



# Keuntungan Relatif dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Jalan Melalui Aplikasi M-Bonk

## Relative Advantage in Innovation of Road Damage Complaints Service through M-Bonk Application

*Ilmi Ustorin Choiriyah\**, *Mokhamad Yusuf Chabibi*

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

The purpose of this study is to describe the innovation of road damage complaint services through the M-bonk application at the Dinas PU Bina Marga dan Pengairan, Sidoarjo Regency. The method used in this research is qualitative research. Qualitative research was chosen in the research on public service innovation in reporting road damage through the M-Bonk application so that the data obtained is more accurate with data acquisition through in-depth interviews, observation, and document utilization. In the Relative Advantage attribute, it is known that the presence of the M-Bonk application is to provide a real advantage, namely in the form of the speed of the new application which cuts a lot of time and doors that must be passed each report. Because the management of information or reports that come from the same door, namely through the M-Bonk application, and sheltered by one agency, namely the Dinas PU Bina Marga dan Pengairan. So that each report not only gets a fast response but also a fast response as well

**Keywords:** Public Service, Innovation, M-Bonk Application

Penelitian ini berfokus pada salah satu dari atribut inovasi Rogers, yaitu: Relative Advantage (Keuntungan Relatif). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih dalam penelitian inovasi pelayanan publik dalam pelaporan kerusakan jalan melalui aplikasi M-Bonk ini agar data yang diperoleh lebih akurat dengan perolehan data melalui wawancara mendalam, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Pada atribut Relative Advantage diketahui bahwa kehadiran aplikasi M-Bonk adalah memberikan keuntungan secara nyata, yaitu berupa kecepatan dari aplikasi yang baru memotong banyak waktu dan pintu yang harus dilalui setiap laporan. Karena pengelolaan informasi atau laporan yang masuk berasal dari pintu yang sama, yaitu melalui aplikasi M-Bonk, dan dinaungi oleh satu instansi yakni Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan. Sehingga setiap laporan tidak hanya mendapat respon yang cepat, tetapi juga penanganan yang cepat pula.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi, Aplikasi M-Bonk

### OPEN ACCESS

ISSN 2527-9246 (online)

ISSN 2334-445x (print)

#### \*Correspondence:

*Ilmi Ustorin Choiriyah*  
*Ilmiustrotin@umsida.ac.id*

#### Citation:

*Choiriyah IU and Chabibi MY (2018)*  
*Keuntungan Relatif dalam Inovasi*  
*Pelayanan Pengaduan Kerusakan*  
*Jalan Melalui Aplikasi M-Bonk.*  
*Keuntungan Relatif. 6:2.*  
*doi: 10.21070/jkmp.v6i2.3009*

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh sebuah negara. Sehingga, setiap warga Negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, seperti pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa [63/KEP/M.PAN/7/2003 \(2003\)](#) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sehingga, merupakan suatu kewajiban bagi pemberi jasa layanan untuk memberikan yang terbaik dan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karenanya pemberi layanan harus terus berbenah dan berinovasi menggunakan segala perangkat sumber daya yang ada. Selain itu, pentingnya pelayanan publik kepada setiap masyarakat sebagai upaya dari suatu instansi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara langsung, yang oleh Sinambela (2019) dicatat sebagai upaya yang tidak hanya dilakukan oleh pemerintah, tetapi telah berkembang lebih luas.

Gagasan-gagasan tentang pelayanan sektor publik telah meluas ke dalam definisi-definisi yang lebih kongkrit dalam pemberi layanan kepada masyarakat, kemudian juga yang mengedepankan pada kepuasan masyarakat (hal ini sama halnya dengan manifestasi dari orientasi pelayanan swasta terhadap pelanggan). Sehingga mendorong inovasi sebagai suatu yang lumrah dalam pelbagai kehidupan bernegara dan harus terpenuhi dengan segenap upaya dari pihak pemberi layanan di sektor publik. Terdapat pandangan dan gagasan lampau dan usang tentang pelayanan bahwa inovasi dan kebaruan pelayanan hanya ada pada sektor swasta, sedangkan sektor publik dianggap konservatif, birokratis, lamban, tidak berjiwa wirausaha, dan tidak berinovasi [Windrum \(2008\)](#). Terdapat sejumlah faktor penjelas mengapa inovasi juga (bisa) terjadi di sektor publik. Menurut [Walker and Damanpour \(2008\)](#) mencatat alasan-alasan tersebut sebagai “tekanan eksternal” dan “inisiatif internal”, yakni sebagai pilihan dalam pengelolaan dalam inovasi di sector publik.

Inovasi di dalam dirinya sendiri adalah pembaruan dari hal-hal yang telah mapan; ajeg; atau mempertahankan status quo tentang pelayanan yang telah ada tanpa mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan perubahan semangat zaman dan berkembangnya teknologi. [Hartley \(2008\)](#), misalnya, menyatakan sebuah inovasi tidak selalu berurusan dengan gagasan-gagasan baru (*invention*), tetapi juga bagaimana meletakkan gagasan-gagasan itu dalam bentuk praktek nyata (*adoption*). Dualitas inovasi yang mengharuskan sebuah gagasan baru sekaligus dapat dihadirkan dalam kehidupan pada gilirannya harus menjadi suatu motivasi tersendiri dan tantangan bagi pemerintah daerah. Karena ketika suatu gagasan-gagasan baru dan belum ada sebelumnya diterapkan, ia harus berhadapan dengan kemungkinan hambatan yang berasal dari internal mereka sendiri (pemberi layanan), seperti belum atau berbelitnya dalam pembentukan seperangkat aturan, hukum yang cenderung konservatif dan lambat berubah, dan sumber daya manusianya yang enggan berbenah dan berubah. Inovasi,

bagaimanapun, selalu mendahului aturan dan hukum. Tetapi bekerja di luar kenormalan atau sekedar melanjutkan aturan dan hukum yang ada. agi kebanyakan pemerintah daerah suatu inovasi adalah tindakan amat beresiko, apalagi jika hasil dari inovasi tersebut tidak berdampak positif dan perubahan yang nyata. Tetapi, tidak berarti resiko yang besar sukar dicari solusinya, sebutlah alternatif tersebut kita rangkum dalam idiom “belajar dari kegagalan”, yakni suatu kelaziman kegagalan yang kurang mendapat dukungan moral, politik, lebih-lebih finansial. Ini menjelaskan mengapa ideal-ideal dalam inovasi sektor, penting dilakukan walaupun dengan atau tanpa resiko, karena suatu inovasi memang meniscayakan sebuah perubahan yang terkadang menjadi permasalahan yang baru.

Pada *The Global Innovation Index (GII) 2013* diketahui bahwa Indonesia menempati urutan ke-85 dari 142 negara dengan skor 31,95 dari rentang skor antara 0-100. Penilaian tersebut di dasarkan pada inovasi baik di sektor bisnis maupun pada kemampuan pemerintah untuk mendorong dan mendukung inovasi melalui kebijakan publik. Melihat data tersebut, tidak membuat pemerintah berpuas diri, namun semakin gencar merumuskan inovasi pelayanan publik di segala lini. Kemudian, upaya pemerintah dalam mendorong “percepatan peningkatan pelayanan publik”, Kementerian PANRB telah meluncurkan gerakan Satu Instansi, Satu Inovasi (One Agency, One Innovation), artinya setiap kementerian, lembaga dan pemerintah daerah diwajibkan menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik setiap tahun. Rencana tersebut dapat terwujud pada tahun 2016 di Denpasar, yaitu diadakannya Rapat Koordinasi Tidak Lanjut Evaluasi Pelayanan Publik Tertentu di setiap 57 Kabupaten/Kota yang bertujuan untuk menyampaikan hasil dan evaluasi (Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Rumah Sakit Umum Daerah dan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil), serta unit pelayanan publik lainnya (Bandar Udara, Pelabuhan, Imigrasi, dan Polres) yang telah dilaksanakan sejak 2015. Lewat evaluasi tersebut diharapkan peserta yang hadir dapat belajar dari daerah-daerah yang telah menjadi *role mode* serta menerapkannya di kabupaten/kota masing-masing [UPP \(2016\)](#)

Demi percepatan iklim *E-Governmennt*, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo secara serius memperbaiki diri dan membuat inovasi-inovasi di sektor-sektor vital, ataupun yang berhubungan dan dibutuhkan oleh masyarakat Sidoarjo. Salah satunya ialah pembangunan berbasis partisipatif, dengan melibatkan setiap elemen masyarakat di dalam pembangunan. Dari semua inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. M-bonk adalah aplikasi yang sedang digagas oleh oleh pemerintah, sebagai wadah partisipasi masyarakat dalam pengaduan kerusakan jalan rusak di Kabupaten Sidoarjo. Karena selama ini belum ada wadah yang secara khusus menampung pengaduan-pengaduan terkait kerusakan jalan.

Sebelum aplikasi M-Bonk muncul, pengaduan kritik dan saran bisa dilakukan melalui pengaduan ke P3M, yang dinaungi oleh Dinas Kominfo Kabupaten Sidoarjo. Tetapi karena P3M masih menggunakan cara konvensional, seperti melalui

sms; telepon; email; dan datang langsung ke kantor, memiliki banyak kekurangan, salah satunya adalah waktu dan biaya yang relatif mahal, dibandingkan dengan adanya aplikasi M-Bonk yang bisa diakses melalui handphone yang berbasis android atau iOS. Selain itu, pelaporan melalui P3M juga membutuhkan waktu yang lama dalam pengelolaan setiap laporan. Lamanya waktu bisa sampai berminggu-minggu. Melihat hal tersebut, penting kiranya kita pahami bagaimana aplikasi M-Bonk dalam memberikan satu alternatif dalam pelayanan, khususnya kritik, saran, atau pengaduan.

M-Bonk adalah aplikasi yang masih baru, yaitu diluncurkan pada 23 Februari 2016. Aplikasi tersebut digunakan untuk pelaporan pengaduan jalan rusak oleh masyarakat. Aplikasi tersebut hasil dari MoU antara Bupati Sidoarjo dengan Microsoft, pada tanggal yang sama, kemudian dilanjutkan dengan seminar " *Shaping Sidoarjo Regency Into A World Class City* ", di Pendopo Delta Wibawa Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi tersebut bekerjasama dengan mikrosoft dalam mengembangkan aplikasi ROAR menjadi M-Bonk, aplikasi ini diterapkan dengan menggunakan basis android, IOS dan windows yang bisa diunduh gratis di Google atau Apple, sehingga warga bisa melaporkan jalan yang rusak cukup dengan memotret jalanan yang rusak, kemudian langsung terkoneksi dengan GPS, sehingga Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan Dan Pengairan Bina Marga Bisa secara langsung melihat kerusakan jalan yang terjadi. Pada tahun 2016, telah disiapkan anggaran sebesar Rp. 231 Milliar untuk peningkatan kualitas dan pembangunan jalan baru dan telah siagakan 7 group satgas menggarap perbaikan jalan rusak yang informasinya diperoleh dari berbagai sumber termasuk laporan masyarakat, Tempo.co (2016)

Namun dalam pelaksanaannya masih memiliki banyak kendala terkait respon dari pihak pengelola aplikasi tersebut yang terkesan lambat, atau bahkan tidak ada tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Seperti komentar salah seorang pengguna melalui kolom komentar di GooglePlay, tentang harapan proses pengaduan pelayanan. Menurut Risa, aplikasi tersebut tidak hanya lambat, namun juga dinilai sebagai alat pencitraan Pemkab. Terbukti sejak komentar tersebut di unggah pada 28 Maret 2017, telah dua belan berlalu belum ada tanggapan terkait perbaikan jalan rusak. Selain komentar terkait respon perbaikan jalan, terdapat pula masalah terkait upload foto jalan rusak yang sulit. Seperti komentar akun MAJU ABIDI9 pada 27 Februari 2017 silam, mengeluhkan masalah *upload* foto yang sulit dan berharap pengaduan masyarakat lancer dan cepat ditindak lanjuti.

Aplikasi M-bonk terbilang masih baru, tentu banyak masalah yang muncul, seperti yang sudah disebutkan di atas, sehingga perlu keterlibatan masyarakat tidak hanya dalam pengaduan jalan rusak, namun juga tentang kinerja aplikasi tersebut. Kedua, hal yang sangat penting lainnya ialah perlu dikaji korelasi antara kehadiran aplikasi tersebut dengan pengolahan informasi yang masuk dan jumlah titik jalan rusak yang sudah diperbaiki. Sehingga perlunya penelitian lebih tentang gambaran aplikasi M-Bonk. Maka peneliti

tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul, " *Relative Advantage (Keuntungan Relatif) dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Jalan Melalui Aplikasi M-Bonk (Studi di Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan Dan Pengairan Kabupaten Sidoarjo)* "

## METODE PENELITIAN

Untuk memahami dan mengetahui lebih mendalam tentang *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam inovasi pelayanan publik, maka unsur-unsur pokok harus ditemukan sesuai dengan rumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian berfokus pada salah satu dari lima atribut inovasi pelayanan dari Rogers (1995), yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif). Penelitian kualitatif dipilih dalam penelitian inovasi pelayanan publik dalam pelaporan kerusakan jalan melalui aplikasi M-Bonk ini agar data yang diperoleh lebih akurat dengan perolehan data melalui wawancara mendalam, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna dalam hal ini adalah masyarakat Sidoarjo akan perbaikan infrastruktur jalan. Upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut diwujudkan dengan bantuan teknologi yang saat ini sangat memudahkan jika digunakan dalam aspek apapun. Pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dilakukan dalam pelayanan pengaduan kerusakan jalan yang diimplementasikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan pengaduan kerusakan jalan tersebut menjadi salah satu inovasi yang diunggulkan dalam mewujudkan program Sidoarjo menuju *Smart City*. Pengaduan kerusakan jalan *online* ini mendapat dukungan penuh dari Kepala Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo (Bupati Sidoarjo). Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo selaku pelaksana program pengaduan kerusakan jalan *online* ingin meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kemudian, Pemkab menjawab permasalahan dengan mengonsep aplikasi M-Bonk.

Aplikasi tersebut digunakan untuk pelaporan pengaduan jalan rusak oleh masyarakat. Aplikasi tersebut hasil dari MoU antara Bupati Sidoarjo dengan Microsoft, Aplikasi tersebut bekerjasama dengan mikrosoft dalam mengembangkan aplikasi ROAR menjadi M-Bonk, aplikasi ini diterapkan dengan menggunakan basis android, IOS dan windows yang bisa diunduh gratis di Google atau Apple, sehingga jika warga ini melaporkan jalan yang rusak cukup dengan memotret jalanan yang rusak dan akan langsung terkoneksi dengan GPS, sehingga Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan Bisa secara

langsung bisa melihat kerusakan jalan yang terjadi.

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

Demi mewujudkan dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan publik diperlukan sebuah inovasi. Inovasi tersebut dirasa penting, berdasar dari Peraturan Menteri dan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Serta Kebutuhan Inovasi LAN, yang memiliki tujuan, yaitu: (1) mendorong pembangunan inovais pelayanan publik; (2) mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik; (3) mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik; dan (4) meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kemudian, selain memiliki keempat tujuan tersebut, sebuah inovasi harus memiliki sasaran, yaitu: (1) terbangunnya inovasi pelayanan publik; (2) terciptanya pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik; (3) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik; dan (4) terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Melihat tujuan dan sasaran tersebut, maka suatu inovasi harus memiliki keuntungan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, dan instansi sebagai penyedia layanan. Kemudian harapan-harapan bahwa, suatu inovasi tersebut selain memiliki manfaat juga berdampak pada kepercayaan publik pada penyedia layanan.

Keuntungan Relatif juga memuat nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi, yang menjadi ciri dan membedakannya dengan inovasi sebelumnya. Sebelum adanya aplikasi M-Bonk, laporan keluhan, kritik, maupun saran melalui P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang dinaungi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Mekanisme pelaporan P3M melalui [p3m.sidoarjo.kab.go.id](http://p3m.sidoarjo.kab.go.id), [lapor.go.id](http://lapor.go.id), media sosial, atau datang langsung P3M (maupun melalui sms dan telepon). Sedangkan, melalui aplikasi M-Bonk lebih memudahkan, dan dengan penanganan yang relatif cepat. Penanganan P3M dengan M-bonk berbeda, terutama dengan lama respon setiap laporan.

Keuntungan dari aplikasi yang baru memotong banyak waktu dan pintu yang harus dilalui setiap laporan. Karena pengelolaan informasi atau laporan yang masuk berasal dari pintu yang sama, yaitu melalui aplikasi M-Bonk, dan dinaungi oleh satu instansi yakni Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan Dan Pengairan. Sehingga setiap laporan tidak hanya mendapat respon yang cepat, tetapi juga penanganan yang cepat pula. Hal tersebut juga berarti bahwa Pemkab Sidoarjo semakin dengan masyarakat dan dengan melakukan komunikasi dua arah melalui respon setiap laporan terkait kerusakan jalan.

Hal tersebut berarti Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan Dan Pengairan melalui aplikasi M-Bonk melaksanakan asas dari pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, yakni: (a) kepentingan umum; (b) kepastian hukum; (c) kesamaan hak; (d) keseimbangan hak dan kewajiban; (e) keprofesionalan; (f) partisipatif; (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) keterbukaan; (i) akuntabilitas; (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) ketepatan waktu; dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keter-

jangkauan.

Pada kasus yang berbeda, sesuai dengan Kajian Penelitian Terdahulu dengan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo” atribut inovasi *Relative Advantage* memberi dampak yang positif, walaupun dalam persoalan yang berbeda. Pada penelitian tersebut, keuntungan dari adanya inovasi Smart Card adalah mengupayakan praktek percaloan di BPPT. Sehingga, memudahkan pengguna dalam banyak hal, termasuk biaya yang dikeluarkan seminimal mungkin, dan sesuai dengan aturan yang berlaku di BPPT. Perbedaan yang paling mencolok dari setiap inovasi yang dilakukan adalah sangat bergantung dengan tujuan awal dan alasan inovasi pelayanan publik diadakan. Pada kasus aplikasi M-bonk tentu saja memudahkan masyarakat untuk melaporkan kerusakan jalan. Upaya ini sejalan dengan sinergisitas masyarakat sebagai pengguna jalan, dan Dinas PU Bina Marga dan Pengairan sebagai penyedia layanan perbaikan dan peningkatan jalan.

## KESIMPULAN

Dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi aplikasi pelaporan M-Bonk sudah diterima masyarakat dengan baik, secara khusus pada pengguna layanan pelaporan jalan rusak, jembatan, dan bangunan. Hal tersebut dapat dilihat dan dianalisis menggunakan salah satu dari lima atribut inovasi menurut Rogers, yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif). Keuntungan dari aplikasi M-Bonk tidak hanya memiliki kebaruan dari inovasi sebelumnya, tetapi memiliki banyak sekali keuntungan yang di dapat. Mulai dari kecepatan laporan dari pelapor hingga respon akhir dari pihak instansi yang hanya memerlukan beberap hari saja. Bandingkan dengan ketika masih menggunakan sistem konvensional dan belum menjadi satu wadah dengan Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan Dan Pengairan. Waktu yang dibutuhkan untuk sebuah laporan membutuhkan banyak waktu dan hanya memberikan jawaban kepada pelapor berupa jawaban verbal atau tertulis (tergantungan dari mana masyarakat memberikan laporan, contoh: apabila melalui sms akan dibalas melalui sms, dan begitu seterusnya). Keakuratan tiap-tiap laporan dari masyarakat juga sangat penting. Hal ini tentunya demi memudahkan pihak instansi dan masyarakat. Karena aplikasi M-bonk telah terintegrasikan dengan Google Maps dan setiap laporan harus menyertakan foto objek. Implikasinya tentu untuk mengurangi laporan-laporan yang bersifat iseng. Selain itu, juga memberikan keuntungan praktis bagi tim peninjau lapangan yang akan memverifikasi laporan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan ini peneliti sangat berteimakasih kepada Lailul Mursyidah, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Admin-

istrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sekaligus dosen penguji, Isnaini Rodiyah, M. Si selaku dosen pembimbing, Ilmi Usrotin

Choiriyah, M.AP., M.Pol., Sc selaku Dosen penguji. Tanpa beliau-beliau skripsi ini tidak akan selesai. Mohon maaf bila ada salah kata dan tingkah laku peneliti.

## REFERENCES

- 63/KEP/M.PAN/7/2003, K. M. N. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Hartley, J. (2008). *The Innovation Landscape for Public Service Organizations* (Cambridge: Cambridge University Press).
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion Of Inovations* (New York: The Free Press).
- UPP, A. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik Pacu Kemudahan Berusaha*. (Accessed on 18-12- 2017).
- Walker, R. M. and Damanpour, F. (2008). *Innovation Type and Organizational Performance: An Empirical Exploration* (Cambridge: Cambridge University Press).
- Windrum, P. (2008). *Innovation and Entrepreneurship in Public Services*. In *Innovation in Public Sector Services: Entrepreneurship, Creativity, and Management*,

eds. P. Windrum and P. Koch (Cheltenham: Edward Elgar).

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

*Copyright © 2018 Choiriyah and Chabibi. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.*