

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Sinambela (2010:5) Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan pelayanan. Sarana itu terbagi dua yakni :

- a. Sarana kerja yang meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu kerja.
- b. Sarana fasilitas yang meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya. (Moenir, 2000: 119)

Pelayanan yang dilakukan oleh siapa pun tidak terlepas dari tiga bentuk yakni :

1. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

2. Layanan Melalui Tulisan

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 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.

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

3. Layanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. (Moenir, 2000: 190)

2.2 Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting. Faktor-faktor ini mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Faktor-faktor itu ialah :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya

aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan masyarakat.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

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 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.

Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
- d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangu sifat emosional mereka.

Pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatallah pelayanan itu. Memang di antara ke-6 faktor tersebut yang paling besar pengaruhnya ialah faktor kesadaran, kemudian ke-5 faktor yang lain itu mempunyai bobot pengaruh relatif yang sama besar. (Moenir, 2000 : 88)

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima

melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry di Kutip dari Jasfar (2009 : 51)

mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu :

a. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

c. *Assurance* (jaminan)

Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

d. *Empathy* (empati)

Yaitu meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

e. *Tangibles* (produk-produk fisik)

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 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.

Yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2.4 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2006 : 10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan, dan masyarakat

Menurut Ike Kosyidah Rahmawati (2008 : 4) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Bambang Wahyudi (2002 : 1) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni atau proses memperoleh, memajukan atau mengembangkan dan memelihara sumber daya manusia yang kompeten sedemikian rupa, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien dan ada kepuasan pada diri pribadi-pribadi yang bersangkutan.

Fungsi manajemen SDM hampir sama dengan fungsi manajemen umum, yaitu :

1. Fungsi manajerial

a) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b) Pengorganisasian (*organizing*)

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.

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokkan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

c) Pengarahan (*actuating*)

Pengarahan adalah suatu proses mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai suatu tujuan.

d) Pengendalian (*conrolling*)

Pengendalian adalah proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Fungsi operasional

a) Pengadaan tenaga kerja (SDM)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

b) Pengembangan (*development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

c) Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

d) Pengintegrasian

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.

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

e) Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

f) Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusya hubungan seseorang dari suatu perusahaan.

2.5 Kantor Pos

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Penyelenggara pos adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan layanan pos. Jaringan pos adalah rangkaian titik layanan yang terintegrasi baik fisik maupun nonfisik dalam cakupan wilayah layanan tertentu dalam penyelenggara pos. Kode pos adalah sederetan angka atau huruf atau gabungan angka dan huruf yang dituliskan di belakang nama kota untuk memudahkan penyortiran, penyampaian kiriman dan keperluan lain. Prangko adalah label atau carik, atau teraan di atas kertas dengan bentuk dan ukuran tertentu, baik bergambar maupun tidak bergambar, yang memuat nama negara penerbit atau tanda gambar yang merupakan ciri khas negara penerbit, dan mempunyai nilai nominal tertentu berupa angka dan/atau huruf.


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.

Pos diselenggarakan berdasarkan asas :

- a. Kemanfaatan;
- b. Keadilan;
- c. Kepastian hukum;
- d. Persatuan;
- e. Kebangsaan;
- f. Kesejahteraan;
- g. Keamanan dan keselamatan;
- h. Kerahasiaan;
- i. Perlindungan;
- j. Kemandirian; dan
- k. Kemitraan.

Pos diselenggarakan dengan tujuan untuk :

- a) Meningkatkan dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta meningkatkan hubungan antar bangsa dan antar negara.
- b) Membuka peluang usaha, memperlancar perekonomian nasional, dan mendukung kegiatan pemerintahan.
- c) Menjamin kualitas layanan komunikasi tertulis dan surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, layanan keagenan pos.
- d) Menjamin terselenggaranya layanan pos yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

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.

Penyelenggaraan pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum

Indonesia. Badan usaha yang dimaksud terdiri atas :

1. Badan usaha milik negara;
2. Badan usaha milik daerah;
3. Badan usaha milik swasta; dan
4. Koperasi.

Job description Kepala Kantor Pos Cabang Batu Bersurat, yaitu :

1. Kepala Kantor Pos Cabang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pos Pemeriksa;
2. Tugas pokok Kepala Kantor Pos Cabang adalah melakukan transaksi : layanan surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antar pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis dan operasi dari kantor pos pemeriksa untuk mencapai pendapatan dan mutu operasi perusahaan;
3. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kantor Pos Cabang melakukan aktivitas utama :
 - a) Membuat uraian tugas di kantor pos cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
 - b) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di kantor pos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan perusahaan;
 - c) Melakukan penerimaan transaksi layanan paket, keagenan, dan benda filateli, pelayanan jasa surat, jasa keuangan, tabungan, giro dan penyaluran

dana, pembayaran pensiun, pengiriman/pembayaran wesel pos dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan perusahaan;

- d) Mempertanggungjawabkan transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang terjadi di kantor pos cabang;
- e) Melakukan permintaan benda pos, materai, prangko dan benda filateli;
- f) Melakukan tutupan surat dan paket yang akan dikirimkan ke kantor pos pemeriksa yang bertalian setiap hari sesuai dengan jadwal tutupan yang telah ditetapkan oleh kantor pos pemeriksa;
- g) Mencocokkan uang hasil penerimaan dan pembayaran transaksi keuangan di kantor pos cabang dengan naskah dan dokumen sumber yang bertalian, sisi uang pembayaran pensiun dengan carik pensiun, serta mengirimkan uang remisi dalam kantong remise ke kantor pos pemeriksa pada kesempatan pertama dan angkutan yang aman;
- h) Mengirimkan naskah pertanggungungan keuangan, dokumen sumber, resi-resi transaksi, bersamaan dengan kiriman pos di dalam kantong pos kantor pos pemeriksa;
- i) Mengawasi pelaksanaan antara surat dan paket yang dilakukan oleh pengantar pos di kantor pos serta pemeriksaan terhadap sisa antara;
- j) Mengembalikan kiriman pos yang tidak terantar atau kiriman buntu dan naskah-naskah terkait ke kantor pos pemeriksa;
- k) Menindaklanjuti keluhan pelanggan terhadap pelayanan di kantor pos cabang, berkoordinasi dengan kantor pos pemeriksa;

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 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.

- l) Menyimpan barang cetak berharga, uang tunai, naskah-naskah berharga lainnya di tempat yang aman;
- m) Memelihara asset perusahaan dan menjaga keamanan serta ketertiban di kantor cabang;
- n) Melaksanakan sertib administrasi pertanggung jawaban penerimaan dan pengeluaran keuangan di kantor pos cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan;
- o) Membuat dan menyampaikan laporan terkait kepala kantor pos pemeriksa.

Petugas loket mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab sebagai

berikut:

- 1) Mengisi daftar hadir/absensi ketika masuk dan pulang kantor.
- 2) Melakukan persiapan peralatan yang akan dipergunakan untuk pelayanan publik sebelum jam buka pelayanan.
- 3) Melakukan transaksi penjualan perangko, materai, formulir dan benda filateli, pelayanan jasa surat pos, paket pos, pengiriman/pembayaran weselpos, pospay dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
- 4) Mempertanggung jawabkan seluruh transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan yang dilakukan petugas loket dan barang yang diterima dari publik.
- 5) Mempersiapkan uang pengembalian secukupnya hingga pecahan kecil.
- 6) Melakukan permintaan benda pos, materai, prangko, dan benda filateli, sesuai kebutuhan dengan menggunakan buku permintaan kepada kepala kantor.


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.

- 7) Membukukan seluruh transaksi penerimaan dan pembayaran sesuai dengan naskah dan dokumen sumber yang bertalian.
- 8) Memperlakukan publik dengan tertib, sopan, rapi dan senyum ramah serta kesan memuaskan pelanggan.
- 9) Semua uang yang diterima dari publik disusun rapi dan sehadap sesuai dengan jenis uang kertas, dihitung dan diikat.
- 10) Melakukan cetak *backsheets* dengan mekanisme pada *system* saatutupan loket dan dicatat pada buku neraca loket dan seluruh naskah-naskah dan lampirannya diserahkan kepada pengawas loket/Kepala Kantor.
- 11) Melakukan penyetoran akhir dinas dengan perincian uang seluruh sisa kas yang tercantum pada buku neraca loket.
- 12) Seluruh buku *register-register* pertanggungungan uang dan barang berharga diserahkan kembali kepada pengawas loket/kepala kantor pos untuk disimpan di tempat terkunci dan aman.
- 13) Akhir dinas sebelum meninggalkan loket pastikan komputer dan perangkat lainnya sudah dimatikan dan dibersihkan.
- 14) Seluruh berkas-berkas yang dikerjakan hari itu telah disimpan pada tempatnya dan meja kerja sudah kembali bersih dan rapi.

Petugas Delivery mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab sebagai

berikut :

- 1) Mengisi daftar hadir/absensi ketika masuk dan pulang kantor.
- 2) Mengantarkan surat dan paket ke alamat penerima surat dan paket.



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.

3. Mempertanggungjawabkan seluruh surat dan paket yang akan di antar ke alamat penerimanya.

2.6 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca di antaranya :

1. Eka Saputra mahasiswa UIN Suska Riau telah melakukan penelitian pada tahun 2007 yang berjudul “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru”. Dari hasil penelitiannya pelayanan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru sudah cukup baik.
2. Ermasida mahasiswi UIN Suska Riau telah melakukan penelitian pada tahun 2009 yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum mempunyai –Pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh tersebut dapat dilihat dengan hasil uji “Y” tabel ($0,48 < 0,329$) dengan tingkat kesalahan 23%, dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada terdapat hubungan yang positif antara pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat.
3. Gustiwarni mahasiswi UIN Suska Riau telah melakukan penelitian pada tahun 2014 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuansing terlaksana cukup baik.



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.

Hal ini dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles.

2.7 Pelayanan Menurut Pandangan Islam

Pelayanan dalam pandangan islam terdapat di dalam Al-Qur'an surat AN-Nisa ayat 58 sebagai berikut :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.*

Ayat di atas menjelaskan tentang menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, seperti halnya dalam pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Batu Bersurat yang berkewajiban untuk mengantar surat pos dan paket pos kepada orang yang berhak menerimanya, maka sebagai pelayanan jasa yang baik, mereka harus menyampaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, seharusnya tidak ada kata hilang atau rusak bagi barang-barang yang mereka hantar, melayani masyarakat dengan adil tanpa membedakan di antara mereka. Karena Allah maha melihat dan mendengar dimanapun manusia itu berada.



Selain itu pelayanan dijelaskan dalam Al-Qur'an sebagaimana Allah SWT

berfirman dalam surat An-Nisa ayat 59 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (٥٩)

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul(nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*

Ayat diatas menjelaskan bahwa orang-orang yang beriman harus taat kepada Allah, Rasulnya dan Ulil Amri dalam arti bahwa setiap apa yang kita kerjakan harus sesuai dengan ketetapan Allah, dan hanya bekerja karena Allah tanpa ada unsur lain, misalnya bekerja atau melayani masyarakat bukan melayani melainkan mintak dilayani karena kebanyakan pemerintahan kita saat ini seperti itu. Berbuat sesuatu harus dengan ikhlas karena Allah semata, bukan karena materi, gaji ataupun pangkat. Dan bila di antara kita sependapat dengan apa yang terjadi atau bertolak belakang dengan hati maka kembalikan semuanya kepada Allah (Al Quran) dan Rasulnya (Sunnahnya) jika kita benar-benar beriman kepada Allah dan Hari Akhir karena akibatnya akan lebih baik bagi kita.

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.

2.8 Konsep Operasional

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Adapun defenisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan publik adalah tanggapan pelanggan terhadap kualitas barang atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkannya.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
3. Kualitas pelayanan adalah perbandingan pendapat pelanggan atas pelayanan yang diterima dengan apa yang mereka harapkan.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan karyawan dan organisasi.
5. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
6. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
7. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
8. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
9. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraannya dan penyelesaian pelayanan;

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 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.

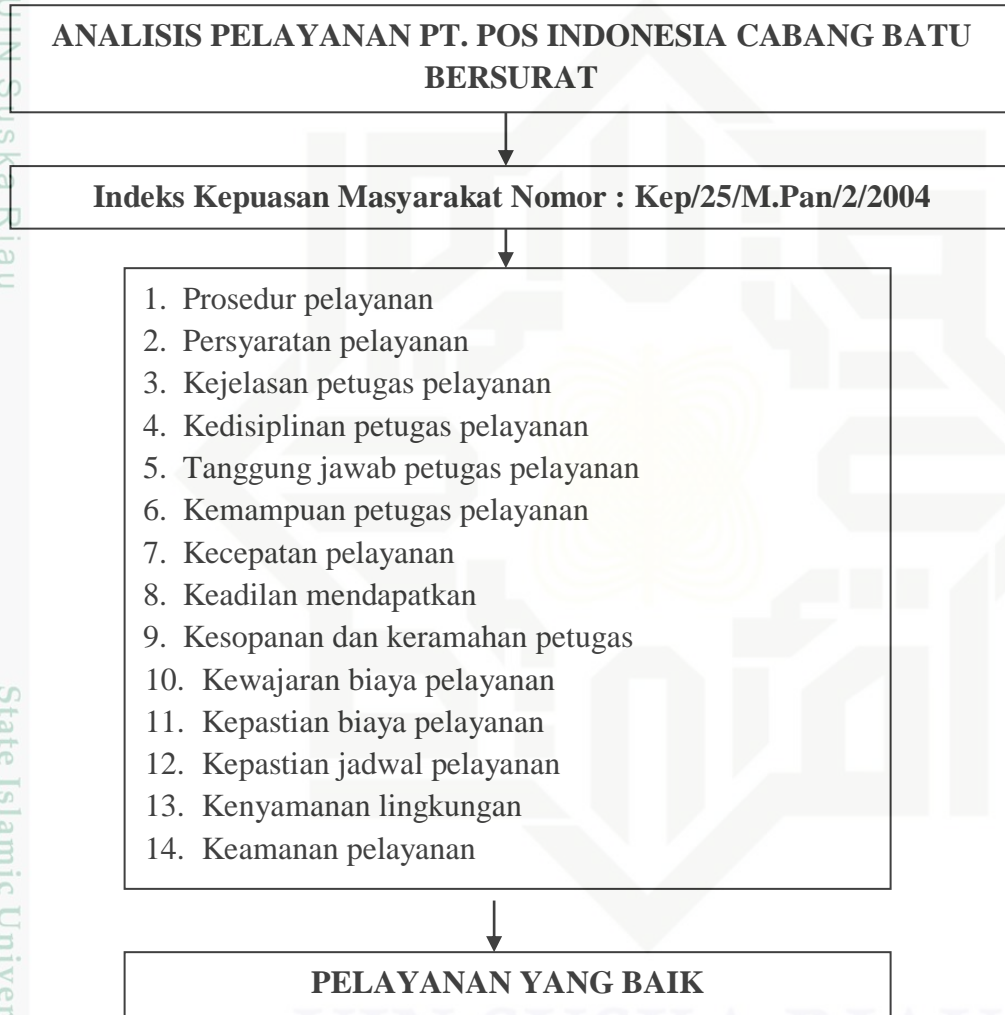
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
11. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
12. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
13. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
14. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
15. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
16. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
17. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
18. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.9 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.1



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.

2.10 Indikator

No	Referensi	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1.	Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.P an/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> ● Baik ● Kurang baik ● Tidak baik
		2. Persyaratan Pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.	<ul style="list-style-type: none"> ● Baik ● Kurang baik ● Tidak baik
		3. Kejelasan Petugas Pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).	<ul style="list-style-type: none"> ● Baik ● Kurang baik ● Tidak baik
		4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	<ul style="list-style-type: none"> ● Baik ● Kurang baik ● Tidak baik
		5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> ● Baik ● Kurang baik ● Tidak baik
		6. Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> ● Baik ● Kurang baik ● Tidak baik
		7. Kecepatan Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> ● Baik ● Kurang baik ● Tidak baik

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.

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.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Kurang baik • Tidak baik
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Kurang baik • Tidak baik
10. Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Kurang baik • Tidak baik
11. Kepastian Biaya Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Kurang baik • Tidak baik
12. Kepastian Jadwal Pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Kurang baik • Tidak baik
13. Kenyamanan Lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Kurang baik • Tidak baik
14. Keamanan Pelayanan	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Kurang baik • Tidak baik