

Upaya Meningkatkan Pelayanan UPTD Bengkel DKP Kota Samarinda

Syabran Umar¹

Abstract

This study aims to describe and analyze the Governments' effort to improve the service delivered by UPTD Workshop DKP Samarinda and to determine the factors that support and hinder such efforts. The data were obtained from the interviews conducted with technical sources (informants) and key informants (key informant), observation and documentation, which is then analyzed using an interactive analysis model through the stages of data collection, data reduction, data presentation and conclusion.

Keywords: *Efforts to improve service, Repair UPTD DKP Samarinda.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya meningkatkan pelayanan UPTD Bengkel DKP Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya tersebut. Data yang didapatkan dilakukan dengan teknik wawancara dari narasumber (*informan*) serta informan kunci (*key informan*), observasi dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kata Kunci: *Upaya meningkatkan pelayanan, UPTD Bengkel DKP Kota Samarinda*

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan seperti yang tertera dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Secara teoritis, tujuan pelayanan masyarakat pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima (pelayanan yang sistematis dan komprehensif). Seperti yang dituturkan oleh Atep Adya (2003;30-32) bahwa pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreatifitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan, antara lain, untuk menjamin hubungan dalam kehidupan berumah tangga, bertetangga, berbangsa, bernegara dan sebagainya. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya.

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: syabran.umar@gmail.com

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda, Pasal 5 point 6 dan 7 yang berisi melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penegakan peraturan daerah bagi yang membuang sampah sembarangan/tidak pada tempatnya ; dan melaksanakan pengadaan/perawatan sarana dan prasarana di bidang persampahan, pertamanan dan bidang lampu penerangan jalan.

Dapat dipertegas dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 15 tahun 2010 pada pasal 377 tentang penjabaran tugas, fungsi dan tata kerja organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) dinas dan badan pemerintah daerah Kota Samarinda yaitu menempatkan 1 Unit Pelayanan Terpadu Daerah dibawah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda. Unit Pelayanan Terpadu Daerah Perbengkelan yang merupakan unsur pelaksana teknis operasional dan atau teknis penunjang Dinas Kebersihan dan Pertamanan mempunyai tugas pokok membantu kelancaran tugas kepala dinas dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dinas untuk memberikan pelayanan, penanganan, dan pengelolaan perbengkelan khususnya perawatan, perbaikan dan pencucian kendaraan dinas maupun kendaraan umum pada wilayah kerjanya yang meliputi pembinaan, pengawasan, dan pengendalian sekaligus mensosialisasikan keberadaan dan pemanfaatan perbengkelan, yang diarahkan oleh kepala dinas sesuai kebijakan umum daerah dan norma, standar, prosedur dan kriteria yang berlaku serta merumuskan kebijakan perencanaan operasional kegiatan program kerja Unit Pelayanan Terpadu Daerah.

Untuk mencapai tujuan dalam program kerja Unit Pelayanan Terpadu Daerah Perbengkelan diperlukan koordinasi dan kesungguhan dari aparat dalam melaksanakan tugas-tugas dan menggerakkan masyarakat untuk turut serta berperan di dalamnya. Ketersediaan *Sparepart* dan tenaga ahli yang baik perlu dilakukan untuk menumbuhkan semangat kerja karena hal itu ikut menentukan keberhasilan pencapaian program Unit Pelayanan Terpadu Daerah sehingga dengan demikian program kerja Unit Pelayanan Terpadu Daerah perlu ditingkatkan secara maksimal.

Mengamati pentingnya Unit Pelayanan Terpadu Daerah Perbengkelan dari Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Samarinda agar kelancaran kegiatan bagi pemeliharaan kegiatan pemberian pelayanan teknis perawatan, perbaikan, pemeliharaan dan pencucian kendaraan operasional dinas dan kendaraan umum sesuai norma, standar prosedur dan kriteria dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta searah kebijakan umum daerah yang diarahkan oleh Kepala Dinas, maka pelaksanaan monitoring kendaraan dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Daerah Perbengkelan Kota Samarinda.

Pelayanan Publik: Sebuah Upaya menuju Good Governance

Governance yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola

urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hukum, memenuhi kewajiban dan menjabatani perbedaan diantara mereka (Krina, 2007:4)

Governance merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan atau kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu diimplementasikan atau tidak diimplimentasikan (pusdiklat depdiknas, 8). *UN Commision on Human Settlements* (1996) menjelaskan bahwa *governance* adalah kumpulan dari berbagai cara yang diterapkan oleh individu warga negara dan para lembaga pemerintah maupun swasta dalam menangani kepentingan umum mereka.

Pierre Landell-Mills & Ismael Seregeldin mendefinisikan *good governance* sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi (Santosa, 2008;130). Sedangkan Robert Charlick (2004:43) mengartikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Governance merupakan paradigma baru dalam tatanan pengelolaan pemerintahan. Ada tiga pilar *governance*, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sementara itu paradigma pengelolaan pemerintahan yang sebelumnya berkembang adalah *government* sebagai satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Dengan bergesernya paradigma dari *government* kearah *governance*, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*), maka dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip - prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat

Salah satu upaya untuk menuju sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah melalui pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi melayani publik, dalam bentuk mengatur maupun menerbitkan perizinan dalam rangka memenuhi kehidupan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, usaha kesejahteraan dan sebagainya.

Hal senada juga diungkapkan Lembaga Administrasi Negara (2003:102) pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ndraha (2009;58) menjelaskan bahwa : "Pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum". Ndraha (2009;60) lebih lanjut membedakan antara wujud layanan dengan jasa, yaitu : Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh *provider* dan konsumen harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu. Sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh *provider* ; *Provider* hanya menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen. Yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ini adalah layanan sebagai produk.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

Pertama, struktur organisasi. Menurut Anderson (2006:97), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Dalam konsep yang lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 2006:34). Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (2011:72) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi.

Kedua, kemampuan aparat. Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 2006:47), sedangkan menurut Moerdiono (2007:11) mengatakan aparat pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden republik Indonesia. Dengan kata lain aparat negara atau aparat adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Aparat negara dan atau aparat pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 2007:55)

Ketiga, sistem pelayanan. Definisi dari kata sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 2006:11), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 2006:56).

Metode penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan maksud untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang upaya dalam meningkatkan pelayanan UPTD Perbengkelan DKP Kota Samarinda, serta mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Upaya Peningkatan Pelayanan UPTD Bengkel DKP Kota Samarinda Sebagai Bentuk Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar instansi tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat, instansi pelayanan harus mempunyai standar pelayanan yang dipergunakan sebagai tolok ukur /pedoman dalam hal penyelenggaraan pelayanan. Dalam pembuatan sebuah standar pelayanan, tidak hanya mencantumkan standar-standar pelayanan tetapi juga harus ada kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu instansi pelayanan publik harus mempunyai unit aduan dan informasi yang berfungsi sebagai sarana yang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk saran ataupun pengaduan yang terkait dengan pelayanan.

Semenjak dikeluarkan Surat Keputusan Menpan No. 63/2003 setiap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik berupaya memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dimana pelayanan tersebut harus cepat, mudah, dan memuaskan. Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk memenuhi hal ini, diperlukan peningkatan di dalam kualitas pelayanan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kualitas pelayanan di Kantor UPTD Bengkel DKP akan dikemukakan berikut ini.

a) Kehandalan (*reliability*),

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan profesional (Lovelock dalam Rangkuti, 2002 : 18). Menurut hasil

wawancara dan pengamatan peneliti, kehandalan mekanik pelayanan perawatan serta perbaikan kendaraan operasional ternyata masih dikeluhkan, terutama mengenai ketelitian mekanik dan kurang profesionalnya mekanik. Hal ini berarti tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock yang menyatakan bahwa kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan profesional, sehingga perlu ditingkatkan lagi agar sebagai pelayan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kecepatan pelayanan sering terkendala tidak tersedianya *sparepart* yang dibutuhkan, sehingga menghambat perbaikan yang dilakukan oleh mekanik. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian, hal ini berdampak pada kondisi keamanan kendaraan yang diperbaiki. Serah terima dari supir kepada mekanik dipantau dan diawasi dengan supervisor atau kepala mekanik atau kepala pengelasan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan keadaan kendaraan tersebut. Keterbukaan, dalam arti pada saat pengecekan kendaraan yang dibawa oleh supir, diperlukan keterbukaan dalam kaitan dengan proses pelayanan. Yang mana memberikan informasi yang benar serta lengkap agar memudahkan mekanik dalam mengantisipasi dan memperbaiki kendaraan yang butuh perbaikan maksimal. Ekonomis, dalam arti bila ada *sparepart* yang masih dapat digunakan, maka mekanik menggunakan *sparepart* yang ada dengan memberikan laporan lengkap atas kondisi *sparepart* yang digunakan kepada atasan.

Dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan UPTD Bengkel Kota Samarinda masih harus diperbaiki terutama pada bagian kecepatan ketersediaan *sparepart* dan keterbukaan. Dua faktor tersebut dinilai masih kurang, karena dari hasil penelitian disebutkan bahwa dua faktor tersebut terjadi karena faktor ketidaktersediaan *sparepart* yang dibutuhkan, sehingga mengganggu aktifitas kerja UPTD Bengkel Kota Samarinda.

Ketanggapan (*Responsivitas*) yakni kemampuan untuk menangkap keinginan Supir/Operator dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat. Meskipun pelaksanaan perawatan serta perbaikan kendaraan operasional menggunakan mesin dan tenaga manusia, namun telah berusaha memaksimalkan sarana prasarana pelayanan yaitu komputer, namun sebagai tenaga mesin kadangkala mengalami gangguan (*hang*) sehingga dapat menghambat pelayanan karena harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu, selain itu mekanik mengeluh karena masih banyak Supir/Operator yang kurang memahami keterlambatan perawatan dikarenakan belum datangnya *sparepart* untuk perbaikan kendaraan operasional. Dengan demikian dapat dilihat bahwa keterkaitan antara teori dan kenyataan yang ada masih kurang sesuai, sehingga perlu adanya penambahan *sparepart* termasuk tenaga ahli mekanik yang segera dapat membenahi jika terjadi kerusakan.

b) **Responsibilitas**

Responsibilitas adalah kemampuan meyakinkan supir/operator untuk mendapatkan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Kurangnya stok *sparepart* untuk perawatan serta perbaikan kendaraan operasional menjadi salah satu penyebab terhambatnya pelayanan dan itu juga dirasakan oleh para supir/operator, sedangkan mengenai ketepatan layanan dirasa cukup baik. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock dalam Rangkuti (2002 : 25) yang menyatakan bahwa dalam dimensi kualitas kepastian, supir/operator mendapatkan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Hal ini dapat diatasi dengan adanya penambahan *sparepart* sebagai cadangan dan tenaga ahli mekanik yang mengoperasikannya.

c) **Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kemampuan untuk memberikan pertanggungjawaban kepada supir/operator secara personal dan istimewa serta selalu berusaha memahami keluhan dan keinginan mereka. Jika dikaitkan dengan teori Lovelock dalam Rangkuti (2002 : 26) maka yang terjadi di Kantor UPTD Bengkel DKP dalam hal perawatan serta perbaikan kendaraan operasional adalah sudah sesuai, karena jika ada keluhan yang disampaikan, ternyata mekanik mampu menanganinya, sehingga tidak menghambat jalannya perawatan serta perbaikan kendaraan operasional.

Dalam proses pelayanan, UPTD Bengkel DKP Kota Samarinda juga terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses pemberian layanan. Faktor pendukung dan penghambat dalam usaha meningkatkan pelayanan UPTD Bengkel DKP Samarinda antara lain :

a. **Faktor Pendukung**

1. Adanya Perwali Samarinda No. 06 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana (UPT) dinas dan badan pemerintah kota Samarinda.
2. Adanya bantuan dari Pemerintah dan pihak Swasta dalam menyediakan sarana dan prasarana di lapangan.
3. Adanya kerjasama yang baik antara Pemerintah Kota Samarinda dan DKP Samarinda dalam meningkatkan kinerja bengkel.
4. Adanya partisipasi petugas atau mekanik serta supir dalam pelayanan UPTD Bengkel.

b. **Faktor Penghambat**

Kurangnya Pekerja lapangan DKP Bengkel serta tingkat kesejahteraan yang masih minim.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan (kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan transparansi dalam pelayanan kepada para sopir/ operator kendaraan operasional).
 - a. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub.bagian UPTD Bengkel DKP Kota Samarinda.

- “Bahwa selaku mekanik pelayanan terpadu, mengingat selama ini para mekanik selalu diingatkan akan tugas dan kinerjanya dan sering diadakan pelatihan dalam pemberian pelayanan”
- b. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sopir/operator kendaraan operasional DKP Kota Samarinda.
“Wildan, salah seorang Supir menyatakan bahwa ketelitian dari para mekanik kurang teliti tapi masih merupakan suatu hal yang wajar.”
2. Responsivitas, (daya tanggap pemerintah dalam memenuhi kebutuhan para sopir/operator kendaraan operasional).
- a. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola sparepart DKP Kota Samarinda.
“Rd menanggapi tentang ketanggapan mekanik telah baik, hanya saja masih perlu ditingkatkan kinerjanya misalnya dengan penambahan mesin untuk perbaikan yang lebih baik beserta tenaga ahlinya, sehingga jika mesin rusak, dapat segera ditangani”.
 - b. Berdasarkan hasil wawancara dengan sopir/operator kendaraan operasional DKP Kota Samarinda.
“SU menanggapi hal ini mengeluhkan mengenai kelengkapan *sparepart* kendaraan, karena jika ada kerusakan, maka menunggu hingga stok atau *sparepart* datang “
3. Responsibilitas (prosedur kerja, aturan kerja situasi yang ada dan target yang hendak dicapai oleh UPTD bengkel).
- a. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola peralatan perbaikan UPTD Bengkel DKP Kota Samarinda
“Pihak Kantor UPTD Bengkel DKP selalu berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu, namun kadangkala adas edikit kendala yang menjadikan pelayanan terlambat, salah satunya kurangnya peralatan perbaikan dan spartpart kendaraan”..
 - b. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sopir/ operator kendaraan operasional DKP Kota Samarinda
“Eko sebagai pengguna layanan merasakan bahwa layanan dan ketepatan layanan dirasa sudah cukup bagus”
4. Akuntabilitas (pertanggungjawaban kegiatannya kepada para sopir/operator kendaraan operasional).
- a. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kerja Bengkel DKP Kota Samarinda.
“Kami selaku mekanik selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada Supir/Operator yang saya wujudkan dengan menangani setiap keluhan dan jika mekanik tidak mampu menanganinya, makadiarahkan kepada mekanik yang lebih ahli”.
 - b. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sopir/ operator kendaraan operasional DKP Kota Samarinda
“Sedangkan menurut Rudi, ketika disarankan untuk menemui mekanik ternyata sedang istirahat, terpaksa harus menunggu hingga waktu jam kerja atau keesokan harinya”.

Faktor Pendukung dan penghambat pelayanan Publik UPTD Bengkel DKP antara lain :

- a. Faktor Tenaga ahli
- b. Faktor Peralatan
- c. Faktor keterlambatan *Sparepart*

Saran

Dari temuan lapangan serta berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peralatan perbaikan kendaraan relatif mempunyai umur yang sudah tua (lama) sehingga tidak optimal dalam penggunaannya karena sering mengalami gangguan. Hal ini dapat menghambat perbaikan kendaraan operasional DKP Kota Samarinda oleh karena itu disarankan kepada UPTD. Bengkel DKP Kota Samarinda untuk memperbaharui atau mengganti peralatan perbaikan kendaraan yang diharapkan dapat berfungsi dengan cara menganggarkan setiap tahunnya serta membeli peralatan perbaikan kendaraan operasional yang dibutuhkan secara satu persatu.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa *sparepart* yang diperlukan untuk perbaikan kendaraan operasional DKP Kota Samarinda, terkadang sering mengalami keterlambatan sehingga juga menghambat beroperasinya perbaikan kendaraan operasional tersebut, oleh sebab itu disarankan kepada UPTD. Bengkel DKP Kota Samarinda untuk menyediakan *sparepart* yang relatif sering digunakan dengan cara menganggarkan setiap tahunnya dalam perencanaan.

Daftar Pustaka

- Badudu, Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, Atep, Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex. Media Komputindo.
- Batinggi, Ahmad. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Davis, Keith dan Newstrom. 2009. *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Djaenuri, H.M. Aries. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gibson, James L et al. 2006, "*Organizations (Behavior, Structure, Processes)*". Twelfth Edition, New York: McGraw Hill.
- Gibson, James L.Ivanevich, and Donnely. 1994. *Managing Human Resources*. New York: Prentice Hall.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung: Angkasa.

- Handayani, Suwarno. 1995. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional Cetakan II*. Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Hasibuan, S.P.M. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Ilham, Muh. 2008. *Manajemen Sumber Daya dan Kinerja Aparatur*. Depok: Raja Grafindo.
- Koswara, E. 2012. *Teori Motivasi dan Penelitiannya*. Bandung: Angkasa
- Kristiadi, J.B. 2009. *Peran aparatur Pemerintah Dalam Era Pembangunan*. Bandung: Rosdakarya.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2010. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Kurniawan, Saefullah. 2009. *Pengantar Manajemen*, Edisi Pertama. Bandung: Rosdakarya.
- Maleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajagrafindo.
- Miles, M.B, and A.M Huberman. 2009. *Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New*. London: SAGE Publications.
- Moerir, H.A.S. 2011, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Depok: Raja Perkasa.
- Ndraha, Taliziduhu, 2009. *Pengantar Teori Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinambela, Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Amus.