

EFEKTIVITAS ORGANISASI KOPERASI PENGEMUDI TAKSI (KOPSI) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN JASA ANGKUTAN di KOTA PEKANBARU

Oleh :

Riska Apriani Putri (1401121539)

riskaapriani487@gmail.com

Pembimbing: Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The result of this research indicates that there are some problems in Kopsi's services to consumer. In the indicator of implementation of input Kopsi Organization, there are weaknesses in coaching the new members. It makes the services that are given by Kopsi to consumer is deficient. The process of implementation of Kopsi programs that have been planned, it needs the improvement. The improvement is in the process of socializing about Kopsi to society. Through the good socialization, it will give good understanding about the existence of Kopsi in Pekanbaru. The output of organization has been achieved well because the consumer of Kopsi Transport Service still in the stable category and the outcome is in the stable category also. The good output will produce the good outcome also. Seeing the progress that happen in society.

Keywords : Effectiveness, Organization Kopsi, Service

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Koperasi pengemudi taksi dapat menentukan kepuasan yang berhubungan dengan harapan dari pelanggan itu sendiri terhadap kualitas pelayanan yang dirasakannya. Dengan kata lain, meskipun telah memberikan layanan transportasi dengan menggunakan armada taksi yang baik dan sudah melalui prosedur kerja yang cukup baik. Kepuasan pelanggan merupakan tuntutan koperasi pengemudi taksi penting dalam menyediakan pelayanan jasa taksi yang lebih baik, agar lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan koperasi

pengemudi taksi, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang mereka dapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali menggunakan jasa taksi koperasi pengemudi taksi.

Pada saat ini kesadaran penumpang akan pentingnya nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi pengemudi taksi, baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Dari beberapa pengalaman menunjukkan bahwa atas pemberian suatu kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan koperasi pengemudi taksi akan menimbulkan

penilaian yang berbeda dari setiap penumpang, karena tergantung dari bagaimana konsumen mengharapkan kualitas jasa atau pelayanan. Konsumen adalah satu-satunya yang dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan. Penumpang menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan jasa adalah keseluruhan ciri-ciri atau karakteristik dari suatu jasa dalam hal kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Saat ini masyarakat membutuhkan jasa transportasi untuk mendukung mobilitas yang tinggi. Koperasi pengemudi taksi adalah salah satu jasa transportasi jenis taksi, yang harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Dengan beberapa kelebihan yang dimiliki oleh Koperasi pengemudi taksi tersebut dan sejalan dengan perkembangan sosial ekonomi masyarakat berdampak positif terhadap perkembangan Koperasi pengemudi taksi. Karena permintaan akan jasa taksi meningkat tetapi disisi lain tuntutan terhadap kualitas pelayanan juga meningkat. Dalam hal ini Koperasi pengemudi taksi dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Perkembangan usaha taksi di Kota Pekanbaru yang semakin pesat tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang prima terlihat dari adanya keluhan dari para pengguna atau konsumen taksi.

Pada saat ini industri jasa transportasi taksi semakin marak di Pekanbaru. Koperasi yaitu Koperasi pengemudi taksi merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan salah satu bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu taksi. Tentu saja Koperasi hadir untuk mendapatkan keuntungan sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Akan tetapi bukan hanya

Koperasi sendiri yang bergerak di bidang jasa transportasi taksi ini sehingga hal ini menimbulkan persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang ini. Di Kota Pekanbaru berkembang dengan pesat ditandai dengan bertambahnya ruas jalan kota, penambahan jumlah penduduk, permukiman dan pusat-pusat perbelanjaan atau mall yang bisa kita jumpai hampir setiap sudut kota. Maka Koperasi pengemudi taksi terus berbenah diri memperbaiki sistem manajemen sehingga mampu mengiringi gerak langkah perkembangan usaha sejenis yang semakin ketat dalam bidang angkutan penumpang umum antar kota maupun luar kota bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen pemakai jasa angkutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas organisasi kopsi dalam memberikan pelayanan jasa angkutan di kota Pekanbaru ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas organisasi kopsi dalam memberikan pelayanan jasa angkutan di kota Pekanbaru ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas Organisasi Kopsi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas Organisasi Kopsi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan di Kota Pekanbaru.

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menjadi media pengembangan diri dan wawasan bagi peneliti.
 - b. Untuk menjadi pengembangan ilmu khususnya dibidang kebijakan publik Adiministrasi Publik
 - c. Untuk menjadi bahan referensi perpustakaan bagi peneliti yang mengarah pada permasalahan yang sama.
2. Manfaat praktis
Untuk menjadi bahan masukan bagi pembuat kebijakan agar efektivitas atau program yang dilaksanakan dapat lebih maksimal.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori efektivitas

Mahmudi (2005:92) mendefinisikan efektivitas sebagai hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan, atau dikatakan *spending wisely*.

Efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dengan mencapai target-targetnya.

Karena output yang dihasilkan organisasi sektor publik lebih banyak bersifat output tidak terwujud (intangible) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran

efektivitas tersebut adalah karena pencapaian hasil (outcome) sering tidak bisa diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi jangka panjang setelah program berakhir, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif dalam bentuk pernyataan saja (judgment).

1. Input adalah semua jenis sumber daya masukan yang digunakan dalam suatu proses tertentu untuk menghasilkan output
2. Proses adalah serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat dilakukan berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan
3. Output adalah hasil langsung dari suatu proses
4. Outcome mengukur apa yang telah dicapai

Menurut **Harbani Pasolong (2007:4)** mengemukakan bahwa Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

2. Organisasi

Siagian dalam bukunya “Filsafat Administrasi” **Sondang P.Siagian (2008:119)** Organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang memiliki prinsip atau ciri pokok sebagai berikut :

1. Terdapat tujuan yang jelas, karena tanpa tujuan yang jelas organisasi dapat diumpamakan dengan sebuah kapal yang tidak mempunyai pelabuhan tujuan yang akan dicapai sehingga terombang ambing ditengah lautan.
2. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap anggota organisasi tersebut dan diterima dengan baik

- sehingga manusia yang harus menggerakkan organisasi tersebut benar-benar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan dengan semangat kerja yang tinggi.
3. Adanya kesatuan perintah dan kesatuan arah, sehingga dapat mencapai tujuannya secara terpimpin dan sukses dalam arti efektif dan efisien.
 4. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, prinsip ini penting karena apabila wewenang lebih besar dari tanggung jawab akan mudah menimbulkan penyalahgunaan wewenang, seperti korupsi, main perintah, menindas bawahan dan sebagainya. Sebaliknya, apabila tanggung jawab lebih besar dari wewenang akan menyebabkan petugas menjadi ragu-ragu atau tidak aman dalam menjalankan suatu tindakan tertentu
 5. Adanya pembagian tugas pekerjaan yang merata dan sesuai dalam arti sesuai dengan bakat dan kemampuan orang-orang yang disertai untuk melakukan tugas, serta sesuai dengan hasil yang ingin dicapai, yang dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi yang makin maju. Prinsip ini penting sesekali karena hakikat organisasi tidak lain adalah pembagian tugas.
 6. Susunan atau struktur organisasi harus dibuat sesederhana mungkin yaitu sesuai dengan kebutuhan dan hasil yang ingin dicapai.
 7. Pola dasar organisasi harus relatif permanen atau tetap, meskipun struktur organisasi dapat dirubah sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian susunan organisasi harus bersifat fleksibel tetapi harus dapat menjamin kontinuitas atau berkelanjutan.
 8. Adanya jaminan stabilitas jabatan atau pekerjaan
 9. Pemberian balas jasa atau imbalan kepada anggota organisasi yang setimpal dengan jasa atau prestasi yang diberikan.
- Menurut **Winardi (2008:99)** dalam bukunya yang berjudul “Teori Organisasi dan pengorganisasian” ada lima macam aspek pokok dari struktur keorganisasian yaitu:
1. Pembagian kerja, masing-masing kotak mewakili seorang individu, atau sub unit yang bertanggung jawab terhadap bagian tertentu dari beban kerja organisasi yang bersangkutan.
 2. Para menejer dan pihak bawahan, garis-garis pada peta organisasi menunjukkan rantai komando (siapa yang bertanggung jawab terhadap siapa bawahan dan siapa atasan)
 3. Tipe pekerjaan yang dilandaskan, label-label atau deskripsi-deskripsi untuk kontak-kontak yang ada menunjukkan tugas-tugas kerja organisasi tersebut yang
 4. Berbeda-beda, atau bidang-bidang tanggung jawab.
 5. Pengelompokan segmen-segmen pekerjaan. Seluruh peta menunjukkan berlandaskan landasan apa, aktivitas-aktivitas organisasi yang bersangkutan dipisah-pisahkan (misalnya berdasarkan landasan fungsional atau regional)
 6. Tingkat-tingkat manajemen. Sebuah struktur atau peta menunjukkan bukan saja menejer-menejer individual dan pihak bawahan, tetapi pula disajikan olehnya seluruh manajemen. Semua orang yang merupakan bawahan individu yang sama berbeda pada tingkat manajemen sama, terlepas dari apakah mereka muncul atau tidak dari peta yang ada.

3. Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas pelayanan publik adalah: (Tjandra dkk, 2005:11).

1. **Transparan**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu menggambarkan atau menjelaskan realitas masalah yang kompleks, dengan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan dengan cara menggambarkan suatu keadaan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif

kualitatif agar dapat memahami makna dibalik data yang tampak dan melakukan eksplorasi untuk memperjelas fenomena permasalahan yang terjadi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian sehingga sebuah penelitian dapat dilakukan. Penulis memilih Kantor Koperasi pengemudi taksi di Kota Pekanbaru.

3. Informan penelitian

No	Informan Penelitian
1.	Ketua Koperasi Pengemudi Taksi
2.	Anggota Koperasi Pengemudi Taksi
3.	Sopir Koperasi Pengemudi Taksi Yang membawa Unit Mobil

4. Sumber data

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Data yang diperoleh langsung dari responden dilokasi penelitian yang meliputi permasalahan yang sedang diteliti :

1. Data tentang bagaimana Efektivitas Organisasi Koperasi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan.
2. Informasi tentang bagaimana Efektivitas Organisasi Koperasi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan

b. Sumber data sekunder

Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan dan lampiran data-data yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

5. Teknik pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2012:62-63) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena bertujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi yang berpean serta (*pasticipan observation*), wawancara mendalam dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini teknik yang dilakukan adalah :

a. Observasi

Menurut Syaodih N dalam Djam'an Satori dan Aan Komariah (2012:105) observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi adalah suatu cara untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian tentang Efektivitas Organisasi Kopsi dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan.

b. Wawancara

Wawancara adalah merupakan suatu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab yang langsung disampaikan kepada informan, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

c. Dokumentasi

Haris Herdiansyah (2014:14) dokumentasi adalah salah satu pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi dapat memberikan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan Efektivitas

Organisasi Kopsi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan penelitian adalah analisis yang bersifat penalaran mengenai fenomena-fenomena yang akan diteliti, setelah data yang dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara kemudian menganalisis data secara deskriptif. Analisis dalam penelitian ini menggunakan prinsip analisis deskriptif kualitatif, dimana suatu pengolahan data dengan mempelajari hasil yang diperoleh pada saat pencarian data, kemudian dilakukan reduksi data dengan membuat rangkuman dan diperoleh kesimpulan hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dengan mencapai target-targetnya.

Melihat kegiatan pelayanan yang dilakukan kopsi kepada konsumen di kota Pekanbaru dijabarkan melalui penelitian yang telah dilakukan dengan mengambil empat indikator tentang efektivitas organisasi kopsi dalam memberikan pelayanan jasa angkutan di Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Input organisasi kopsi dalam memberikan pelayanan jasa angkutan di Kota Pekanbaru

Input adalah bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana

atau ketentuan yang telah ditetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir. Sehingga dalam membuat suatu kegiatan organisasi tentunya harus memikirkan tujuan yang akan dicapai dalam sebuah organisasi. Input yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah input dari seluruh sistem yang akan dijalankan dalam sistem pelayanan jasa angkutan kopsi di Kota Pekanbaru.

2. Proses organisasi kopsi dalam memberikan pelayanan jasa angkutan di Kota Pekanbaru

Proses adalah komponen sistem organisasi yang mempunyai peran utama dalam melakukan suatu kegiatan sesuai dengan tujuan organisasi, dalam hal ini proses organisasi biasanya terbagi tiga indikator yaitu, sosialisasi, pelaksanaan dan monitoring. Ketiga hal ini merupakan bagian yang harus dilakukan untuk menghasilkan proses organisasi yang baik.

3. Output organisasi kopsi dalam memberikan pelayanan jasa angkutan di Kota Pekanbaru

Hasil (output) merupakan bentuk dari input kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk output-nya. Hasil berupa mutu atau kualitas dalam bentuk fisik Outcome organisasi kopsi dalam memberikan pelayanan jasa angkutan di Kota Pekanbaru

4. Outcomet yaitu hubungan Stimbal balik antara jasa yang diberikan oleh organisasi Kopsi terhadap pengguna jasa dan hasil yang diterima oleh Kopsi sebagai penyedia jasa angkutan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan Kopsi kepada konsumen guna menjaga kenyamanan pengguna jasa, sehingga dengan persaingan yang semakin banyak di kota Pekanbaru kopsi dapat selalu memberikan kualitas yang baik kepada konsumen pemakai jasa angkutan taksi di Kota Pekanbaru.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi Kopsi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan Di Kota Pekanbaru

1. Sumber Daya

Dalam efektifitas sebuah organisasi faktor yang paling berpengaruh adalah sumber daya manusi, sumber daya manusia sebagai daktor utama sebagai penggerak awal sebuah organisasi. Keterampilan yang dimiliki oleh setiap pengurus dalam menjalankan tugas masing-masing membutuhkan betapa pentingnya dalam menjalankan sebuah organisasi.

2. Ketersediaan armada

Armada merupakan hal yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi kopsi yang bergerak dibidang jasa angkutan.

3. Tingkat kepercayaan masyarakat

Kepuasan pelanggan harus diperhatikan dalam organisasi kopsi. Kepuasan masyarakat ini akan memberikan sumbangsi omset yang dihasilkan oleh kopsi. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat maka semakin banyak yang akan menggunakan jasa angkutan kopsi.

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan dari hasil penelitian tentang “Efektivitas Organisasi Kopsi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan di Kota Pekanbaru”. dimana penulis disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan input organisasi kopsi masih terdapat kelemahan dalam pembinaan anggota baru, sehingga pelayanan yang diberikan oleh kopsi kepada konsumen masih relatif kurang baik. Hal ini terjadi diakibatkan oleh kurangnya pelatihan untuk anggota kopsi.

2. Proses pelaksanaan program kopsi yang direncanakan oleh organisasi masih perlu dilakukan perbaikan. Perbaikan dalam hal ini adalah proses sosialisasi tentang kopsi kepada masyarakat sehingga dengan adanya sosialisasi yang baik akan memberikan pemahaman masyarakat tentang keberadaan kopsi di Kota Pekanbaru, selanjutnya pelaksanaan monitoring terhadap anggota kopsi masih kurang karena masih banyak anggota yang belum melakukan monitoring dari pengurus kopsi.
3. Output organisasi tercapai dengan baik. Karena jumlah pengguna jasa yang dilayani oleh kopsi masih dalam kategori stabil. Tingkat kestabilan ini terlihat dari setiap armada masih mapu mempertahankan jumlah perolehan penumpang pada tiap hari.
4. Tahapan outcome organisasi memperoleh hal yang baik. Dengan adanya output yang baik memberikan outcome yang baik juga. Melihat perkembangan yang terjadi dimasyarakat, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan kopsi sebagai jasa angkutan masih banyak diminati oleh masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang “Efektivitas Organisasi Kopsi Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Angkutan di Kota Pekanbaru maka saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pengurus organisasi kopsi untuk memikirkan cara meningkatkan pemahaman anggota tentang peningkatan pelayanan yang baik kepada konsumen, sehingga dengan telah dilakukannya pelatihan tersebut dapat menimbulkan teknis yang baru dalam

memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

2. Kepada anggota kopsi agar tidak melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan dalam aturan kopsi. Pelaksanaan aturan yang ditetapkan oleh kopsi semata untuk memberikan dampak yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa kopsi. Dengan adanya aturan yang baik maka akan memberikan dampak yang baik juga kepada pendapatan kopsi.
3. Dalam tahapan monitoring yang dilakukan oleh pengurus diharapkan dapat dilakukan dengan baik untuk menyeragamkan atribut yang harus dilengkapi oleh setiap armada. Kemudian hal ini bertujuan juga untuk memberikan efek kebersamaan dalam melakukan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi kopsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Ilmu Komunikasi Toeri dan Pratek*. Cetakan Kesembilanbelas. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Handoko, Hani T. 2005. *Manajemen II*. Penerbit BPFE: Jakarta
- Hasibuan, Melayu, SP. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranfromasi Pelayanan Publik*. Pembaruhan: Yogyakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta

Mulyasa, 2007. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Rosdakarya: Bandung

Ndraha, Talidizuhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Rineka Cipta, Hal 163: Jakarta

Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontrovensi, Aplikasi*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1. Prenhallindo: Jakarta

Sadad, Abdul. 2014. *Organisasi dan Manajemen (Pengaruh Pemotivasian Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai)*. Alaf Riau: Pekanbaru

Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Siagan, S P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta

_____. 2006. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara: Jakarta

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*, PT. Grasindo: Jakarta

Umar, Husein. 2006. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Winardi, J. 2008. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Rajawali Pers: Jakarta

Skripsi

Wicaksono, Setyawan, Deddy. 2010. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas(studi pada PT. Blue bird pusaka disemarang)*. Program Studi Magister Manajemen, Pacea Sarjana. Universitas Diponegoro, Semarang

Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992
Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah
Tangan Koperasi Pengemudi Taksi