

ABSTRAKS

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan dimiliki oleh sebuah perusahaan maupun dinas-dinas pemerintahan. Konsep inovasi sebagai basis keunggulan bersaing merupakan konsep yang dibahas dan dikembangkan di sektor bisnis pada dekade terakhir ini. Kajian inovasi dikembangkan seiring dengan upaya menjaga dan bahkan mengembangkan kemampuan bersaing (*competitive advantage*) sebuah organisasi. Inovasi pelayanan publik telah banyak berkembang di Indonesia seiring berjalannya otonomi daerah.

Terminal adalah salah satu tempat pelaksanaan pelayanan transportasi. UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih merupakan salah satu UPTD Terminal yang ada di Surabaya di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Untuk mengembangkan kemampuan bersaing, UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih meluncurkan SmartCard yang di pasang pada bus yang beroperasi antar provinsi. SmartCard berguna untuk mempermudah mengecek kendaraan (bus) yang tak layak pakai.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, serta teori tentang inovasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian berada di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih di Surabaya. Informan yang diambil dalam penelitian ini para Petugas Pemberi Pelayanan atau operator SmartCard dan para pengguna terminal. Untuk teknik penentuan informan bagi pemberi layanan menggunakan *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah baha penerapan SmartCard sebagai inovasi yang dilakukan di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih telah sesuai guna meningkatkan pelayanan publik yang ada, meskipun masih perlu ditingkatkan pelayanannya.

Kata Kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan publik, inovasi, Smart Card.

ABSTRACT

Public service innovation is a necessity for corporations or government agencies. The concept of innovation as the competitive advantage basis is a concept that is discussed and developed in the business sector in this recent decade. Study of innovations are developed in line with efforts to maintain and even to develop compete ability (competitive advantage) of an organization. Public service innovation in Indonesia has evolved with the passage of local autonomy.

Terminal is one of the implementation place of transportation services. UPTD Purabaya-Bungurasih Terminal is one UPTD terminal in Surabaya under the auspices of the Surabaya's Department of Transportation. To develop its ability to compete, UPTD Purabaya-Bungurasih Terminal launched SmartCard set in pairs on a bus that operates between provinces. SmartCard is useful to facilitate the checking of vehicles (buses) that is not worth taking.

This study uses the theory of public services, the quality of public services, and theories about innovation. This study uses a qualitative method, descriptive research type, research site located at UPTD Purabaya-Bungurasih Terminal in Surabaya. Informants were taken in this study is the Giver Services Officer or SmartCard operators and terminal users. For informant determination techniques for service providers using *purposive sampling*. Data was collected through observation, interview, and documentation. Then data analyzed using the data reduction, data presentation, and then drawing conclusions or verification.

Conclusions obtained from this study is the application of SmartCard as innovations in UPTD Bungurasih Purabaya Terminal is complianced in order to improve the existing public services, even though the service still needs to be improve.

Keywords: service, service quality, public service, innovation, Smart Card