

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.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 10 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 11 |
| 1.5. Sistematika Penulisan..... | 12 |
| BAB II. LANDASAN TEORI | 14 |
| 2.1. Pelayanan Publik..... | 14 |
| 2.2. Faktor Pendukung Pelayanan..... | 15 |
| 2.3. Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.4. Manajemen Sumber Daya Manusia | 19 |
| 2.5. Kantor Pos..... | 21 |
| 2.6. Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.7. Pelayanan Menurut Pandangan Islam | 28 |
| 2.8. Konsep Operasional | 30 |
| 2.9. Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| 2.10. Indikator | 34 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 35 |
| 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian | 35 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data..... | 35 |
| 3.4. Informan Penelitian..... | 36 |

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.

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.5. | Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.6. | Teknik Analisis Data..... | 38 |
| BAB IV TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN..... | | 40 |
| 4.1. | Sejarah PT. Pos Indonesia | 40 |
| 4.2. | Visi, Misi dan Program Kerja PT. Pos Indonesia (Persero). | 41 |
| 4.3. | Struktur Organisasi..... | 42 |
| 4.4. | Deskripsi Jabatan | 43 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 44 |
| 5.1. | Kualitas Pelayanan PT. Pos Cabang Batu Bersurat | 44 |
| 1. | Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. | 44 |
| 2. | Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. | 47 |
| 3. | Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku | 50 |
| 4. | Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan | 51 |
| 5. | Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat..... | 52 |
| 6. | Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan... | 52 |
| 7. | Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani..... | 54 |
| 8. | Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati..... | 54 |

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.

| | |
|---|-----------|
| 9. Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan..... | 56 |
| 10. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan..... | 56 |
| 11. Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan..... | 57 |
| 12. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan | 58 |
| 13. Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan | 59 |
| 5.2. Kendala atau Hambatan dalam Memerikan Layanan di PT. Pos Cabang Batu Bersurat..... | 60 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 62 |
| 6.1. Kesimpulan | 62 |
| 6.2. Saran..... | 63 |

DAFTAR PUSTAKA