satu daerah yang dilintasi oleh jalur Pantura dan memiliki volume kendaraan yang meningkat setiap tahunnya seperti tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Kota**  
**Pekalongan Tahun 2014-2016**

N	Jenis Kendaraan	2014	2015	2016	Jumlah
1	Mobil Penumpang	12.788	14.367	14.711	41.866
2	Mobil Bis	370	1.015	214	1.599
3	Mobil Barang	5.685	5.701	5.870	17.256
4	Sepeda Motor	152.05	154.22	162.03	468.31
		7	9	3	9
	Jumlah	170.90	175.31	182.82	529.04
		0	2	8	0

*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekalongan Tahun 2014-2016*

Tabel 1.1. menginformasikan bahwa volume kendaraan di Kota Pekalongan dari tahun 2014-2016 relatif meningkat dengan jumlah seluruh kendaraan mencapai 529.040 unit. Selanjutnya, angka kendaraan dari tahun 2014-2015 mengalami peningkatan sebesar 2,6 %, dan tahun 2015-2016 sebesar 4,2 %. Selain itu, truk-truk bermuatan berat yang melintasi Pantura menambah penyebab terjadinya masalah lalu lintas.

Dinas Perhubungan Kota Pekalongan merupakan salah satu instansi yang berwenang mengelola transportasi dan permasalahan yang mengganggu kelancaran lalu lintas. Pada tahun 2014, Dinas Perhubungan Kota Pekalongan menerapkan ATCS

(*Area Traffic Control System*) sebagai sistem kendali lalu lintas. Akan tetapi, fungsi ATCS hanya sebatas untuk pengaturan APILL (Alat Pengendali Isyarat Lalu Lintas) di Ruang ATCS, sedangkan tindak lanjut masalah lalu lintas belum terkoordinir dengan sistem yang terpadu.

Dilatarbelakangi hal tersebut, Dinas Perhubungan Kota Pekalongan melakukan inovasi dengan menerapkan Sistem Informasi *Quick Response* (SIQUPON) yang merupakan hasil kerjasama dengan BPPT RI untuk menjadi alat manajemen lalu lintas di Kota Pekalongan. SIQUPON merupakan wadah pelaporan yang berfungsi sebagai pusat informasi dan koordinasi terhadap masalah lalu lintas seperti kemacetan, kecelakaan, keributan dan masalah lainnya. Meskipun demikian, SIQUPON masih memiliki permasalahan. Partisipasi pengguna masih jauh dari harapan. Padahal, inovasi SIQUPON ini merupakan sebuah terobosan baru yang kreatif dalam rangka mengatasi permasalahan lalu lintas di Kota Pekalongan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Inovasi Sistem Informasi *Quick Response* (SIQUPON) di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan?
2. Apa Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi Sistem Informasi *Quick Response* (SIQUPON) di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan?

## **C. Tujuan**

1. Menganalisis Inovasi Sistem Informasi *Quick Response* (SIQUPON) di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan
2. Mengetahui faktor-faktor penunjang dan penghambat Inovasi Sistem Informasi *Quick Response* (SIQUPON) di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan

## **D. Tinjauan Pustaka**

### **1. Administrasi Publik**

Siagian dalam Faried Ali (2011: 15) mendefinisikan administrasi publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintahan dari suatu negara untuk mencapai tujuan negara. Selanjutnya, Chandler & Plano dalam Yeremias T.

Keban (2014:3) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses mengelola sumber daya yang ada di dalam organisasi pemerintahan agar dapat terlaksana sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **2. Manajemen Publik**

Manajemen Publik menurut Overman dalam Yeremias T. Keban (2014: 49) adalah serangkaian kegiatan yang menerapkan fungsi-fungsi manajemen; *planning, organizing, actuating, controlling* untuk menggerakkan sumber daya yang ada di dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, manajemen publik dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mengelola sumber daya yang ada di dalam organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah dirancang sebelumnya.

## **3. Pelayanan Publik**

Spicer Edward dalam Yogi Suwarno (2008: 67) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Lijan Poltak (2010: 8-9)

mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

## **4. Inovasi**

Yogi Suwarno dalam bukunya Inovasi di Sektor Publik (2010: 8) mendefinisikan inovasi sebagai suatu proses menciptakan dan menawarkan produk atau jasa yang sifatnya baru dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pandangan ini menjelaskan bahwa inovasi merupakan proses penemuan hal baru, cara baru, produk baru atau dapat berupa perbaikan dari cara sebelumnya.

Inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers, Everett M (1983: 16) menyebutkan atribut inovasi antara lain meliputi:

1. *Relative Advantage* : suatu inovasi yang diterapkan harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. *Relative Advantage* dapat diukur melalui nilai, biaya, kepuasan.
2. *Compability* : inovasi juga mempunyai sifat kesesuaian dengan

inovasi yang digantinya. *Compability* sebuah inovasi dapat diukur dari nilai, kebutuhan, dan pengalaman.

3. *Complexity* : Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triability*: inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sistem yang sebelumnya.
5. *Observability* : Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Faktor Penunjang Inovasi Menurut Everett M. Rogers (2003) pada jurnal Nadia Ulfa Divani tentang Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang :

1. Adanya keinginan untuk berubah
2. Adanya kebebasan untuk berpendapat

3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
4. Tersedianya sarana dan prasarana
5. Dukungan lingkungan yang harmonis

Albury dalam Suwarno, Yogi (2008: 54) menyebutkan hambatan-hambatan inovasi antara lain meliputi:

1. Budaya *Risk Aversion*
2. Ketidakmampuan menghadapi resiko perubahan
3. Keengganan menutup program yang gagal
4. Ketergantungan terhadap *figure* tertentu
5. Tekanan administratif
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7. Tidak adanya penghargaan dan insentif
8. Adanya teknologi

## **E. Metodologi Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif., yakni penelitian yang mendeskripsikan dengan kata-kata apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Dengan

demikian, peneliti hanya berusaha menggambarkan permasalahan yang ada sesuai dengan realita di lapangan yang berkaitan dengan Inovasi Sistem Informasi *Quick Response* (SIQUPON) di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan

## **PEMBAHASAN**

### **Inovasi Sistem Informasi *Quick Response* (SIQUPON) di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan**

#### **1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana sebuah inovasi dapat memberikan keuntungan bagi penggunanya. Keuntungan relatif dapat diukur dari aspek nilai, biaya dan kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa SIQUPON memiliki nilai lebih yang membedakan dengan sistem sebelumnya (ATCS), yaitu adanya sistem terpadu yang berfungsi sebagai pusat informasi dan koordinasi masalah lalu lintas di Kota Pekalongan. Apabila terjadi masalah lalu lintas, masyarakat dapat melapor melalui *call center* SIQUPON untuk kemudian ditindaklanjuti dengan instansi terkait

(RS.Bendan atau Satlantas Polres). Komponen utama SIQUPON terdiri dari *software* aplikasi, *PC*, *alarm*, *running text*, SOP SIQUPON dan terintegrasi dengan ATCS. Hal tersebut yang membedakan dengan inovasi sebelumnya (ATCS) yang fungsinya sebatas untuk pengendalian melalui pengaturan *traffic light* di Ruang ATCS. SIQUPON bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi Dishub, *Stakeholder* terkait dan masyarakat dalam menghadapi masalah lalu lintas. Akan tetapi, jumlah pengguna masih jauh dari harapan. Dilihat dari aspek biaya, SIQUPON belum memiliki anggaran khusus. Dana untuk membiayai kebutuhan pegandaan, pemeliharaan, dan pengembangan masih kurang memadai. Nilai kepuasan dari adanya inovasi SIQUPON belum dapat dirasakan secara signifikan, karena partisipasi pengguna masih jauh dari harapan. Hal ini juga dipengaruhi oleh belum tersebarnya informasi mengenai adanya inovasi SIQUPON kepada masyarakat karena kurangnya upaya promosi melalui sosialisasi untuk

memperkenalkan SIQUPON kepada masyarakat.

## **2. Capability (Kesesuaian)**

Kesesuaian yang dimaksud ialah tingkat kesesuaian sebuah inovasi terhadap kebutuhan, pengalaman maupun nilai yang berlaku di dalam masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa SIQUPON telah disesuaikan dengan kebutuhan terhadap sistem untuk mengatasi masalah lalu lintas di Kota Pekalongan. Sarana dan prasarana SIQUPON juga sudah cukup memadai. BPPT memberikan bantuan berupa *alarm, running text, Personal Computer (PC)* dan *software SIQUPON*. Selain itu, adanya inovasi tidak lantas membuang sistem sebelumnya (ATCS). ATCS diintegrasikan dengan SIQUPON agar lebih memudahkan dalam mengatasi masalah lalu lintas. Misalnya, ketika terjadi kemacetan maka tindakan yang diambil dapat berupa pengaturan APILL yang terkoneksi dengan ATCS atau meneruskan ke *stakeholder* lain yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

SIQUPON juga telah sesuai dengan Perda Kota Pekalongan No.13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Undang-Undang No.23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang merupakan salah satu bentuk inovasi dalam mengukung pelaksanaan sistem transportasi cerdas.

## **3. Complexity (Kerumitan)**

Kerumitan yang dimaksud ialah tingkat kerumitan dari sebuah inovasi yang dapat diukur dari tingkat kerumitan dan pembaharuan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa pengoperasian inovasi SIQUPON tidak mengalami kesulitan. Hal ini didukung oleh tersedianya petugas teknis di Ruang ATCS yang profesional membidangi IT, adanya Bimbingan Teknis (BINTEK) operator SIQUPON oleh BPPT, dan adanya SOP sebagai pedoman dalam mengoperasikan SIQUPON untuk menindaklanjuti laporan yang masuk mengenai masalah lalu lintas di Kota Pekalongan. Inovasi SIQUPON diikuti oleh berbagai pembaharuan antara lain : pembuatan *call center* SIQUPON, pengintegrasian ATCS dengan

SIQUPON, pembuatan SOP dan penyusunan rencana pembaharuan aplikasi berbasis web menjadi aplikasi berbasis android sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan masalah lalu lintas.

#### **4. *Triability* (Uji Coba)**

Uji coba yang dimaksud ialah pelaksanaan uji coba terhadap inovasi, sehingga pengguna dapat menguji inovasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, SIQUPON telah dilakukan uji coba kepada publik yang dihadiri oleh perwakilan *stakeholder* terkait (RS.Bendan dan Satlantas Polres Pekalongan Kota) beserta masyarakat. Kegiatan tersebut memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menguji kualitas dari SIQUPON sebagai inovasi untuk mengatasi masalah lalu lintas di Kota Pekalongan.

#### **5. *Observability* (Kemudahan diamati)**

Dapat diamati yang dimaksud ialah bagaimana inovasi yang diterapkan dapat diamati dari cara bekerjanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil

penelitian dilapangan menunjukkan bahwa SIQUPON dapat dikatakan mudah diamati cara bekerjanya. Tujuan Inovasi SIQUPON adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika menghadapi masalah lalu lintas dengan mengirimkan laporan ke *call center* SIQUPON untuk dapat ditindaklanjuti secara responsif oleh Dishub maupun stakeholder terkait. Selain itu, SIQUPON juga memberikan kemudahan koordinasi antar instansi terkait yang berwenang menangani masalah lalu lintas.

### **Faktor Pendorong Inovasi SIQUPON di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan**

#### **1. Adanya Keinginan untuk Berubah**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keinginan untuk berubah ke arah yang lebih baik merupakan salah satu faktor pendukung Inovasi SIQUPON di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan. Hal tersebut meliputi; adanya penerapan SIQUPON untuk melengkapi kekurangan sistem yang sebelumnya (ATCS) dengan memberikan sistem



yang terpadu sebagai pusat koordinasi dan informasi masalah lalu lintas; serta adanya penyusunan rencana pengembangan aplikasi SIQUPON dari basis web menjadi android.

## **2. Adanya kebebasan mengeluarkan aspirasi kepada masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Pekalongan terbuka dengan saran dan masukan. Evaluasi tentang adanya Inovasi SIQUPON juga melibatkan BPPT sebagai pihak *developer* SIQUPON untuk kemudian merumuskan solusi yang tepat dalam menjawab permasalahan dari Inovasi SIQUPON.

## **3. Adanya Pihak-pihak yang Bertanggungjawab**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa SIQUPON merupakan produk dari BPPT yang diterapkan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan sebagai inovasi sistem informasi dan koordinasi terkait masalah lalu lintas. BPPT berperan penting dalam mendukung terlaksananya inovasi SIQUPON yang antara lain meliputi; Pemberian

Bimbingan Teknologi (BINTEK) SIQUPON kepada operator, memberikan sarana dan prasarana utama SIQUPON kepada pihak internal maupun eksternal terkait yang antara lain meliputi; *software* aplikasi, *running text*, serta *alarm* SIQUPON. BPPT juga melakukan evaluasi kepada Dinas Perhubungan Kota Pekalongan untuk mengetahui pemasalahan dan kendala yang dihadapi dalam penerapan SIQUPON seperti halnya masih rendahnya partisipasi pengguna. Dengan demikian, Dishub Kota Pekalongan bersama BPPT sedang melakukan pembaharuan aplikasi dari basis web menjadi basis android untuk lebih memudahkan masyarakat dalam melaporkan masalah lalu lintas.

## **Faktor Penghambat Inovasi SIQUPON di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan**

### **1. Belum adanya perencanaan anggaran khusus**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SIQUPON belum memiliki anggaran khusus untuk membiayai; pemeliharaan, pengadaan maupun

pengembangan SIQUPON. Hal tersebut menyebabkan kegiatan promosi dengan mengikuti event/pameran, perlombaan, sosialisasi maupun bentuk promosi lainnya menjadi terhambat. Dampaknya, masyarakat kurang mengetahui tentang adanya SIQUPON sebagai sebuah inovasi dalam menghadapi masalah lalu lintas di Kota Pekalongan.

## **2. Ketergantungan terhadap *figure* tertentu**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa para pihak yang bertanggung jawab secara teknis cenderung hanya menunggu perintah dari atasan. Inisiatif pegawai dalam mengelola SIQUPON masih kurang. Salah satunya dapat ditunjukkan dengan kurang *terupdatenya* media sosial SIQUPON. Ketergantungan terhadap *figure* atasan menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi SIQUPON, sehingga dibutuhkan pembangunan motivasi kerja bagi pegawai untuk bersama mendukung penerapan SIQUPON di Kota Pekalongan.

## **3. Belum adanya penghargaan atau insentif**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa belum adanya penghargaan dan pemberian insentif kepada para pegawai yang bertanggung jawab sebagai pengelola SIQUPON menjadi penyebab kurangnya motivasi pegawai. Para pegawai cenderung hanya melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan saja, sedangkan inisiatif yang berupa ide atau gagasan masih kurang. Hal ini dapat ditunjukkan melalui kurangnya inisiatif pegawai untuk mempromosikan SIQUPON melalui pengadaan sosialisasi, pameran dan perlombaan yang belum dilaksanakan secara berkelanjutan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### **1. Inovasi SIQUPON di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan**

SIQUPON memberikan wadah bagi masyarakat untuk melaporkan masalah lalu lintas di Kota Pekalongan melalui *call center* yang tersedia untuk ditindaklanjuti dengan segera melalui

koordinasi dengan *stakeholder* terkait yang juga berwenang menangani laporan tersebut. SIQUPON didukung oleh komponen-komponen utama seperti software aplikasi, running text, alarm, ATCS yang terintegrasi dengan SIQUPON, dan SOP untuk menangani masalah lalu lintas melalui SIQUPON. Hal tersebut yang membedakan SIQUPON dengan inovasi sebelumnya. SIQUPON belum memiliki anggaran khusus untuk biaya pemeliharaan, pengelolaan dan pengembangannya. Hal ini berpengaruh pada kinerja SIQUPON yang kurang optimal karena kurangnya biaya untuk memenuhi kebutuhan SIQUPON terutama untuk melakukan kegiatan promosi kepada masyarakat. Inovasi SIQUPON belum dapat memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya partisipasi masyarakat untuk melaporkan masalah lalu lintas di Kota Pekalongan yang disebabkan oleh kurangnya komitmen dari internal maupun eksternal organisasi. Adanya SIQUPON telah disesuaikan dengan kebutuhan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan yang

membutuhkan suatu sistem terpadu untuk menindaklanjuti masalah lalu lintas. Sarana dan prasarana utama SIQUPON baik di Dishub Kota Pekalongan dan Satlantas Polres (*stakeholder* terkait) juga sudah cukup memadai. SIQUPON juga terintegrasi dengan ATCS, sehingga disesuaikan dengan pengalaman (tidak serta merta membuang sistem sebelumnya). Pedoman inovasi SIQUPON telah disesuaikan dengan Perda Kota Pekalongan No.13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Undang-Undang No.23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang didalamnya menghendaki adanya inovasi di daerah.

Kerumitan tidak menjadi masalah bagi Dishub Kota Pekalongan dan Satlantas Polres (*stakeholder* terkait) dalam mengoperasikan SIQUPON. Hal ini didukung oleh tersedianya SDM yang profesional di bidang IT serta adanya BINTEK bagi operator tentang SIQUPON. Pembaharuan yang telah dilaksanakan berupa pembuatan *call center* SIQUPON, pembuatan SOP SIQUPON dan penyusunan rencana

perubahan dari aplikasi berbasis web menjadi aplikasi berbasis android sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan SIQUPON sebagai sebuah inovasi dalam menghadapi masalah lalu lintas di Kota Pekalongan. Adapun kendala dalam pembaharuan SIQUPON yakni masih kurangnya komitmen baik pihak internal maupun eksternal terhadap inovasi SIQUPON. SIQUPON juga telah melaksanakan uji coba publik pada bulan Juni tahun 2016. Kegiatan tersebut memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menguji kualitas dari SIQUPON. SIQUPON dapat dikatakan mudah diamati dari cara bekerjanya karena didukung oleh SDM yang profesional, adanya SOP dan BINTEK oleh BPPT.

## **2. Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi SIQUPON di Kota Pekalongan**

Faktor Penunjang:

- a. Adanya keinginan untuk berubah
- b. Adanya kebebasan berpendapat
- c. Adanya orang yang bertanggung jawab

Faktor Penghambat:

- a. Belum adanya perencanaan anggaran khusus
- b. Ketergantungan terhadap *figure* tertentu
- c. Belum adanya penghargaan atau insentif

**Saran**

1. Penyusunan anggaran khusus untuk membiayai kebutuhan pemeliharaan, pengadaan sarana parasarana , dan pengembangan bagi SIQUPON.
2. Pembentukan dan pembagian tugas yang jelas bagi tim pengelola SIQUPON, sehingga dapat memudahkan dalam melakukan pengawasan.
3. Peningkatan motivasi kerja pegawai melalui penghargaan dan insentif bagi pegawai berprestasi, memiliki inisiatif dan kreativitas yang tinggi dalam memberikan ide atau gagasan untuk pengembangan SIQUPON
4. Peningkatan upaya sosialisasi promosi tentang adanya SIQUPON sebagai sebuah inovasi untuk

mengatasi masalah lalu lintas melalui *branding* di *social media*

5. Peningkatan peran kepemimpinan untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Inovasi SIQUPON

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Ali, Faried. 2011. "*Teori dan Konsep Administrasi*". Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Hardiansyah. 2011. "*Kualitas Pelayanan Publik*". Yogyakarta: Gaya Media
- Keban, T. Yeremias. 2014. "*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*". Yogyakarta: Gava Media
- Mulyadi, Deddy. 2016. "*Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*". Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2007. "*Teori Administrasi Publik*". Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2012. "*Metode Penelitian Administrasi*". Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen dan Timothy A. Judge (2008). "*Perlaku Organisasi*". Jakarta: Salemba Empat

Sa'ud, Udin Syaefudin. 2010. "*Inovasi Pendidikan*". Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. "*Reformasi Pelayanan Publik*". Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sujarweni, Wiratna. 2014. "*Metodologi Penelitian*". Yogyakarta: PT. Pustaka Baru

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

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA

Thoha, Miftah. 2010. "*Kepemimpinan dalam Manajemen*". Jakarta: Rajawali Pers.

### Sumber e-book :

Rogers, Everett M. 1983. "*Diffusion of Innovation*". United States of America: Library of Congress Catalog Card Number: 82-70998 Printed.

### Sumber Jurnal :

Arwan, Mulyana. 2017. 'Strategi Meningkatkan Motivasi Pegawai'. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol.1,No,2

- Divani, Nadia Ulfa, dan Dra. Dyah Hariani. 2018. 'Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang'. Vol 7. No.2
- Fedya, Ellis dan Meirinawati. 2016. 'Inovasi Layanan Samsat *Walk Thru* sebagai Wujud Pelayanan Prima Bersama Samsat Mojokerto'. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*. Vol 4. No.8.
- Fitriana, Nur Diah. '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*. Vol 2. No 1. Hal 2303-3416.
- Hilda, Nurul. 2014. 'Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II'. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 2. No 1. Hal 2303-341X.
- Iddris, Faisal. 2016. 'The Use Key Activities of National Innovation System (NIS) in Promoting Innovation Capability in Ghana: A Conceptual Framework'. *Journal of Public Policy and Administration Research*. Vol 6. No 7.
- Mulyadi, Erlin. 2016. 'Supletas dan Pelican Crossing : Ragam Inovasi Pelayanan Publik di Kota Surakarta'. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Vol.2, No.1, Hlm 67-314.
- Nam, Taewoo & Pardo, A Theresa. 2011. 'Smart City as Urban Innovation : Focusing on Management, Policy and Context'. *Journal of Center for Technology in Government*. Vol 1.
- Nuhaa, Abid Irfan, dan Dra.Dyah Hariani. 2018. 'Inovasi Pelayanan Rumah Joglo Pemilu Pada KPU Provinsi Jawa Tengah'. *Jurnal Kebijakan Publik* . Vol 7. No.3.
- Kay, Robert & Goldspink, Chris. 2016. 'Public Sector Innovation : Why it's different ?'. *Journal of Public Sector Innovation*.
- Sihombing, T. 2016. 'Public Service Innovation and Reform Towards Good Local Governance', *Global Journal Of Politics And Law Research*. Vol 4. No 1. Hlm 64-72.
- Sih Suwastiti, Endang Larasati, Sundarso, Titik Djumiarti. 2015. 'Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor)'. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*. dan Vol 5, No 3. Hal 4-5.
- Sugandini, Dyah. 'Karakteristik Inovasi, Pengetahuan,

Komunikasi Pemasaran,  
Persepsi Risiko Dan Stockout  
Dalam keputusan Penundaan  
Inovasi'. *Jurnal Inovasi*.

**Sumber Undang-Undang :**

Peraturan Walikota Pekalongan Nomor  
63 Tahun 2016 tentang  
Kedudukan, Susunan  
Organisasi, Tugas dan Fungsi  
serta Tata Kerja Dinas  
Perhubungan Kota Pekalongan

Perda Kota Pekalongan Nomor 13 dan  
Nomor 15 tahun 2015 tentang  
Penyelenggaraan Perhubungan

Undang-Undang Nomor .23 tahun 2014  
tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun  
2009 tentang Pelayanan Publik

**Sumber lainnya :**

<http://atcskotapekalongan.com/>  
diakses pada tanggal 15  
Oktober 2017

<https://pekalongankota.bps.go.id/>  
diakses pada tanggal 20  
Oktober 2017

2017