

Pratamasari. A. D, Marsuq, (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Umum Damri Pada Jalur Trayek Samarinda-Berau Di Kota Samarinda. *Prediksi Vol. 22(1)*. 71-78

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Umum Damri Pada Jalur Trayek Samarinda-Berau Di Kota Samarinda

Anggarista Dioni Pratamasari ^{1*}, Marsuq ²

^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: ¹anggarista.dioni@gmail.com, ²mrzq69114@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

12 Januari 2023

Received in revised form:

21 Januari 2023

Accepted:

24 Februari 2023

Keyword:

Performance, Public Service, Damri.

Kata Kunci:

Kinerja, Pelayanan Publik, Damri.

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of public services provided by the Damri Public Company office to the people of Samarinda City. This type of research indicates the type of qualitative research. The number of informants in this study were 7 people who were determined by data collection techniques using interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that regarding the quality aspect of the performance provided by the Damri Public Company, it is appropriate but from the service user side there are still limitations in booking tickets. The quantity aspect of performance is in accordance with applicable regulations but from the implementation it is less than optimal because the fleet used is inadequate. The punctuality aspect is in accordance with the schedule but there are several factors from the passengers using the service that occur beyond the control of the employee. The aspect of the effectiveness of the use of resources is in accordance with the expectations of the community but there are some passenger facilities that are still not optimal. The commitment aspect has been given the best but there are some that are not in accordance with the conditions in the field, especially those obtained by employees from the agency.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Perusahaan Umum Damri kepada masyarakat Kota Samarinda. Jenis penelitian ini menunjukkan jenis penelitian kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 7 orang yang ditentukan dengan Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mengenai aspek mutu kinerja yang diberikan oleh Perusahaan Umum Damri sudah sesuai tetapi dari pihak pengguna layanan masih keterbatasan dalam pemesanan tiket. Aspek kuantitas kinerja sudah sesuai peraturan yang berlaku tetapi dari pelaksanaan kurang optimal dikarenakan armada yang dipakai kurang memadai. Aspek ketepatan waktu sudah sesuai dengan jadwal tetapi ada beberapa faktor dari penumpang pemakai layanan yang terjadi diluar kendali pegawai. Aspek efektivitas penggunaan sumber daya sudah sesuai harapan masyarakat tetapi ada beberapa fasilitas penumpang yang masih kurang optimal. Aspek berkomitmen sudah diberikan yang terbaik tetapi ada beberapa yang kurang sesuai dengan keadaan di lapangan terutama yang didapatkan oleh pegawai dari instansi tersebut.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: anggarista.dioni@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai driven force (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearah sana.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena dengan kinerja, suatu organisasi dapat mengevaluasi dan menilai kinerja karyawannya apakah tugas yang telah diberikan dikerjakan dengan baik atau tidak. Setiap karyawan selalu diwajibkan untuk melakukan pekerjaan sesuai tugas yang telah diberikan. Oleh karena itu, seseorang yang terlibat harus memiliki sikap disiplin, kreatif, inovatif, dinamis, profesional, dan berjiwa kejuangan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan mengatur pemerintahan lokal yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu menyediakan jasa dalam hal pelayanan transportasi. Di zaman sekarang ini transportasi merupakan salah satu sarana terpenting dalam kehidupan yang dimana hampir semua orang membutuhkannya sebagai alat bantu manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan mudah dan cepat. Dengan adanya transportasi segala kendala seperti jarak dan waktu dalam proses perpindahan tidak lagi menjadi permasalahan.

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Salah satu pelayanan Publik ialah Perusahaan Umum DAMRI, Perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa angkutan orang dan barang diatas jalan yang dibentuk berdasarkan maklumat Kementrian Perhubungan RI No. 01/DAMRI/46 tanggal 25 November 1946. Perusahaan Umum DAMRI melayani jasa transportasi bus antar Kota antar provinsi dengan berbagai tujuan ke beberapa Kota di Samarinda. Pelayanan jasa angkutan pada Perusahaan Umum DAMRI ini merupakan kegiatan operasional yang diarahkan untuk memperoleh keuntungan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan kinerja pelayanan yang terbaik demi

meningkatkan pelayanan publik hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki tanggungjawab dalam memberikannya. Kebutuhan akan transportasi untuk perpindahan manusia dengan tujuan yang berbeda-beda membutuhkan sarana yang berupa angkutan pribadi maupun dengan angkutan umum. Angkutan pribadi atau kendaraan pribadi ialah alat transportasi yang dimiliki oleh seseorang atau pribadi sedangkan kendaraan umum ialah alat transportasi yang di peruntukan untuk kepentingan umum atau dengan kata lain bisa digunakan oleh orang banyak.

Kota Samarinda merupakan salah satu ibu Kota provinsi yang didalamnya semakin berkembang populasi jiwa yang lebih tinggi daripada Kota lainnya yang ada di provinsi Kalimantan Timur. Di lain hal banyak beberapa akses wilayah yang susah dijangkau oleh masyarakat lain khususnya di pedalaman yang masih tertinggalnya akses transportasi saat ini. Semakin pesat perkembangannya semakin tinggi dalam hal perekonomian dan pembangunannya.

Dengan adanya pelayanan publik berupa jasa ini masyarakat tidak kesusahan dalam menempuh lokasi pedalaman yang akan ditujunya. Seperti yang sudah diketahui DAMRI, merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk kepentingan masyarakat sesuai pada Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Di Kota Samarinda, DAMRI menjadi alat transportasi yang sering digunakan oleh Sebagian warganya. Bukan hanya bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan saja, tetapi warga yang memiliki kendaraan pun kerap menggunakan jasa transportasi ini, dikarenakan tarif bus DAMRI yang dianggap lebih murah dibandingkan dengan angkutan umum seperti travel pada umumnya yang biasanya bisa mencapai dua kali lipatnya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode fenomenologis. Pendekatan fenomenologi merupakan salah satu pendekatan yang digunakan dalam penelitian kualitatif, metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi berupaya untuk mengungkap berbagai persoalan yang ada di masyarakat dan mengungkapkan makna yang terkandung didalamnya.

Subyek Penelitian

Adapun yang menjadi subyek penelitian adalah pegawai Perusahaan Umum DAMRI Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur & Penumpang pengguna layanan DAMRI Samarinda, yakni:

1. Manager Keuangan, SDM, Umum.
2. Petugas tiket Bagian Marketing 1 orang
3. Supir pada Jalur Samarinda-Berau 1 orang
4. Penumpang pengguna layanan 4 orang

Teknik Pengumpulan data

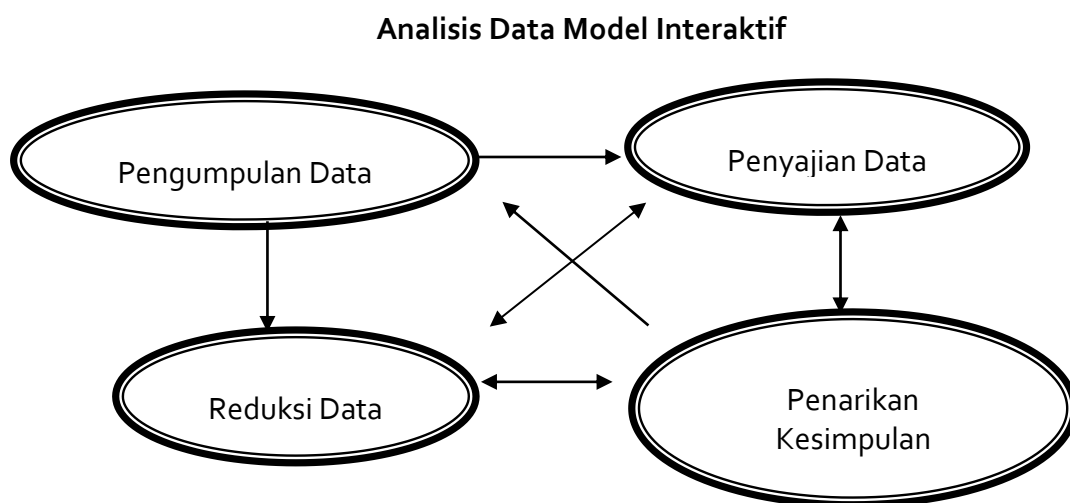
1. **Observasi:** Observasi yang dilakukan adalah untuk memperoleh data dan gambaran lengkap mengenai Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Umum DAMRI Samarinda. Dalam observasi ini peneliti secara pribadi akan berada langsung pada lokasi yang dijadikan penelitian agar hasil pengumpulan data yang diperoleh akan lebih banyak, informatif, lengkap dan akurat dengan demikian data yang ditulis akan lebih terpercaya.

2. **Wawancara:** Wawancara ini ditujukan kepada Pegawai DAMRI. Sebagai informan pertama dari DAMRI akan diwakili oleh Bapak Sendri Vidi Yudawan S.E, sebagai Manager Keuangan,SDM, Umum. Informan kedua adalah dari pegawai ticketing dari bagian marketing, ketiga adalah dari supir bus yang bertugas dalam jalur Samarinda-Berau, Keempat adalah dari beberapa penumpang yang memakai armada bus Samarinda- Berau dari Perusahaan Umum DAMRI Cabang Kota Samarinda. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara yang menggunakan pedoman wawancara dan 24 pertanyaan yang berkembang sesuai dengan informasi dan situasi yang terjadi.
3. **Dokumentasi:** Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dengan berada dilokasi penelitian dan akan mencatat, memfoto, dan menfotokopi arsip maupun dokumen yang tersimpan pada masing-masing informan.

Teknik Analisa Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan langkahlangkah: pengumpulan data, kondensasi data (data condensation), menyajikan data (data display), dan menarik simpulan atau verifikasi (conclusion drawing and verification). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (selecting), pengerucutan (focusing), penyederhanaan (simplifying), peringkasan (abstracting), dan transformasi data (transforming) (dikutip dari jurnal Andi misna, 2015).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (interactive model analysis) yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014:14). Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Sumber: Miles dan Huberman (Miles dan Huberman, 201:14)

1. Pengumpulan data adalah data pertama yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan

cara memilah-milah mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

3. Penyajian data yaitu Penyajian Data dilakukan setelah data sesuai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (catatan wawancara), CL (Catatan lapangan) dan CD (catatan dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Masing-masing yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk repleksi dan disajikan dalam bentuk teks.
4. Kesimpulan, penarikan atau verifikasi Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif modul interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk jawaban yang merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa informan Pegawai Kantor Perusahaan Umum DAMRI dan penumpang bus kota DAMRI dari trayek atau jalur bus Samarinda dengan tujuan Berau yang digunakan sesuai dengan informasi saat ini.

a) Mutu

Mutu kinerja dari pekerja bisa diukur dengan kualitas tugas yang dikerjakan oleh karyawan. Selain itu, fokus juga sangat krusial keberadaannya karena berpengaruh terhadap kemajuan dan kemunduran suatu perusahaan.

b) Kuantitas

Kuantitas pada DAMRI dinilai pada Jalur Samarinda – Berau yang telah diberlakukan, pada trayek ini ditargetkan dalam seminggu dilaksanakan 3 kali perjalanan. Perjalanan ini dihandel oleh 6 supir pada 3 bus yang aktif trayek jalur ini.

c) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah hal yang juga krusial dalam pekerjaan karena berkaitan dengan target pekerjaan. Dan juga hal ini sangat berpengaruh dalam pelayanan publik yang diberikan pihak Kantor Perusahaan Umum DAMRI Samarinda kepada masyarakat yang memakai jasa ini.

- #### d) Efektivitas penggunaan sumber daya
- sumber daya perusahaan juga salah satu fokus penelitian. Apabila karyawan dalam sebuah perusahaan efektif menggunakan sumber daya perusahaan, seperti uang, tenaga, teknologi dan bahan baku, maka hasil kerja akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu, penggunaan sumber daya yang efektif bisa meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

e) Berkomitmen

Komitmen adalah fokus penelitian yang juga penting karena bisa menentukan motivasi karyawan dalam bekerja. Hal ini juga dapat membantu mencapai tujuan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para penumpang atau masyarakat yang memakai jasa yang disediakan.

Pembahasan

Mutu

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dalam mutu pelayanan yang diberikan dari pegawai yang membantu dalam perjalanan, sudah menerapkan fokus penelitian ini dengan sesuai antara lain memberikan kemudahan dalam pemesanan tiket perjalanan Samarinda-Berau melalui online atau aplikasi yang tersedia. Namun pada pelaksanaannya ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti kendala jaringan, atau ketersediaan alat elektronik handphone untuk mengunduh aplikasi dalam pemesanannya dan ada beberapa penumpang masih belum mengerti penggunaan aplikasinya. Para penumpang belum terlalu puas apabila ada terkendala jaringan, alat elektronik dan aplikasi yang digunakan belum terlalu paham dalam pemesanannya. Hal ini dilihat dari jawaban Manager Keuangan, SDM, umum serta para informan lain saat melakukan wawancara.

Kuantitas

Berdasarkan dari penelitian diatas dalam kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda, kuantitas Armada yang diberikan dalam jalur bus Samarinda-Berau saat ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat, Namun pada pelaksanaannya ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan penumpang seperti jumlah armada yang masih terbatas, sehingga belum memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh penumpang yang menggunakannya. Hal ini dilihat dari jawaban Manager Keuangan, SDM, umum serta para informan lain saat melakukan wawancara.

Ketepatan Waktu

Dari hasil penelitian diatas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda salah satunya ketepatan waktu saat ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat, Namun pada pelaksanaannya ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti beberapa kendala dari penumpang lain sebelum keberangkatan pada jalur trayek Samarinda-Berau. Hal ini dilihat dari jawaban Manager Keuangan, SDM, umum serta para informan lain saat melakukan wawancara.

Efektivitas Penggunaan Sumber Daya

Dari hasil penelitian diatas dalam kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda, dalam hal efektivitas penggunaan sumber daya yang ada di Instansi ialah sudah sesuai dengan harapan masyarakat, Namun pada pelaksanaannya ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dikarenakan tidak ada fasilitas WC di dalam bus yang digunakan dalam jalur trayek Samarinda-Berau dan ruang tunggu yang minim kapasitasnya. Hal ini dilihat dari jawaban Manager Keuangan, SDM, umum serta para informan lain saat melakukan wawancara.

Berkomitmen

Berdasarkan dari penelitian diatas dalam kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda salah satunya komitmen, komitmen yang diberikan dalam menunjang semangat pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat, Namun pada pelaksanaannya ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu bonus yang diberikan tidak selalu mencapai target dan beberapa supir yang telah melakukan tugasnya dalam jalur trayek Samarinda-Berau belum mendapatkan full bonusnya. Hal ini dilihat dari jawaban Manager Keuangan, SDM, umum serta supir dan penumpang saat melakukan wawancara.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Sehubungan dengan sasaran yang hendak dicapai melalui penelitian ini, maka berdasarkan analisis hasil penelitian pada Bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan dan juga saran-saran sebagai pemikiran peneliti yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda. Dari hasil analisis wawancara dan analisis pembahasan pada Bab sebelumnya telah berjalan kurang baik. Hal tersebut dapat diketahui dari analisis perspektif yang digunakan, yaitu:

1. Mutu kinerja dari pekerja bisa diukur dengan kualitas tugas yang dikerjakan oleh karyawan. Selain itu, fokus penelitian ini juga sangat krusial keberadaannya karena berpengaruh terhadap kemajuan dan kemunduran suatu perusahaan. Dalam hal ini mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai, Namun terdapat faktor yang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal yaitu mengenai jaringan dan alat elektronik handphone yang tidak semua milik penumpang masuk kategori canggih untuk pemesanan tiket pada jalur Samarinda-Berau, serta pemahaman dalam pemesanan tiket online yang dilakukan calon penumpang.
2. Kuantitas adalah jumlah pekerjaan yang karyawan hasilkan. Jumlah pekerjaan tersebut bisa dinilai dengan target saat perencanaan deskripsi pekerjaan, jadi penilaian kuantitas kinerja menjadi lebih mudah. Dalam hal ini layanan bus yang diberikan sudah sesuai, Namun terdapat faktor yang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal yaitu jumlah armada yang digunakan pada jalur Samarinda-Berau kurang memadai apabila ada bus yang rusak , untuk kendaraan pengganti masih harus menunggu konfirmasi lagi.
3. Ketepatan waktu adalah hal yang juga krusial dalam pekerjaan karena berkaitan dengan target pekerjaan Dan juga hal ini sangat berpengaruh dalam kinerja pelayanan publik yang diberikan pihak Kantor Perusahaan Umum DAMRI Samarinda kepada masyarakat yang memakai jasa ini. Dalam hal ini ketepatan waktu yang tersedia sudah sesuai, Namun terdapat faktor yang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, dikarenakan ada beberapa kejadian yang terjadi diluar kendali pegawai pada saat perjalanan trayek Samarinda-Berau ini. Salah satunya menunggu penumpang lainnya yang terlambat di terminal atau tempat penjemputan selanjutnya.
4. Efektivitas penggunaan sumber daya perusahaan juga salah satu hal yang dapat menunjukkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan. Apabila karyawan dalam sebuah perusahaan efektif menggunakan sumber daya perusahaan, seperti uang, tenaga, teknologi dan bahan baku, maka hasil kerja akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu, penggunaan sumber daya yang efektif bisa meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini Efektivitas penggunaan Sumber Daya sudah sesuai harapan masyarakat, Namun terdapat faktor yang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal yaitu ada beberapa fasilitas yang belum memadai seperti kamar WC umum pada bus jalur Samarinda-Berau yang dipakai saat perjalanan dan ruang tunggu yang terbatas kapasitasnya.
5. Komitmen adalah faktor yang juga penting karena bisa menentukan motivasi karyawan dalam bekerja. Apabila komitmen setiap petugas semakin tinggi pada instansi, maka hasil kerja berupa pelayanan akan semakin baik. Dalam hal ini komitmen petugas sudah sesuai dengan harapan, Namun terdapat faktor yang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal yaitu bonus yang diberikan belum sesuai karena pada bus trayek ini beberapa petugas atau supir yang bertugas hanya beberapa kali saja mendapat bonus dari tugas perjalanannya pada jalur Samarinda-Berau, dikarenakan dari jumlah penumpang yang berangkat tidak selalu full dari target.

Saran

1. Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda sebaiknya mempermudah lagi dalam hal pemesanan tiket bus jalur Samarinda Berau yaitu pemesanan bisa melalui agen terdekat yang terpercaya dan sudah bekerja sama , dengan lokasi yang strategis di beberapa titik sekitar tempat tinggal calon penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan bus.
2. Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda perlu mengadakan penambahan armada baru untuk jalur trayek Samarinda-Berau ini, sehingga mengurangi adanya kerusakan diluar kendali supir.
3. Pegawai yang bertanggung jawab pada jalur trayek Samarinda – Berau ini sebaiknya memberikan peringatan untuk penumpang agar datang tepat waktu seperti info melalui tiket yang dipesan, tulisan peringatan dicantumkan dalam tiketnya.
4. Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda sebaiknya menambahkan fasilitas di dalam bus pada jalur trayek Samarinda-Berau dan fasilitas ruangan yang diperlukan saat menunggu bus, sehingga dalam menunggu keberangkatan dan saat perjalanan penumpang merasakan lebih nyaman.
5. Kantor Perusahaan Umum DAMRI Cabang Samarinda sebaiknya memberikan bonus apabila supir atau pegawai melakukan tugas perjalanan Samarinda-Berau ini, diluar bonus target penumpang, agar pegawai atau supir yang sedang bertugas semakin menambah komitmen untuk instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta. Hlm 88
- Dharma, Surya. 2011. Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT.RajaGrafindo Persada
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002)
- Masram dan Mu'ah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo. Zifatama Publiser.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta