

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS
PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PADANG PANJANG**

TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma (D III)
Pada Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**



Oleh

**NOVIA WELLY
2010/58059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN D III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2014

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

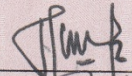
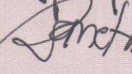
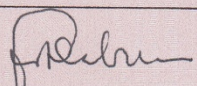
**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA PADANG PANJANG**

Nama : Novia Welly
BP / NIM : 2010/58059
Program Studi : D III Manajemen
Keahlian : Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi D III Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Padang, Februari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Firman, SE, M.Sc	
Anggota	: Ramel Yanuarta, RE. SE. M.SM	
Anggota	: Gesit Thabrani, SE, MT	

ABSTRAK

Novia Welly, 2010/58059. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Padang Panjang

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kondisi penyelenggaraan pelayanan administrasi pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang dalam hal ini khususnya Bidang Administrasi dan Pengujian. Muncul beberapa keluhan dari masyarakat, antara lain: rumitnya persyaratan yang dihadapi, serta banyaknya berkas yang hilang mengakibatkan lambatnya penyelesaian urusan. Begitu juga halnya dengan ketidakdisiplinan petugas atau aparat pelayanan dimana kerap kali mereka lamban dalam melakukan pelayanan dan pekerjaannya. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dirasa perlu adanya dilakukan optimalisasi terhadap pelayanan administrasi dimaksud.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Setelah dilakukan penelitian dilapangan dan dianalisis dengan teori-teori yang mendukung, menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang dalam memberikan pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor di Kota Padang Panjang masih rendah, dimana masih rendahnya kinerja aparat pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor penghambat yang terjadi dalam kegiatan pelayanan itu sendiri. hambatan-hambatan tersebut antara lain : Tingkat kepatuhan pemohon uji yang kurang terhadap prosedur yang berlaku, sehingga persyaratan uji tidak dilengkapi. Letak Bangunan Administrasi yang kurang strategis sehingga menghambat proses administrasi. Kurangnya Perangkat Komputer yang dimiliki serta Kurangnya Petugas dalam proses administrasi Oleh karena itu disarankan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang panjang perlu melakukan usaha-usaha sebagai berikut : diadakan sosialisasi mengenai prosedur pengujian kepada pemilik kendaraan wajib uji dan pemasangan papan informasi yang lebih lengkap dan jelas, Petugas Administrasi hendaknya lebih tegas kepada pemohon uji yang melanggar peraturan. Jika tidak membawa persyaratan uji tidak bisa diadakan pengujian, penataan ruang untuk administrasi, Penambahan perangkat Komputer serta Penambahan tenaga administrasi.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahilalahirabbil`alamin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan diploma di Universitas Negeri Padang .

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc, selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan.
3. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Pembimbing Tugas Akhir.
4. Staf dosen serta karyawan /karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
5. Teristimewa penulis ucapkan kepada ayah dan ibu tercinta dan keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, semangat dan do'a kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Sahabat sahabat yang sama sama berjuang selama penulisan tugas akhir ini dan seluruh rekan rekan seperjuangan, mahasiswa program studi DIII Manajemen BP

2010 fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan kepada semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis ingin mengucapkan terima kasih. Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak/ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam tugas akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan tulisan ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalammualaikum Wr.Wb.

Padang, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori dan Konsep Pelayanan	10
B. Teori Administrasi Publik	19
C. Pengertian dan Teori Optimalisasi Pelayanan Publik	21
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	31
B. Lokasi dan waktu Penelitian.....	31
C. Rancangan penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
B. Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Personil Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang.....	3
Tabel 2 Data Kendaraan yang Diuji di UPTD PKB Kota Padang Panjang Tahun 2011 s/d 2013.....	5
Tabel 3 Luas Wilayah Per–Kecamatan Kota Padang Panjang Tahun 2010	33
Tabel 4 Ambang Batas Emisi Gas Buang Sepeda Motor.....	62
Tabel 5 Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan bermotor dengan motor bakar cetus api kategori M, N, dan O	63
Tabel 6 Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan bermotor dengan motor pelayanan kompresi kategori M, N, dan O	64
Tabel 7 Daftar Restribusi Pengujian Kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika kota Padang Panjang.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Lay Out UPTD PKB Kota Padang panjang	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lahirnya Reformasi di Indonesia yang mengusung agenda kebijakan otonomi luas dalam rangka demokratisasi pemerintahan adalah sebagai wujud dari politik desentralisasi yang dianut dalam konstitusi Republik Indonesia. Salah satu tujuan yang ingin diwujudkan melalui kebijakan desentralisasi yang lebih besar adalah terjadinya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) oleh pemerintah daerah. Dengan kata lain, diberlakukannya kebijakan otonomi luas, semestinya membawa perbaikan kualitas pelayanan publik. Karena itu, sudah seharusnya dalam pelaksanaan otonomi luas, masalah perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam melakukan penilaian terhadap keberhasilan otonomi daerah.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan

kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Sementara itu dalam sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai dikalangan masyarakat itu sendiri, timbulnya saling curiga, meningkatnya sifat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama.

Tanpa perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, sulit untuk mengatakan bahwa kebijakan otonomi luas telah membawa manfaat yang berarti bagi kehidupan masyarakat. Hal ini menandakan betapa pentingnya upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di era otonomi luas daerah ini. Sekalipun demikian, juga bukan berarti bahwa penting dan strategisnya masalah pelayanan publik dalam proses pemerintahan daerah semata-mata karena adanya kebijakan otonomi luas. Tetapi persoalan strategis, dan

pentingnya pelayanan publik dalam dunia pemerintahan merupakan sesuatu yang mendasar secara universal, baik pusat maupun daerah.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang saat ini terdiri dari personil sebanyak 54 orang dengan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 1 Personil Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PEGAWAI
1	S.3	-
2	S.2	2 Orang
3	S.1	16 Orang
4	D.3	4 Orang
5	SLTA	26 Orang
6	SLTP	5 Orang
7	SD	1 Orang
JUMLAH KESELURUHAN PEGAWAI		54 Orang

Sumber: Dishubkominfo Kota Padang Panjang, 2013

Dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika masih kurang dalam pengujian kendaraan bermotor, sehingga kurangnya teknisi teknisi pada pengujian kendaraan bermotor mengakibatkan proses pelayanan administrasi tidak begitu efektif.

Kenyataan sekarang dapat kita lihat dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang semakin tinggi jumlahnya dalam serta meningkatnya penggunaan alat-alat modern yang akan menimbulkan permasalahan di masa yang akan datang jika tidak diimbangi peraturan-peraturannya maupun kemampuan dalam pelaksanaannya. Agar

di dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan masalah atau hambatan perlu adanya sarana perangkat pelayanan administrasi yang mantap.

Administrasi yang optimal merupakan sarana penyelenggara perumusan kebijakan pedoman dan petunjuk teknis serta mengkoordinasikan pembinaan pemerintahan umum dan pembinaan pemerintahan kecamatan dan kelurahan dan kerjasama antara lembaga dan daerah atau Badan Luar Negeri, pengawasan dan perlindungan masyarakat, penanggulangan bencana, kependudukan, agraria, kesatuan bangsa dan politik. Sebagai syarat untuk menjamin berfungsinya pelayanan administrasi yang optimal tersebut maka di dalam proses persiapan, penyusunan dan pelaksanaannya perlu dukungan dari instansi-instansi vertikal atau dinas-dinas Pemerintah Daerah maupun partisipasi masyarakat di dalam penanganannya.

Perkembangan dan pertumbuhan kota merupakan fenomena yang nyata untuk setiap kota di dunia. Perkembangan dan pertumbuhan kota terjadi diakibatkan oleh berbagai aspek yang saling mempengaruhi, aspek yang paling penting dalam hal ini adalah pertumbuhan penduduk akibat urbanisasi dan pertumbuhan ekonomi di kota yang bersangkutan. Kian hari jumlah penduduk Kota Padang Panjang kian meningkat, seiring dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk tersebut, maka harus diiringi dengan adanya pertumbuhan pembangunan infrastruktur bangunan, baik untuk kepentingan perkantoran, perdagangan dan terutama transportasi untuk memperlancar dan mempermudah akses kemana saja. Implikasi dari terjadinya pertumbuhan yang pesat dalam menggunakan transportasi adalah semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan.

Dalam hal ini peningkatan kebutuhan pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor bukan saja menyangkut aspek kuantitas tetapi juga kualitasnya.

Adanya jumlah Kendaraan bermotor yang diuji pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang Pada tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2 Data Kendaraan yang diuji di UPTD PKB Kota Padang Panjang Tahun 2007 s/d 2010

Jenis Kendaraan	Tahun			Jumlah
	2011	2012	2013	
Mobil Penumpang	71	85	96	252
Mobil Bus	375	380	390	1145
Mobil Barang	1305	1447	1560	4312
Jumlah	1751	1912	2046	5709

Sumber : Laporan Tahunan UPTD PKB Kota Padang Panjang, 2013

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat dari data kendaraan diuji dari tahun ketahun selalu meningkat setiap tahunnya, maka disimpulkan kendaraan yang diuji di UPTD Kota Padang Panjang selalu bertambah banyak. Kenyataan yang ditemui dilapangan adalah kualitas pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor di daerah pada umumnya masih rendah, ini disebabkan oleh banyak hal. Dimana rendahnya kualitas layanan Pengujian Kendaraan Bermotor sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi aparat (pengetahuan, kecakapan dalam melaksanakan tugas, keterampilan dan kecakapan

sosial), dan dipengaruhi oleh strategi kelembagaan yang dilakukan, serta disebabkan kegagalan implementasi kebijakan pelayanan. Dari pengamatan awal, penulis mengetahui bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum menggembirakan seperti yang diharapkan oleh masyarakat, juga dapat ditemui dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang Panjang. Salah satu jenis pelayanan publik yang penulis amati disini adalah pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor.

Pengamatan awal penulis menunjukkan bahwa peningkatan kebutuhan pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor tersebut, tidak dengan sendirinya menjadi dorongan yang optimal bagi perbaikan kualitas pelayanan publik. Kenyataannya dapat kita lihat khususnya di Kota Padang Panjang masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari pentingnya Pengujian Kendaraan Bermotor yang berwenang.

Kenyataan menunjukkan bahwasanya masih saja muncul beberapa keluhan dari masyarakat, seperti mengenai kurang jelasnya prosedur untuk mengajukan pengujian kendaraan bermotor yang dikarenakan kurangnya sosialisasi Pemerintah Kota di dalam memberikan keterangan pengetahuan mengenai pengujian kendaraan bermotor dan prosedurnya, ketidak jelasan biaya pengurusan, prosedur yang berbelit-belit dan sebagainya. Kenyataan lain berdasarkan pengamatan pendahuluan penulis menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan aparat kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika

dalam hal ini khususnya Bidang Administrasi dan Pengujian, hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan dan tuntutan-tuntutan yang diajukan oleh masyarakat, antara lain: rumitnya persyaratan yang dihadapi, serta banyaknya berkas yang hilang mengakibatkan lambatnya penyelesaian urusan. Begitu juga halnya dengan ketidakdisiplinan petugas atau aparat pelayanan dimana kerap kali mereka lamban dalam melakukan pelayanan dan pekerjaannya.

Kondisi seperti diatas mengindikasikan bahwa masih belum optimalnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang Panjang khususnya pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor. Tentu saja banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Padang Panjang tersebut, baik yang bersumber dari kualitas aparatur pelayanan, sarana prasarana, struktur organisasi, mekanisme serta prosedur pelayanan, maupun lemahnya kontrol sosial dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut masalah masalah yang ada sehingga penulis menuangkannya dalam bentuk Tugas Akhir yang diberi judul : **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang”**

B. Perumusan Masalah

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat yang menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan publik, namun dalam prakteknya berbagai permasalahan

masih kerap kali timbul dalam proses hubungan antara yang dilayani dengan yang melayani. Begitu juga di Kota Padang Panjang sendiri, berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, yaitu dimana belum optimalnya kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur Bidang Administrasi Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur mekanisme pelayanan dan persyaratan pengujian kendaraan bermotor baik administrasi maupun pelaksanaan teknis pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang ?
2. Bagaimana menyikapi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur mekanisme pelayanan dan persyaratan pengujian kendaraan bermotor baik administrasi maupun pelaksanaan teknis pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang.

2. Untuk mengetahui pelaksanaan dalam menyikapi permasalahan yang berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pembahasan ini :

1. Dapat Lebih memahami prosedur, mekanisme pelayanan dan persyaratan pengujian kendaraan bermotor baik administrasi maupun pelaksanaan teknis.
2. Melatih pola pikir obyektif didalam menyikapi permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor.
3. Mengaplikasikan dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan dan dibandingkan dengan kenyataan di lapangan tempat melaksanakan praktek kerja nyata.
4. Memperoleh data dan informasi sebagai bahan evaluasi pelaksana pengujian kendaraan bermotor guna penyusunan laporan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan-permasalahan proses pelayanan administrasi yang kurang efektif dan efisien yang ada pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Padang Panjang, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Mematuhi langkah langkah terhadap prosedur yang berlaku, sehingga persyaratan uji cepat diselesaikan.
2. Pegawai Dinas Perhubungan harus lebih banyak lagi dalam merekrut pegawai khususnya dalam bidang pengujian kendaraan bermotor.
3. Dan menambah alat alat pengujian yang kurang lengkap, seperti perangkat komputer dan peralatan uji kendaraan yang belum dimiliki

5.2 Saran

Dari uraian permasalahan yang ada dalam pelaksanaan Penelitian Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Padang Panjang dalam meningkatkan pelayanan umum, penulis memberi saran sebagai berikut :

1. Hendaknya diadakan sosialisasi mengenai prosedur pengujian kepada pemilik kendaraan wajib uji dan pemasangan papan informasi yang lebih lengkap dan jelas sehingga pemilik kendaraan mengetahui pentingnya kelengkapan persyaratan

2. Petugas Administrasi hendaknya lebih tegas kepada pemohon uji yang melanggar peraturan. Jika tidak membawa persyaratan uji tidak bisa diadakan pengujian
3. Dilakukan penataan ruang untuk administrasi sehingga proses administrasi berjalan dengan efektif dan efisien
4. Penambahan perangkat Komputer agar proses administrasi berjalan lebih efisien
5. Penambahan tenaga administrasi tentunya yang mempunyai kualifikasi penguji sesuai peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.1076/KP.108/DRDJ/2005 tentang Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Bacal, Robert. 2005. *Performance Management*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Carl J. Bellone. 1982. *Organization theory and the new public administration*. Boston : Allyn & Bacon.
- David Osborne dan Ted Gaebler. 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi*, terj. Abdul Rasyid, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- , 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, terj. Abdul Rasyid dan Ramelan, Jakarta: PPM.
- Hawle, Casey, Fitts. 2005. *201 Cara Untuk Medorong Setiap Karyawan Berkinerja Bintang*, Jakarta : Erlangga.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*, Bogor : PT Rafika Aditama.
- Irawan, Prasetya. 2000. *Logika dan Prosedur Penelitian Pengantar teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*, Jakarta : Infomedika.
- Jay M. Shafritz, Albert C. Hyde. 1992. *Classics Of Public Administration*, New York : The New York Time.
- Jerome, Paul, J. 2001. *Mengevaluasi Kineja Karyawan*, Jakarta : Penerbit PPM.
- Kuncoro, Mudrajad. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, Jakarta : Erlangga.
- Luankali, Bernandus, 2007. *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Amelia Press.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.