

# Studi Deskriptif Tentang Penerapan Program Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi ) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk

Nova Ardyansyah

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

## ABSTRACT

*Public Service is a form definition of all forms of services, either in the form of public goods and public services which in principle is the responsibility and conducted by government agencies at Central, Regional, and in the State-Owned Enterprises or Regional-Owned Enterprises, in an effort to meet the needs of society as well as in the implementation of the provisions of the legislation. One of the public service is interesting to study the application of Corruption-Free Region Program to Improve Public Services in Guyangan Weighing Bridge on Nganjuk. It is associated with an increased quality of waiter given by Guyangan Weighing Bridge to the users of public services. The purpose of this study was to determine and analyze Program Corruption-Free Region in Improving Public Service in Guyangan Weighing Bridge on Nganjuk. The method used in this research is descriptive qualitative research. Sources of data in this study is a resource and archive or documents related to the study. Namely data collection techniques with interviews and documentation study. Informant determining technique used is purposive sampling. The validity of the data is done by triangulation data. The results of this study concluded that region free from corruption on the Guyangan Weighing Bridge including an innovative public services will be undertaken in order to improve the services provided to the public at the weighbridge with an online system so that operations are done can be controlled directly by the central government as a form of seriousness government as an attempt to free the weighbridge of extortion so weighbridge can provide optimum service and carry out their duties in accordance with the applicable procedures. Implementation of Innovation region free from corruption, but it is also supported by sophisticated technology that can be done well, namely cooperation with Telkom using Cyber optical and storage on the server so that Telkom operational at weigh stations can be well monitored by the center.*

*Key Words : innovation, transportation, Guyangan Weighing Bridge*

Kehidupan manusia tidak bisa terlepas dari sebuah pelayanan, dengan tergantung dari manusia yang satu dengan yang lain dalam menjalankan kehidupannya, ini dikarenakan manusia adalah makhluk sosial, menurut uu no 25 tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, oleh karena itu pemerintah bertanggung jawab untuk selalu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, tetapi dalam kenyataannya ketika memberikan pelayanan pelayanan kepada masyarakat masih memberikan pelayanan yang kurang memuaskan bahkan tidak sedikit masyarakat yang malas ketika harus mempergunakan

pelayanan publik yang di sediakan dengan pemerintah, kesan kaku dan birokrasi yang berbelit belit. Terbukti dengan masih banyaknya laporan yang diajukan oleh masyarakat mengenai instansi pelayanan publik menunjukkan masih buruknya pelayanan publik, Berdasarkan Provinsi Asal Pelapor Tahun 2013 paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 541 laporan (10,46%), Sumatera Utara sebanyak 385 laporan (7,44%), dan Jawa Timur 361 laporan (6,98%).

Transportasi merupakan salah satu dari berbagai pelayanan publik yang di sediakan oleh pemerintah, kebutuhan akan sarana transportasi menjadi sangat di perlukan oleh masyarakat untuk memudahkan kebutuhannya , transportasi merupakan kebutuhan turunan akibat aktifitas ekonomi, sosial, dan sebagainya dalam kerangka

makro ekonomi, maka transportasi adalah tulang punggung perekonomian nasional, regional, dan lokal,

Transportasi angkut barang dalam pengirimannya, maka jembatan timbang adalah hal terpenting yang harus di perhatikan ketika melakukan pengiriman, untuk dapat memastikan apakah pengiriman tersebut dapat berjalan lancar dan aman di dalam perjalanannya , dengan jarak yang di tempuh cukup jauh kendaraan angkut barang juga memiliki potensi pada kerusakan jalan dikarenakan beban yang ada di kendaraan berlebihan dari batas yang telah di tentukan dengan tidak sesuai pada kekuatan tipe aspal,berbagai permasalahan yang terjadi dalam jembatan timbang adalah masalah pungli yang mengakibatkan banyaknya kendraan yang dapat tetap melanjutkan perjalanan meski berat barang yang di bawa melebihi dari ketentuan yang telah di tentukan.

Sebenarnya Pemerintah Propinsi Jatim telah membuat Perda No. 7 tahun 2002, yang mengatur memberi toleransi kelebihan muatan maksimal 30%.Ini dimaksudkan agar pengusaha angkutan bisa untung dari usahanya. Dari peraturan tersebut kalau sampai melebihi 30% muatan dari daya muat sesuai uji kir, akan terkena sanksi pidana dan perintah penurunan muatan. Sekalipun diberikan toleransi kelebihan 30%, para sopir truk masih saja melebihi muatan 70% bahkan sampai 100%.Hal ini terjadi dikarenakan para sopir masih bisa melakukan “perdamaian” dengan petugas jembatan timbang.

Pemerintah terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanannya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mempergunakan pelayanan publik tersebut dengan memperhatikan kualitas pelayanannya dengan melakukan peningkatan pelayanan publik yaitu dengan inovasi pelayanan di sektor publik, dengan adanya otoda UU No 32 Tahun 2004, melalui pelaksanaan Otonomi Pemerintahan Daerah, maka persoalan-persoalan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan publik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota yang merupakan pemerintahan terendah pemegang otoritas otonomi, perlu di implementasikan dengan jelas dan sebaik.baiknya serta kejelasan dan identifikasi terhadap masalah menjadi sangat penting dalam pengembangan program pelayanan publik pada masing-masing daerah.

TOP 33 inovasi pelayanan publik terbaik yang sebelumnya telah di lakukan evaluasi dari 99 inovasi terbaik. Berikut adalah tabel yang terdapat dalam TOP 33 inovasi dan Inovasi WBK ( Wilayah Bebas Korupsi) di jembatan timbang adalah salah satu dari top inovasi pelayanan publik Jawa Timur adalah termasuk dalam daerah aktif dan kreatif dengan terus dapat memberikan inovasi-inovasi terbaik yang dalam meningkatkan pelayanannya dengan efektif yaitu salah satunya inovasi yang tergolong sukses dan berhasil masuk dalam top inovasi adalah Jembatan timbang memperbaiki pelayanan dengan meningkatkan pelayanan yang di berikan yaitu dengan adanya inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi ) di jembatan Timbang, adala salah satu imovasi yang berhasil dan masuk dalam top inovasi pelayanan publik, inovasi ini telah dapat menekan angka pelanggaran yang ada di jembatan timbang dan pungli.

Berdasarkan undang-undang no 22 tahun 2009, tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan , Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB), wajib mendata jenis barang yang diangkut, berat muatan, dan asal tujuan, selain itu ada 4 hal yang telah dilakukan oleh UPKKB Jawa Timur berhasil meminimalisir tindakan korupsi. Pertama, peningkatan infrastruktur/prasarana di UPPKB; Kedua, sistem pencatatan terkini (*real-time*) terintegrasi pusat. Prosedur pencatatan data penerimaan pendapatan denda dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi, sehingga semua data transaksi akan tercatat pada server, antara server di masing-masing UPPKB akan saling terhubung dengan dengan server data pusat (Server Colocation Data Center). Secara berangsur-angsur kendaraan yang bermuatan lebih semakin berkurang, lantaran sanksi denda terhadap kendaraan yang melebihi muatan meningkat 300%-400%. Hal ini terjadi setelah ditetapkannya kebijakan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) yang ditunjang dengan implementasi teknologi informasi pada Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor.

Inovasi WBK(Wilayah Bebas Korupsi) jembatan timbang di Jawa Timur ini tergolong dalam inovasi yang efektif, karena menurut data yang ada dalam pelaksanaannya terjadi penurunan pelanggaran dengan adanya peningkatan jumlah pemeriksaa

**Tabel II**  
**Daftar Pemeriksaan dan Pelanggaran di**  
**Jembatan Timbang Provinsi Jawa Timur**  
**tahun 2013-2014**

No	PENINDAKAN	2013	2014
1	PEMERIKSAAN	5.237.680	6.142.926
2	MELANGGAR	2.712.878	2.516.278
3	DENDA	2.599.763	2.338.711
4	TILANG	133.115	177.567
5	PAD	78.957.770.000	70.728.920.000

Sumber: Diolah dari dinas perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur, juga membuat peraturan khusus untuk kendaraan angkutan barang dengan mengatur pembatasan kelebihan angkutan barang. Peraturan ini bertujuan untuk melindungi keselamatan pengemudi itu sendiri, pemakai jalan lain, muatan yang diangkut dan mobil barang, yaitu dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 4 tahun 2012 dengan petunjuk pelaksanaan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013. Peraturan tersebut berisi tentang pelaksanaan tata cara pengangkutan barang oleh kendaraan angkutan barang dengan disertai sanksi, dengan begitu di harapkan tidak melebihi muatan sehingga barang yang akan di kirim tersebut tidak mandapatkan tilang ketika harus masuk dalam jembatan timbang yang ada di beberapa kota untuk mengatur dan menjaga pengiriman jalur darat supaya aman tidak melebihi muatan dalam pengiriman yang di lakukan dan tidak membahayakan pengendara lainnya.

Jawa Timur adalah sebuah provinsi yang memiliki jembatan timbang 20 wilayah yang tersebar di kota-kota di Jawa Timur, tidak semua kota yang berada di Jawa Timur memiliki jembatan timbang, karena keterbatasan sumber daya aparatur dan dana, sehingga jembatan timbang sendiri di tempatkan di wilayah yang memiliki volume kendaraan angkutan barang yang tinggi, dengan adanya inovasi pelayanan yang dilakukan di jembatan timbang sehingga dapat efektif dalam memberikan pelayanan yang dahulu jembatan timbang di kenal sebagai sarang korupsi, pungli pelan-pelan di perbaiki dengan adanya Inovasi (WBK) Wilayah Bebas Korupsi di jembatan timbang Jawa Timur dengan mempergunakan teknologi yaitu dengan sistem online di seluruh jembatan timbang yang ada di Jawa Timur telah

terhubung di pusat dan dapat dipantau seluruh operasionalnya maka praktek korupsi dapat ditekan dengan sistem online.

Penurunan pelanggaran yang terjadi di jembatan timbang dari sepuluh jembatan timbang terbesar yang mengalami penurunan tersebut adalah yang terbesar terdapat Di Pojok yang berada Di Kabupaten Tulungagung dengan persentase sebesar 42,9% dengan jumlah kendaraan yang melanggar pada tahun 2013 sebesar 104.391 dan pada tahun 2014 dapat di tekan menjadi 59.604, tetapi dari aspek kuantitasnya jembatan timbang yang berada Di Guyangan dengan lebih besar dari jumlah pelanggarannya yaitu dengan jumlah pelanggaran sebesar 310.721 pada tahun 2013, dapat di tekan pada tahun 2014 menjadi 182.343 dengan persentase penurunan sebesar 41,3%.

#### Perumusan masalah

Berbagai fenomena yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan di rumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan program Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk?
2. Bagaimana kualitas pelayanan program Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk?

#### Tujuan Penelitian

Semua penelitian pada dasarnya memiliki tujuan sebagai pedoman untuk pembahasan dalam penelitian yang di lakukan dan untuk menjawab fenomena apa yang terjadi di lingkungan masyarakat, tujuan dari penelitian yang saya lakukan adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan program Inovasi WBK ( Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan program Inovasi WBK (Wilayah Babas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk.

#### Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat baik secara akademis maupun secara praktis yang akan di jelaskan sebagai berikut :

## 1. Manfaat Akademis

Dalam penelitian yang saya lakukan ini nantinya dapat memberikan sebuah informasi yang objektif dan dapat di pergunakan untuk penelitian serupa di masa mendatang khususnya yang akan meneliti Program Inovasi WBK( Wilayah Bebas Korupsi ) Jembatan timbang di Guyangan Kabupaten Nganjuk sebagai bahan untuk pengembangan Ilmu Administrasi Negara.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat pula di pergunakan sebagai informasi yang cukup bermanfaat bagi Kantor Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk dan instansi-instansi terkait yang dapat di pergunakan sebagai peningkatan pelayanan.

### Kerangka Konseptual

#### Pelayanan Publik

#### Pengertian Pelayanan Publik

Untuk memahami pengertian pelayanan publik secara konseptual, akan di uraikan terlebih dahulu definisi pelayanan dan definisi publik secara terpisah. Pelayanan memiliki banyak definisi. Definisi pelayanan yang paling sederhana di kemukakan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata ( tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, sedangkan definisi yang lebih rinci di kemukakan oleh Gronroos, yaitu : pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan konsumen/ pelanggan.

Dari kedua definisi pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang di sediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan sedangkan menurut kotle, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

## Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan ini sebagai tolak ukur dan komponen penting yang harus ditetapkan oleh instansi pusat atau daerah. Yakni Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

### Kualitas Pelayanan publik

Kualitas itu sendiri W.E Deming menyebutkan kualitas adalah perbaikan kesesuaian dengan persyaratan, menurut Patricia Patton dengan konsep layanan sepenuh hati yang di maksudkan ialah layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai sudut pandang dan perasaan, oleh karena itu apartur di tuntutan dengan memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, patricia patton lebih jauh mengemukakan ada tiga paradigma pengikat yang harus di pahami oleh aparatur pelayanan, bagaimana memandang diri sendiri, bagaimana memandang orang lain bagaimana memandang pekerjaan

### Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Sedangkan menurut dari Zeithamal, parassuraman dan Berry dimensi kualitas pelayanan publik di sederhanakan lagi menjadi 5, yaitu meliputi:

1. Tangible(Bukti Fisik ) : yakni dapat di lihat dari fasilitas fisik, peralatan, pegawaiian, dan fasilitas komunikasi yang di miliki oleh providers.
2. Reliability (reliabilitas) : kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang di janjikan akurat.
3. Responsiveness (daya tanggap) : kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Assurance (jaminan) : pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. Empathy (empati) : kemampuan memberikan perhatian kepada customers secara individual.

### Inovasi pelayanan publik

#### Pengertian inovasi pelayanan publik

Pada dasarnya sebuah inovasi dalam pelayanan publik adalah sebuah perubahan yang baik dilakukan guna memperbaiki pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik

kepada masyarakat dengan adanya sebuah terobosan-terobosan baru dalam hal pemberian pelayanan, akan tetapi dalam pelaksanaannya jika sebuah inovasi tidak di jalankan dengan baik maka tidak akan memberikan hasil yang baik kepada masyarakat.

Sedangkan dari UU No.18 tahun 2002 inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

### Jenis-jenis Inovasi Organisasi Publik

Secara umum inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian menurut Damanpour dalam buku Yogi Suwarno, inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi, dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses.

Sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Lebih jauh inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya.

### Tipologi Inovasi

Dalam buku Khairul Muluk dijelaskan mengenai tipologi inovasi sektor publik bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode layanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dari efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Hal itu membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (product&service) dan proses semata. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

### Level Inovasi

Dalam mengkaji inovasi, terdapat level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Muluk mengatakan di dalam bukunya bahwa kategori level inovasi oleh Mulgan dan Albury terdiri dari incremental, radikal, sampai transformative.

1. Inovasi incremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian, inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan sector publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsiv terhadap kebutuhan local dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (value for money).
2. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawaperbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
3. Inovasi transformative atau sistem membawa perubahan dalam struktur angkatan kerjadan keorganisasian dengan menransformasi semua sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

### Kategorisasi Inovasi

Dalam mengukur tingkat inovasi, Muluk mengatakan inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yakni inovasi terusan dan inovasi terputus.

1. Inovasi terusan (*sustaining innovation*) merupakan proses inovasi yang membawaperubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. Inovasi terputus (*discontinues innovation*) merupakan proses inovasi yang membawaperubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Inovasi yang di harapkan dapat memberikan perubahan dalam pelayanannya dapat meningkatkan pelayanan dalam penelitian yang dimaksudkan adalah inovasi WBK (wilayah bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian diskriptif kualitatif yakni untuk menggambarkan Program Inovasi WBK (Wilayah bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi.

### Kesimpulan

Penerapan Program Inovasi Pelayanan WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk.

Berdasarkan analisis dan interpretasi data yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa WBK (wilayah bebas Korupsi) di jembatan timbang guyangan termasuk sebuah inovasi pelayanan publik yang di lakukan guna meningkatkan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di jembatan timbang dengan sistem online supaya operasional yang di lakukan dapat terkontrol langsung oleh pusat.

- Tipologi Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk

Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan kabupaten

Nganjuk, penerapan zona integritas WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di jembatan timbang ini adalah sebagai bentuk komitmen Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, inovasi ini tergolong dalam tipologi inovasi metode pelayanan. Karena inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di jembatan timbang ini hanya mengalami perubahan pada metode pelayanannya yang dahulunya masih mempergunakan manual di rubah menjadi *online* sedangkan prosedur dan syarat pelayanannya tetap sama.

Level Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk

Penerapan inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk, ini termasuk dalam inovasi *incremental* karena hanya perubahan yang terjadi pada proses pelayanan saja dan lebih dapat terkontrol langsung oleh pusat dan lebih transparan dalam pelaksanaan operasional karena semua operasional yang dilakukan dengan menggunakan komputer, perubahan yang terjadi tergolong kecil tidak sampai merubah struktur organisasi dan hubungan antar organisasi meski dalam pelaksanaannya memiliki hambatan dan kendala tetapi dapat diatasi

Kategori Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk

Penerapan Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk termasuk dalam kategori *sustaining innovation* (inovasi terusan). Karena perubahan yang terjadi dalam sistem layanannya tetapi tetap didukung dengan teknologi yang canggih supaya dapat terlaksana dengan baik yaitu kerja sama dengan pihak Telkom mempergunakan *Cyber optic* dan penyimpanan *server* pada Telkom sehingga seluruh data operasional juga tersimpan oleh Telkom, dan petugas yang memumpuni sehingga pelaksanaan dapat terlaksana dengan baik dan mempunyai standar

pelayanan sehingga sopir bis dapat memperoleh pelayanan yang baik dalam pelaksanaan operasional di jembatan timbang.

Upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Program Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi)

di Jembatan Timbang Guyangan Kabupaten Nganjuk

Bentuk keseriusan pemerintah sebagai usaha untuk membebaskan jembatan timbang dari pungli sehingga jembatan timbang bisa memberikan pelayanan yang optimal dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan Jembatan Timbang Guyangan telah mendapatkan ISO dalam hal pelayanan. Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) ini di laksanakan di jembatan timbang seluruh Jawa Timur dan di perkuat oleh Surat Keputusan (SK) , KEPUTUSAN GUBERNUR JAWA TIMUR NOMOR 188/ 663 /KPTS/013/2011 TENTANG PEMBENTUKAN ZONA INTEGRITAS GUBERNUR JAWA TIMUR, yaitu mulai 28 Nopember 2011.

Pelayanan Jembatan Timbang Guyangan setelah adanya inovasi WBK (Wilayah bebas Korupsi) dapat ditarik kesimpulan mengalami peningkatan yang baik dengan melihat indikator-indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dengan:

- Tangibles

Mengenai fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki Jembatan Timbang Guyangan, fasilitas fisik sudah mendukung pelayanan dan memadai yaitu dengan komputer di masing-masing pos yang memudahkan petugas dan di lengkapi dengan CCTV yang tersambung oleh pusat operasional dapat terkontrol oleh pusat. Walaupun sebenarnya dalam pelaksanaannya masih memiliki kekurangan yaitu kekurangan satu komputer di pos 3, tapi tidak masalah karena selama ini pelayanan masih dapat dilaksanakan dengan baik, dengan disediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang di lengkapi dengan teknologi yang canggih maka operasional yang dilakukan di jembatan timbang dapat terkontrol oleh pusat dan transparan maka pihak sopir yang mempergunakan pelayanan publik tersebut dapat menerima pelayanan yang lebih baik dan bagi sopir yang nakal akan kesulitan untuk melakukan suap.

- Reliability

Mengenai kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan yang di janjikan maka penerapan pelayanan yang di lakukan di

jembatan timbang guyangan ini telah memberikan keuntungan kepada sopir yaitu dengan pembayaran denda/tilang yang di lakukan sesuai struk yang diberikan oleh petugas dicetak dengan mempergunakan computer sehingga dapat terlepas dari pungli, mengenai keandalan para petugas yang dimiliki oleh Jembatan Timbang Guyangan dalam memberikan pelayanan dengan Inovasi WBK di Jembatan Timbang Guyangan telah sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan juga petugas telah mendapatkan pelatihan dengan pelaksanaan sesuai dengan SOP yang di tetapkan sehingga dapat memberikan keuntungan kepada pengguna pelayanan.

- Responsiveness

Penerapan Inovasi WBK mengenai kesanggupan dalam membantu masyarakat/sopir yaitu dengan adanya sosialisasi yang di lakukan dengan media cetak ataupun elektronik dan juga menyampaikan dengan mengundang para pengusaha dan menyampaikan sosialisasi terhadap inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) sehingga, merujuk pada indikator *Responsiveness* Maka dengan menolong pengguna jembatan timbang diharapkan dapat memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang di berikan dengan memberikan sosialisasi terlebih dahulu.

- Assurance

Melihat kemampuan petugas Jembatan Timbang Guyangan dalam memberikan jaminan kepastian kesopanan kemampuan petugas memberikan kepercayaan kepada pelanggan, petugas ini telah memiliki kepastian yang jelas dan sesuai dengan prosedur di tambahkan dengan adanya catatan bulanan operasional dan juga adanya pelatihan yang di berikan secara rutin kepada petugas jembatan timbang dari pihak sopir sebagai pihak pengguna pelayanan jembatan timbang tersebut juga merasa baik terhadap pelayanan yang di berikan karena pelayanan yang tepat di bantu dengan papan display dan juga struk denda bagi sopir yang melanggar sehingga jelas dan memudahkan sopir.

- Empathy

Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian kepada pengguna layanan, pelaksanaan Inovasi WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Jembatan Timbang Guyangan

di Kabupaten Nganjuk, petugas operasional telah dapat memberikan pelayanan secara langsung yaitu dengan hubungan komunikasi yang baik dan juga memahami kebutuhan sopir sebagai pengguna pelayanan jembatan timbang.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### A. Buku Bacaan dan Studi Terdahulu.

Agung, Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan, 2005.

Amin, Ibrahim. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung : Mandar Maju, 2008.

Anatan, Lina dan Lena Ellitan. *Manajemen Inovasi: Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*, Bandung : Alfabeta, 2009.

Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Creswell John W. *RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2013.

Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2008.

Huberman, A. Michael dan Mathew J. Miles, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*, Jakarta : UI Press, 1992.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006.

Muluk, Khairul. *Knowledge Managemen: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Jatim : Banyumedia Publishing, 2008.

Nurman. Thesis: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kepuasan Pelannggan PT PLN Batam*, Surabaya : Universitas Airlangga, 2005.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Publik Aksara, 2006.

Setijaningrum, Erna. *Inovasi Pelayanan Publik*, Surabaya : PT Medika Aksara Globalindo, 2009.

Soekarwo, dkk. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Surabaya : Airlangga University Press, 2006.

Sudarso. *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Kencana, 2008.

Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung PT Remaja Rosida, 2006.

Susanto, Bambang. *Transportasi dan Investasi Tantangan dan Prespektif Multidimensi*, Jakarta : Kompas Media Nusantara, 2013

Wijoyo, Suparto. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Surabaya : Airlangga University Press, 2006.

Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. *Manajemen Pelayananana : Pengembangan Model Konseptual, Penetapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Publik Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.

##### B. Makalah dan Laporan

Pusat Kajian Administrasi Internasional. *Pengembangan Jejaring Inovasi di Bidang Administrasi Negara*, Jakarta : LAN, 2014.

##### C. Artikel

Jumlah Mobil Barang 2009-2013, Badan Pusat Statistik diakses dari <http://www.bps.go.id/webbeta/fronted/linkTabelStatis/view/id/1425> pada tanggal 3 Juli 2015 Pukul 10.00 WIB.

(<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2357-top-33-inovasi-publik-diindonesia/June8,2014BeritaTerbaru0comments>), di akses pada 1 Juli 2015.

(<http://www.surabayapagi.com/index.php?read=Pungli-di-Jembatan-Timbang-Dishub-Jatim-Kian-Merajalela:3b1ca0a43b79bdfd9f9305b81>), diakses pada 28 September 2015 Pukul 15.05 WIB.

(<http://103.28.15.213/jentim/news/index/16->), diakses pada 3 Oktober 2015, Pukul 15.00 WIB



(<http://bappeda.jatimprov.go.id/2012/03/05/bopegjalanjatimrusak105km>), diakses pada tanggal 1 Juli 2015, Pukul 11.00 WIB.

(<http://www.menpan.go.id/cerita-sukses-rb/2653-jatim-kikis-suap-di-jembatan-timbang>), diakses pada 29 September 2015, Pukul 15.20 WIB.

(<http://www.jatimprov.go.id/site/gubernur-layanan-publik-harusnya-jadi-misi-kampanye-capres>), diakses pada 2 Juli 2015.

(<http://inovasipendidikan.wordpress.com/2007/12/04/landasan-teori-inovasi-pendidikan>), diakses pada 28 November 2015.

#### D. Undang- Undang

- KEPUTUSAN GUBERNUR JAWA TIMUR NOMOR 188/ 663 /KPTS/013/2011 TENTANG PEMBENTUKAN ZONA INTEGRITAS GUBERNUR JAWA TIMUR.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 tahun 2012 Tentang Pengendalian Kelebihan Muatan Angkut Barang.