

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan Kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat. Selanjutnya dalam Bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yakni tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Batu Bersurat, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat dalam bagian memberi pelayanan masih jauh dari kata sempurna, yaitu terdapat masalah pada komputerasi yang sering *error* atau gangguan server yang mengakibatkan keterlambatan dalam bertransaksi maupun pengiriman, serta terdapat kekurangan pada ruang tunggu seperti kekurangan kursi dan tempat parkir yang sempit juga tidak adanya petugas keamanan/security diluar yang dapat menjamin keselamatan pelanggan dalam bertransaksi di Pos cabang batu bersurat.
2. Terdapat kendala pada PT. Pos Indonesia cabang batu bersurat dalam memberikan pelayanan sangat mungkin ditemukan gejala-gejala yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat di bidang pelayanan yang disebabkan karena jarak Penempatan Kantor yang jauh dari kota, serta

terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia di bidang Pemberi Pelayanan yang mana pihak Pos Cabang Batu Bersurat hanya memiliki 2 (dua) orang petugas dan masing-masing memiliki tugas di bagian pelayanan dan di bagian pengantar khusus.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Batu Bersurat, maka peneliti memberikan saran untuk dapat meningkatkan layanan pos yang lebih baik dengan cara sebagai berikut :

1. Pihak Pos cabang batu bersurat diharapkan dapat memberikan Kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Pihak Pos cabang batu bersurat diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memberikan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Pihak Pos cabang batu bersurat diharapkan dapat memberikan kepastian dalam memberikan pelayanan terkait dengan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Pihak Pos diharapkan bisa memberikan kesungguhan dalam bertugas terkait dengan memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Pihak Pos diharapkan dapat memberikan kejelasan serta wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pihak Pos diharapkan dapat memiliki Tingkat keahlian dan ketrampilan dalam bertugas memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Terkait dengan target waktu pelayanan, pihak pos diharapkan agar dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Pihak Pos cabang batu bersurat di harapkan dalam Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Diharapkan dari pihak Pos dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Diharapkan pihak Pos dapat memberikan kemudahan dalam keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Pihak Pos diharapkan dapat memberikan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Terkait dengan Pelaksanaan waktu pelayanan, pihak Pos diharapkan dapat memberikan kesesuaian dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Pihak Pos diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kondisi sarana danprasaran pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Pihak Pos cabang batu bersurat diharapkan agar lebih memperhatikan tingkat keamanan dilingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan.