

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PEKANBARU**

**EVALUASI PELAYANAN PAKET POS DI KANTOR POS JALAN
SUDIRMAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

**Muhammad Fadli Lufti
NPM : 157310704**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

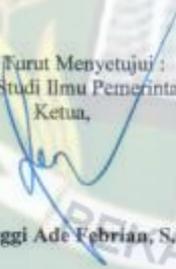
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Muhammad Fadli Lufti
NPM : 157310709
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan
Sudirman Kota Pekanbaru.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

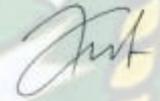
Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Turut Menyetujui :
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

Pembimbing



Dr. Ahmad Fitra Yusa, S.IP., M.A.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Muhammad Fadli Lufti
NPM : 157310704
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S, 1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan
Sudirman Kota Pekanbaru.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 21 Januari 2021

Ketua,



Dr. Ahmad Fitra Yusa, S.IP., M.A.

Sekretaris,



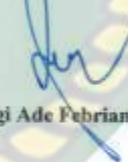
Rizky Setiawan S.IP, M.Si.

Mengetahui
Wakil Dekan I



Indra Syafri, S.Sos., M.Si.

Anggota,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

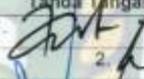
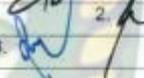
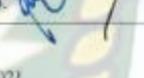
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 90/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 20 Januari 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 21 Januari 2021 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Muhammad Fadli Lufti
NPM : 157310704
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

Nilai Ujian : Angka : " 83,6 " ; Huruf : " 4 "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr.Ahmad Fitra Yuza,S.IP.,MA	Ketua	1. 
2.	Rizky Setiawan,S.IP.,M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr.Ranggi Ade Febrian,S.IP.,M.Si	Anggota	3. 

Pekanbaru, 21 Januari 2021
An. Dekan


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 90 /UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Muhammad Fadli Lufti
N P M : 157310704
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.**

Struktur Tim :

1. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA. Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Rizky Setiawan, S.IP., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. Rangi Ade Febrina, S.IP., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 20 Januari 2021
Dekan,


Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fadli Lufti
NPM : 157310704
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan
Sudirman Kota Pekanbaru.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 29 Januari 2021
An. Tim Penguji

Ketua



Dr. Ahmad Fitra Yusa, S.IP., M.A.

Sekretaris



Rizky Setiawan S.IP., M.Si.

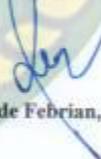
Turut Menyetujui

Wakil Dekan I



Indra Syaffri, S.Sos., M.Si.

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan. proposal yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan.
3. Ketua Program Studi Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yusa, S.IP., M.A. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapai kelengkapan prosedur melakukan penelitian.
7. Orang tua, yang telah memberikan semangat dan motivis penulis agar penulis dapat menyelesaikan penelitian.
8. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 yang telah membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

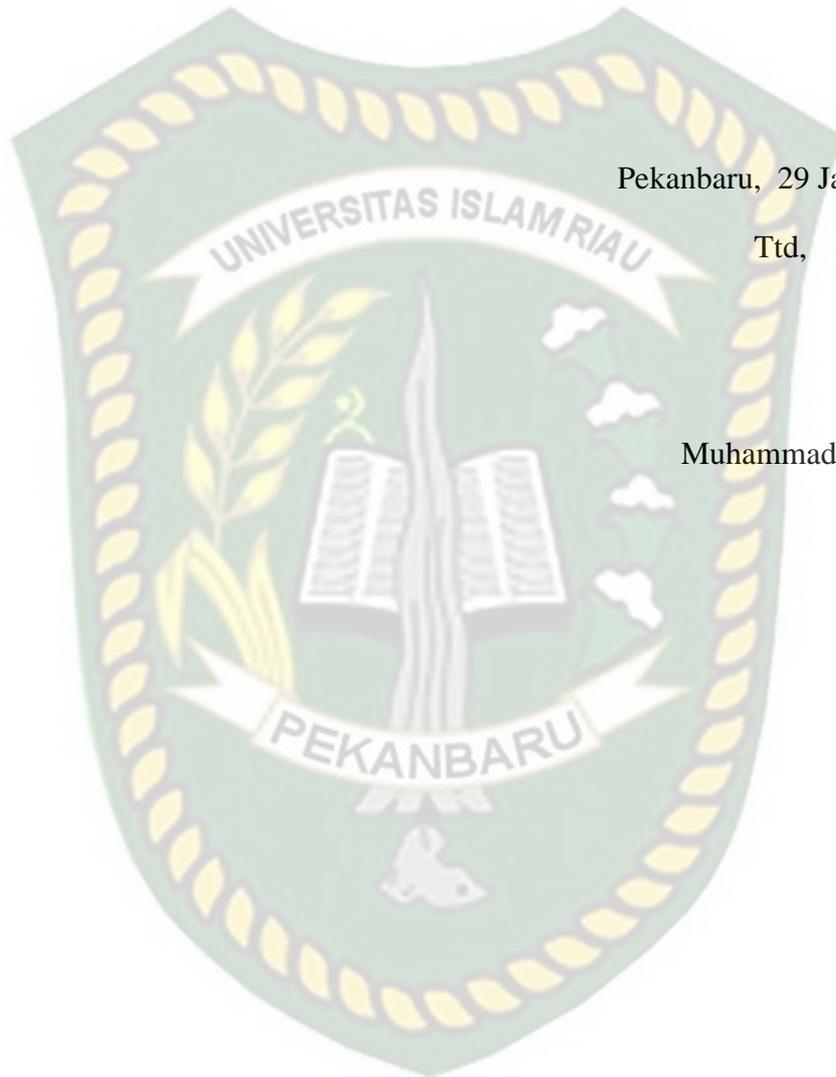
Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 29 Januari 2021

Ttd,

Muhammad Fadli Lufti



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRAC.....	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kegunaan Penelitian	13

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN

A. Studi Kepustakaan	14
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	14
2. Konsep Administrasi Negara	17
3. Konsep Evaluasi.....	19
4. Konsep Kebijakan.....	25
5. Konsep Pelayanan.....	27
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Keraangka Pikiran.....	35
D. Konsep Operasional	35
E. Operasional Variabel.....	37
F. Teknik Pengukuran	37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Teknik Penarikan Sampel	41
E. Jenis dan Sumber Data.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	44

BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	45
B. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Pos Indonesia (Persero).....	47
C. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)	49
D. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	50

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	53
1. Identitas Responden	53
B. Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	55
1. Efektivitas	58
2. Efisiensi.....	61
3. Kecukupan	65
4. Perataan.....	69
5. Responsivitas	73
6. Ketepatan	76
C. Hambatan Dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	82

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	84
B. Saran	84

DAFTAR KEPUSTAKAAN	86
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN	89
------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Jumlah Pengiriman Paket dan keterlambatan pengiriman Paket Pos Jalan Sudirman Pekanbaru Tahun 2016 - 2018.....	8
I.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Pos.....	9
II.1 Penelitian Terdahulu.....	34
II.2 Konsep Operasional Variabel Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.	37
III.1 Populasi Dan Sampel Penelitian Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	39
III.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	44
V.1 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
V.2 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umur	54
V.3 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	56
V.4 Jawaban Responden Mengenai Indikator Efektivitas Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	59
V.5 Jawaban Responden Mengenai Indikator Efisiensi Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	62
V.6 Jawaban Responden Mengenai Indikator kecukupan Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	66
V.7 Jawaban Responden Mengenai Indikator Perataan Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	70
V.8 Jawaban Responden Mengenai Indikator Responsivitas Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru	73
V.9 Jawaban Responden Mengenai Indikator Ketepatan Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.....	77

V.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di

Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Daftar Kusioner Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru	89
2. Daftar Wawancara Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru	95
3. Hasil Rekapitulasi Telly Jawaban Responden Tentang Evaluasi Pelayanan Publik Pada Polresta Kota Pekanbaru Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat	98
4. Foto-Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Observasi Tentang Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru	100

EVALUASI PELAYANAN PAKET POS DI KANTOR POS JALAN SUDIRMAN KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

OLEH : Muhammad Fadli Lufti

Pelayanan Kantor Pos memiliki peran dalam keberlangsungan pemberian kepuasan pelayanan terhadap penerima pelayanan namun kenyataannya masih banyak masyarakat belum puas akan pencapaian pelayanan yang cepat dan tepat. Tentunya pelaksanaan pelayanan didasarkan standar operasional prosedur dalam pencapaian pelayanan namun keberlangsungan pelayanan masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru serta mengetahui faktor hambatan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Kuesioner, wawancara dan Dokumentasi. Pembahasan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru belum terlaksana berdasarkan standar Operasional Prosedur sehingga belum memberikan pencapaian kepuasan terhadap masyarakat. Kesimpulan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru sudah terlaksana namun belum berlangsung dengan maksimal sesuai dengan standar Operasional Prosedur mulai dari penyelesaian waktu pengiriman paket Pos, biaya yang ditetapkan, dan fasilitas pendukung pelayanan. Namun penulis menyarankan terhadap pegawai Kantor Pos hendaknya menambah jumlah petugas didalam pemberian pelayanan dan melakukan kerjasama petugas dan menyediakan fasilitas pendukung pelayanan guna pencapaian pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Kantor Pos.

**EVALUATION OF POSTAL SERVICE PACKAGES AT JALAN SUDIRMAN
POST OFFICE PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

BY : Muhammad Fadli Lufti

Post Office services play a role in providing continuous service satisfaction to service recipients. However, in reality there are still many people who are not satisfied with the achievement of fast and appropriate services. Of course, service delivery is guided by standard operating procedures in achieving service, but continuity of service is still not optimal. The purpose of this study was to determine postal parcel service at Jalan Sudirman Post Office, Pekanbaru City and to determine the inhibiting factors for postal package service at Jalan Sudirman Post Office, Pekanbaru City. The research method used is a quantitative method with data collection techniques through observation, questionnaires, interviews and documentation. The discussion of Postal Service Packages at Jalan Sudirman Post Office, Pekanbaru City has not been implemented based on standard operating procedures so that it has not achieved public satisfaction. Conclusion Implementation of parcel postal services at Jalan Sudirman Post Office, Pekanbaru City has been implemented but has not been implemented optimally according to standard operating procedures. starting from the completion of postal parcel delivery time, costing, and supporting service facilities. However, the authors suggest that Post Office employees increase the number of officers in providing services and collaborating with officers and providing service support facilities in order to achieve maximum service..

Keywords: Evaluation, Service, Post Office.

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Muhammad Fadli Lufi
NPM : 157310704
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Usulan Penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan diatas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta saksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Januari 2021

Dalam Pernyataan ini,
10000
METERAI TEMPEL
MUDA MUHAMMAD FADLI LUFIL
Muhammad Fadli Lufi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pembukaan UUD 1945 secara tegas dinyatakan bahwa tugas umum pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

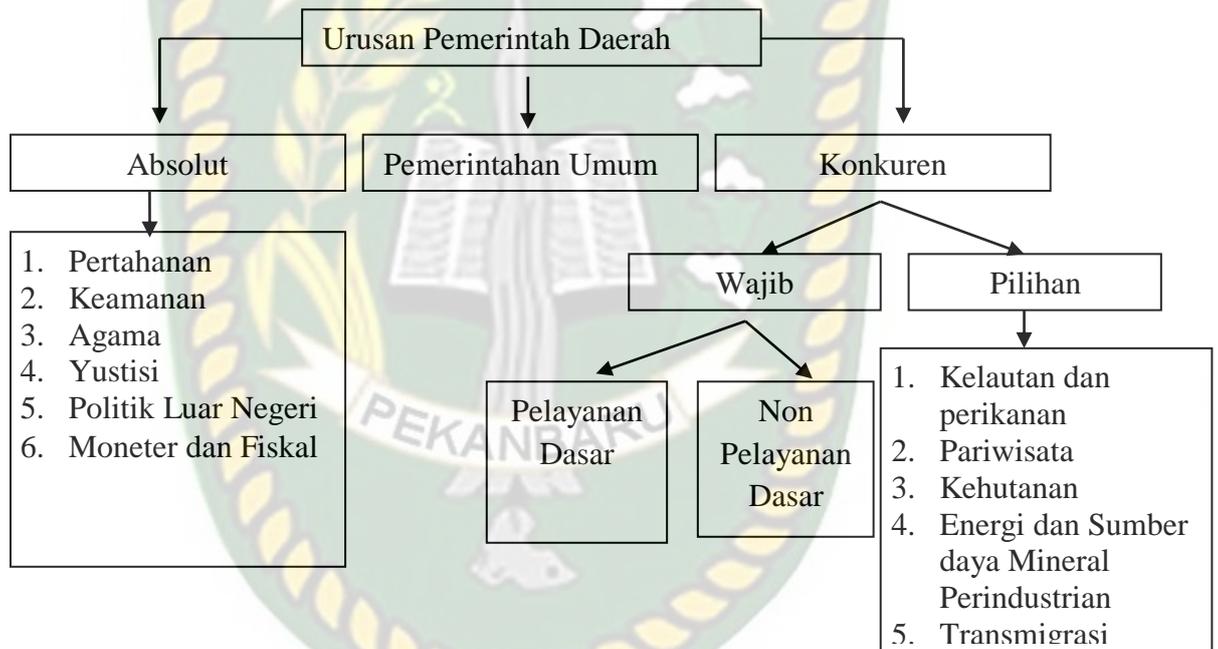
Untuk mencapai pelaksanaan tugas Negara dibutuhkan suatu aparatur Negara yang berkualitas. Memiliki kemampuan dalam melayani, memenuhi kebutuhan, menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan ekspektasi mereka melalui kebijaksanaan, perangkat hukum yang berfungsi sebagai acuan dalam pengendalian, pengaturan agar kekuatan sosial dan aktifitas masyarakat tidak membahayakan, merugikan Negara dan Bangsa.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan di Negara Republik Indonesia Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam daerah besar dan kecil sebagaimana yang terdapat dalam penjelasan Undang-Undang Dasar 1945 pasal (18) ayat (1) yaitu bentuk dan susunan pemerintahan ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat permusyawaratan dalam sistem pemerintahan yang bersifat istimewa.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan

pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan. Berikut menggambarkan pembagian urusan pemerintahan.

Gambar I.1: Pembagian Urusan Pemerintahan



Sumber : Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ketingkatpemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat atau publik servis.

Dari penjelasan diatas, jelas fungsi hakiki pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintah terbagi 3 (tiga) fungsi yaitu:

1. Fungsi pelayanan
2. Fungsi pemberdayaan
3. Fungsi pembangunan

Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak dari pada pelaksana pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu pro aktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada, meningkatkan tuntutan tersebut maka akan terjadi juga peninggkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.

Dewasa ini berbagai organisasi baik bisnis maupun publik/pemerintah seperti Amerika Serikat, merubah paradigma dan orientasi produsen menjadi orientasi konsumen/masyarakat. Sumber Daya Manusia dikonsentrasikan kepada pelayanan masyarakat, pembuatan produk bernilai tambah, berdaya saing. Aparatur pemerintah dan unit-unit pelayanan didorong motivasi bersaing untuk memberikan pelayanan prima.

Di era globalisasi ini, tidak dapat dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik itu individu maupun oleh organisasi/perusahaan. Pengiriman barang (bahan baku, bahan setengah jadi, ataupun barang jadi) yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan terlambatnya penyampaian barang dan berimbas pada roda produksi, distribusi maupun konsumsi. Inilah yang menyebabkan konsumen kurang puas dalam pelayanan jasa pengiriman paket.

Peningkatan mobilitas manusia dalam melakukan kegiatan dibidang perekonomian maupun bidang lainnya, khususnya bidang ekonomi maka sarana jasa pengiriman barang/paket sebagai salah satu mata rantai perekonomian Negara juga mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pada saat ini sarana pengiriman barang merupakan salah satu bentuk sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat baik itu kalangan umum, pemerintah maupun perusahaan-perusahaan industri.

Dalam Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 (UU No. 9 Th. 1969) BUMN dikelompokkan menjadi tiga bentuk yaitu, Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Perseorangan (Persero). Perusahaan Perseorangan (Persero) adalah BUMN yang berbentuk perseorangan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruhnya atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, BUMN merupakan bentuk wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian.

BUMN yang berbentuk perseroan adalah PT. Pos Indonesia, PT. Pos Indonesia (Persero) sebelumnya berstatus Perum Pos dan Giro, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42

persenkelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantorpos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar.

PT. Pos Indonesia (Persero) pemegang tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan masyarakat akan jasa pos yang dalam kegiatannya akan menghasilkan keuntungan serta menambah kas negara, dimana sedikit banyak telah menambah pendapatan negara yang selanjutnya dapat digunakan sebagai modal pembangunan negara.

Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos dikatakan bahwa kantor pos dalam melayani meliputi jasa: pelayanan komunikasi pengiriman surat pos begitu juga paket pos, tetapi dalam memberikan pelayanan di tuntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Sesuai dengan latar belakang tersebut maka pokok permasalahan adalah bagaimana upaya kantor pos dalam memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat.

Dalam hal ini dalam pelayanan kantor pos yang mana bidang kantor Pos telah diatur pada Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos pasal 5 dikatakan bahwa kantor pos dalam melayani meliputi jasa :

- a. Layanan komunikasi
- b. Layanan Paket.
- c. Layanan Logistik
- d. Layanan transaksi keuangan
- e. Layanan keagenan pos

Berdasarkan penjelasan diatas kedudukan kantor Pos adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Paket Pos. Keberhasilan dan

kelangsungan hidup perusahaan ini sangat tergantung pada sejauh mana para pegawai dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para pengguna jasa. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan baik kualitas maupun kuantitasnya sehingga tidak menyebabkan keterlambatan pengiriman pos, karena pengguna jasa tidak akan menerima alasan keterlambatan untuk itu dalam membentuk suatu pelayanan secara utuh dan berkualitas.

Kantor Pos yang saat ini memiliki pelayanan yang kurang maksimal terutama didalam kepengiriman yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat dan sesuai dengan standar operasional prosedur yaitu pengiriman yang lamban sampai dengan tujuan sementara paket pengiriman tersedia dengan pelayanan yang berbeda seperti paket pengiriman, bias, kilat dan ekspres namun kenyataannya masih cenderung keterlambatan didalam kepengirimannya dengan berbagai alasan tertentu sehingga masyarakat banyak berpaling terhadap layanan jasa pengiriman swasta.

Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru dalam memberikan upaya Pelayanan prima dalam pengiriman Paket Pos kepada masyarakat meliputi pelayanan Layanan komunikasi, Layanan Paket, Layanan Logistik, Layanan transaksi keuangan dan Layanan keagenan pos tentunya pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan sehingga adanya kejelasan dan kepastian, pemberian biaya pelayanan yang ekonomis, penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu, memberikan pelayanan berdasarkan keadilan yang merata,

memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta adanya keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Salah satu pelayanan jasa pengiriman di Kantor Pos Jaln Sudirman adalah Paket pos dimana pengiriman Paket pos adalah pengiriman barang maupun berkas yang didasarkan peraturan yang ditetapkan kantor Pos dengan paket pengiriman yang pengiriman paket biasa, paket kilat dan paket exspress dalam kota maupun luar kota.

Kantor Pos Sudirman adalah kantor pos sebagai Sentral pengolahan Pos (SPP), dengan fungsi yang cukup lengkap ditinjau dari segi aktivitas layanannya. Fungsi tersebut antara lain :

- a. Sebagai kantor pos.
- b. Sebagai kantor sentral distribusi.
- c. Sebagai kantor sentral giro gabungan.

Bahwasannya Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru dalam memberikan upaya Pelayanan prima dalam pengiriman Paket Pos kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diinstruksikan oleh undang-undang republik Indonesia No 38 tahun 2009 tentang pos yaitu memberikan pelayanan berdasarkan keadilan yang merata, memberikan pelayanan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Berikut dapat dilihat realisasi produksi layanan Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru dalam kurun tahun 2017 sampai dengan 2019, Adapun sebagai berikut data realisasi produksi Kantor Pos Pekanbaru :

Tabel I.1 : Jumlah Pengiriman Paket dan keterlambatan pengiriman Paket Pos Jalan Sudirman Pekanbaru Tahun 2016 - 2018

No	Uraian	Pengiriman					
		2017		2018		2019	
		Terkirim	Keterlambatan	Terkirim	Keterlambatan	Terkirim	Keterlambatan
2.	Paket						
	Biasa	1.176	127	1.556	161	1.393	
	Kilat	1.608	-	3.408	69	2.790	57
	Express	1.500	-	2.215	-	2.111	-
	Jumlah	4.284	127	7.179	230	6.294	384

Sumber : Kantor Pos Pekanbaru, 2020

Berdasar tabel diatas jumlah pelayananm pengiriman paket meliputi paket terkirim dan keterlambatan pengiriman tahun 2017 sampai dengan 2019 dengan jumlah pada tahun 2017 sebanyak 4.284 terkirim keterlambatan pengiriman sebanyak 127 paket, padatahun 2018 terkirim sebanyak 7.179 keterlambatan sebanyak 230 paket, pada tahun 2019 terkirim sebanyak 6.294 dengan keterlambatan sebanyak 384 paket. Dalam hal ini peneliti melihat pelayanan pengiriman paket pos, dimana diketahui pada tahun 2016 sampai dengan 2018 dikatakan jumlah pengiriman paket pos semakin tahun semakin menurun. Hal ini ini perlunya pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan waktu pelayanan pengiriman sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga masyarakat pengguna jasa pos banyak yang memakai pengguna jasa pengiriman pihak swasta dan perlunya kantor pos lebih meningkatkan mutu pelayanannya dalam pengiriman paket pos.

Pelayanan publik yang publik tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing.

Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedur yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi. Adapun Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Pos dalam menjalankan tugasnya sebagai berikut :

Tabel I.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Pos

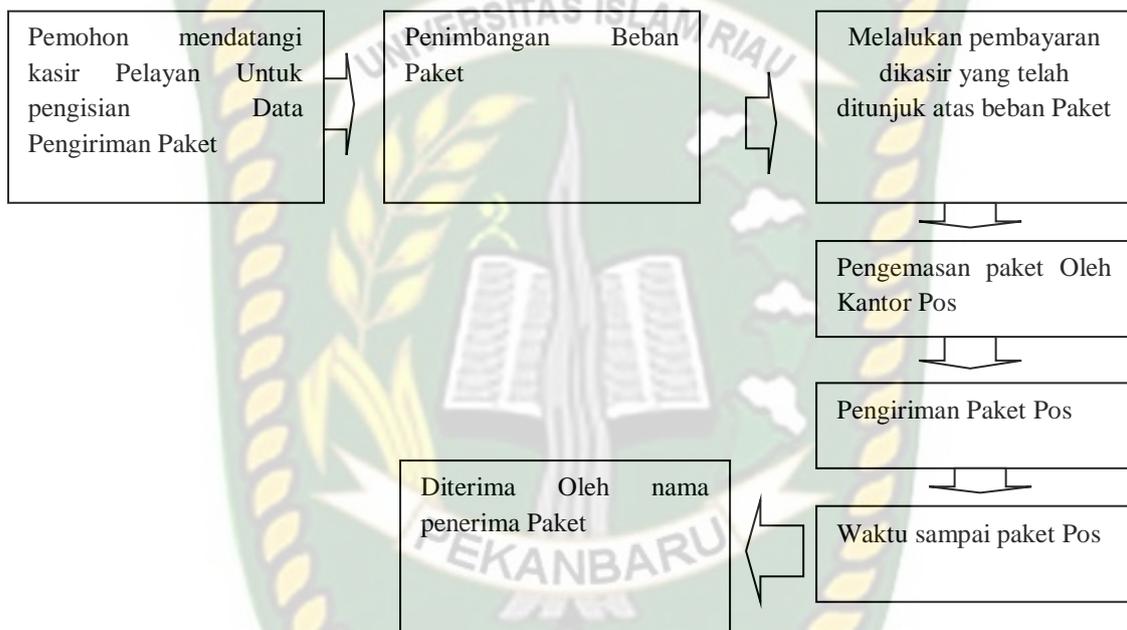
Uraian Kegiatan	Uraian Pelayanan	Unit/Pejabat Terkait	Hari/Waktu pengiriman
1	2	3	4
Pengiriman Paket Pos	a. Paket biasa dalam kota Biaya Rp8.000/1 kg. Waktu pengiriman 2-5 Hari. Luar Kota 7.000/1 kg waktu pengiriman 3-7 minggu. b. Paket Kilat Khusus Dalam Kota Biaya 14.500/1kg. Waktu pengiriman 1-5 Hari. Luar Kota 16.500/1kg Waktu 4-7 hari. c. Paket Express Dalam Kota Biaya Rp18.000/1kg. Waktu pengiriman 1-3 Hari. Luar Kota Rp22.000/1kg Waktu 1-5 hari.	Staf Loket Pos	Senin-Kamis: 07.30-17.30. Jum'at: 07.30 Sabtu: 08.00-15.00. Minggu: 09.00-14.00.

Sumber : Kantor Pos Pekanbaru, 2020

Dengan dibuatnya SOP diatas kantor pos Pekanbaru khususnya dalam pelayanan jasa pos diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pos dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Pelayanan Paket Pos sangatlah mempengaruhi sejauh mana tingkat Kantor Pos didalam memberikan pelayanan yang cepat tepat didalam pelayan paket pos sampai dengan pengirim. Adapun berikut Alur Pelayanan paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru Sebagi berikut :

Gambar I.2 Alur Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru



Sumber : Kantor Pos Kota pekanbaru 2020

Berdasarkan table diatas Alur Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dengan memberikan pelayanan cepat dan tepat. Mulai dari Pemohon mengisi data pribadi pengiriman sampai dengan tujuan pengiriman, keberangkatan paket posa, dan sampai dengan penerima paket pos. tentu hal ini akan memberikan kepuasan apabila pengiriman sesuai dengan SOP yang ditetapkan, akan tetapi pada kenytaanya tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang diterima sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

Kantor Pos dalam pengiriman pelayanan paket pos dinilai belum sesuai dengan penerapan SOP dan ketentuan pelayanan yang ditetapkan dimana waktu pengiriman tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan keterlambatan penerimaan paket, dan ditemuinya paket dalam penerimaannya rusak dikarenakan pengiriman paket dikumpulkan dahulu barulah dikirim hal ini mengakibatkan paket harus digabungkan begitu saja dalam pengirimannya serta kurangnya sarana pengiriman paket pos sehingga pengiriman harus menunggu terkumpul barulah pengiriman dilaksanakan. Hal ini menghambat pelayan yang diberikan terhadap masyarakat khususnya pelayanan terbaik.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan uraian diatas, dapat diketahui beberapa hal yang masih menjadi gejala dan masalah menyangkut pelayanan pengiriman Paket Pos meliputi :

1. Diketahui bahwa pencapaian pelayanan pengiriman paket pos belum terlaksana dengan maksimal hal ini dapat diketahui pada tabel I.1 dimana pada tahun 2017 sebanyak 4.284 terkirim, keterlambatan pengiriman sebanyak 127 paket, pada tahun 2018 terkirim sebanyak 7.179, keterlambatan sebanyak 230 paket, pada tahun 2019 terkirim sebanyak 6.294 dengan keterlambatan sebanyak 384 paket. Dalam hal ini diketahui pada tahun 2017 sampai dengan 2019 dikatakan jumlah pencapaian pengiriman paket pos semakin tahun semakin menurun.
2. Diketahui bahwa eektivitas Pelayanan pengiriman paket pos masih cenderung menunggu pengiriman secara bersamaan, dimana diketahui pengiriman paket pos yang akan dikirim harus menunggu terpenuhinya

kapasitas mobil yang akan membawa paket sehingga hal ini mengalami keterlambatan pengiriman.

3. Masih kurangnya ketepatan penerimaan paket pos sesuai dengan SOP pos yaitu pengiriman Paket biasa dalam kota dan luar kota dengan waktu 3-4 minggu melainkan sampai penerimaan dengan waktu 5 minggu. Paket Kilat Khusus Dalam Kota dengan Waktu 4-7 hari melainkan sampai dengan 14 hari. Paket Express Dalam Kota dan Luar Kota 1-5 hari melainkan sampai penerimaan 7 sampai 10 hari.

Dilihat dari pentingnya upaya penangan ketentraman dan ketertiban umum di Kecamatan Layanan Paket Di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru belum terlaksana dengan baik sesuai dengan ketentuan SOP pengiriman paket yang telah ditentukan "**Evaluasi Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru**".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah "**Bagaimana Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru**"

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

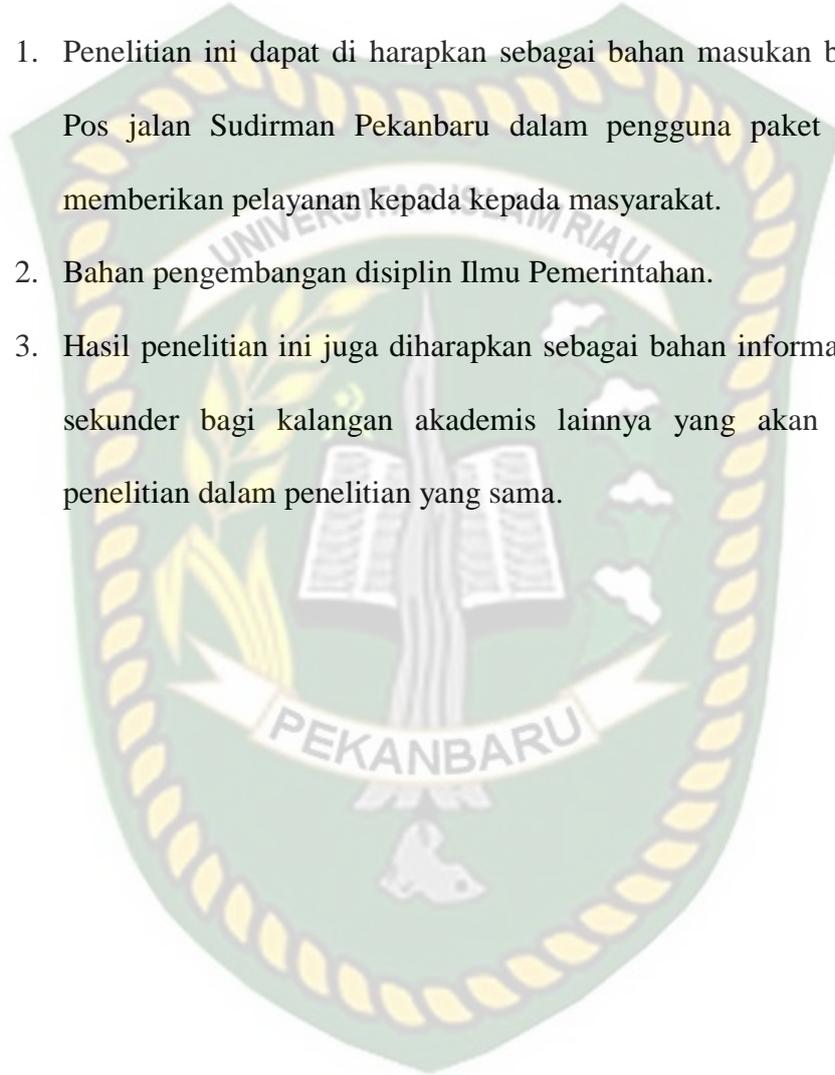
Adapun tujuan akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk Mengetahui Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru.

- b. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini dapat di harapkan sebagai bahan masukan bagi Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru dalam pengguna paket pos dalam memberikan pelayanan kepada kepada masyarakat.
2. Bahan pengembangan disiplin Ilmu Pemerintahan.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melakukan penelitian dalam penelitian yang sama.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu menurut Pramuji (dalam Syafie 2007 ; 13) harus ada objeknya, terminologinya yang khas, Metodologinya yang khas, filosofi yang khas dan teorinya yang khas. Sedangkan menurut Soekanto (1990;6) ilmu pengetahuan adalah pengetahuan yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran, pengetahuan mana selalu dapat diperiksa dan di telaah dengan kritis oleh setiap orang lain yang mengetahuinya.

Sedangkan Hatta (1995 ; 14) mengatakan bahwa ilmu adalah pengetahuan yang teratur tentang pekerjaan hokum kausal dalam suatu golongan masalah yang sama tabiatnya, maupun menurut kedudukannya yang tampak dari luar, maupun menurut bagunannya dari dalam.

Ilmu pengetahuan dapat didefinisikan sebagai suatu objek yang memiliki kelompok prindip, dalil, rumus yang melalui percobaan yang sistematis dilakukan berulang kali teruji kebenarannya, prinsip-prinsip, dalil-dalil dan rumusan mana yang dapat di pelajari. (Siagian, 1985 ; 1). Jadi berdasarkan teori diatas dapat di definisikan bahwa ilmu pengetahuan itu kongkrit, sehingga dapat diamati, di pelajari dan diajarkan serta teruji kebenarannya, teratur, bersifat khusus dalam arti memiliki metodologi, objek.

Pemerintah merupakan sekelompok orang yang dianggap mampu untuk menjalankan pemerintahan secara sah berdasarkan undang-undang. Syafiie (2005 ; 20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, dan pemerintah berasal dari kata perintah yang memiliki empat unsure yaitu : ada dua pihak terkandung, kedua pihak tersebut memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan yang di perintah memiliki kekuatan.

Sedangkan konsep pemerintahan menurut Situmorang (1993 ; 7) dapat diartikan sebagai badan atau lembaga para penguasa sebagai jabatan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan pemerintah, pelaksanaan kegiatan pemerintah tersebut diharapkan menaati ketentuan hukum dalam batas wilayah Negara, baik oleh setiap warga Negara maupun secara kolektif oleh setiap komponen pemerintahan dan masyarakat.

Ndraha (2005 ; 36), Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.

Pemerintah adalah gejala social artinya terjadi pada hubungan antara masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun kelompok dengan individu. (Ndraha, 1997 ; 6).

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997 ; 13) antara lain;

1. Menjamin keamanan dari segala ancaman baik dari luar negeri maupun dalam negeri.

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upayah untuk kesejahteraan social.
6. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafie 2007 ; 32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Kemudian Braz (dalam Syafie 2007 ; 35) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tatacara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Syafhendri (2008 ; 35) mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik, pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberi perlindungan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam arti sempit adalah Eksekutif yang menjalankan pemerintahan dengan pedoman atas peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah eksekutif, legislative, yudikatif secara bersama-sama menjalankan pemerintah dengan saling berkoordinasi agar tujuan Negara dapat terwujud.

Selanjutnya Budiarto (2003 ; 21) mengemukakan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan dasar Negara. Rakyat atau penduduk dalam wilayah suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara dengan konsep-konsep dasar Negara tersebut.

2. Konsep Administrasi Negara

Menurut Prajudi Atmosudirjo, (dalam Marbun, 2001; 22) berpendapat bahwa “Hukum Administrasi Negara adalah hukum mengenai pemerintah beserta aparturnya yang terpenting yakni administrasi Negara”.

Hukum administrasi Negara berkenaan dengan kekuasaan eksekutif, pengertian kekuasaan eksekutif ini tidak sama dengan apa yang dimaksudkan

dalam konsep trias politika, yang menempatkan kekuasaan eksekutif hanya melaksanakan undang-undang. Telah disebutkan bahwa istilah hukum administrasi Negara dalam kepustakaan Belanda disebut pula dengan istilah *bestuursrecht*, dengan unsure utama “*bestuur*”. Menurut Philipus M. Hadjon 2011; 21), istilah *bestuur* berkenaan dengan “*sturen*” dan “*sturing*”. *Bestuur* dirumuskan sebagai lingkungan kekuasaan Negara diluar lingkungan kekuasaan legislative dan kekuasaan yudisial. Dengan rumusan itu, kekuasaan pemerintahan tidaklah sekedar melaksanakan undang-undang. Kekuasaan pemerintahan merupakan kekuasaan yang aktif. Sifat aktif tersebut dalam konsep hukum administrasi secara intrinsic merupakan unsure utama dari “*sturen*” (*besturen*). Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Sturen* merupakan suatu kegiatan kontinu. Kekuasaan pemerintahan dalam hal menerbitkan ijin mendirikan bangunan misalnya, tidaklah berhenti dengan diterbitkannya ijin. Kekuasaan pemerintahan senantiasa mengawasi agar ijin tersebut digunakan dan ditaati. Apabila tidak sesuai dengan dengan ijin yang diterbitkan, pemerintah akan menggunakan kekuasaan penegakan hukum berupa penertiban yang mgkin berupa tindakan pembongkaran bangunan yang tidak sesuai.
- b. *Sturen* berkaitan dengan penggunaan kekuasaan. Konsep kekuasaan adalah konsep hukum public. Sebagi konsep hukum public, penggunaan kekuasaan harus dilandaskan asas-asas Negara hukum, asas demikrasi, dan asas instrumental.
- c. *Sturen* menunjukkan lapangan diluar legislative dan yudisial. Lapangan ini lebih luas dari sekedar lapangan eksekutif semata. Disamping itu *sturen* senantiasa diarahkan kepada suatu tujuan (*doelgerichte*).

Dari berbagai batasan pengertian Hukum Administrasi Negara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Hukum Administrasi Negara adalah hukum tentang pengadministrasian Negara yaitu mengenai pemerintahan dan segala peraturan-peraturan di dalamnya serta bagaimana menjalankan fungsi dan tugas

pemerintahan tersebut dalam bidang kehidupan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum.

3. Konsep Evaluasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih atau kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan setrukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau juga gabungan dari keduanya. (Depdikbud, 2002:45).

Dunn (2003:609) istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjukkan pada aplikasi berada sekala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti suatu nilai. Dalam arti spesifik, evaluasi berkenaan dengan produk informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Menurut Dunn (2003;608) evaluasi kebijakan adalah pencapaian penetapan kebijakan sebagai menentukan arah kebijakan yang ditetapkan yang berlangsung dalam pencapaian tujuan yang terlaksana lebih baik dari sebelumnya dengan pencapaian kebijakan melalui, Ketepatan Kebijakan, Ketepatan Pelaksanaan, Ketepatan Target, dan Ketepatan Lingkungan

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal meliputi :

a. Efisiensi

Efisiensi (efficiency) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan.

Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien Apabila sasaran yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan publik ternyata sangat sederhana sedangkan biaya yang dikeluarkan melalui proses kebijakan terlampau besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Ini berarti kegiatan kebijakan telah melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan.

b. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (adequacy) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah Kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Berbagai masalah tersebut merupakan suatu masalah yang terjadi dari suatu kebijakan sehingga dapat disimpulkan masalah tersebut termasuk pada salah satu tipe masalah tersebut. Hal ini berarti bahwa sebelum suatu produk kebijakan

disahkan dan dilaksanakan harus ada analisis kesesuaian metoda yang akan dilaksanakan dengan sasaran yang akan dicapai, apakah caranya sudah benar atau menyalahi aturan atau teknis pelaksanaannya yang benar.

c. Perataan (equity)

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kriteria kesamaan (equity) erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya-manfaat

d. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk dukungan/berupa penolakan.

Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan) masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari:

e. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternative yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka yang dimaksud dengan evaluasi dampak kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu penilaian terhadap pelaksanaan kebijakan yang telah diberlakukan oleh organisasi atau pemerintah, dengan cara mengevaluasi aspek-aspek dampak kebijakan yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan pelaksanaan kebijakan tersebut ditinjau dari aspek masyarakat sebagai sasaran kebijakan tersebut.

Berdasarkan pada teori tersebut, maka dapat dikembangkan teori evaluasi sebagai berikut:

f. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas

disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada organisasi, maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut. Apabila setelah pelaksanaan kegiatan kebijakan publik ternyata dampaknya tidak mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan kebijakan tersebut telah gagal, tetapi adakalanya suatu kebijakan publik hasilnya tidak langsung efektif dalam jangka pendek, akan tetapi setelah melalui proses tertentu.

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Ditinjau dari segi pengertian efektivitas usaha tersebut, maka dapat diartikan bahwa efektivitas adalah sejauhmana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dan perkembangan. Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi.

Evaluasi memiliki tiga fungsi utama dalam analisis kebijakan (Solichin Abdul Wahad, 2002;51), yaitu :

1. Evaluasi memberi informasi yang salah dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi

mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai.

2. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.

Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadai kinerja kebijakan yang dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan

Sedangkan menurut Ndraha (2003:201) evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dengan analisis hasilnya. Ada berbagai model evaluasi. Tiga diantaranya sebagai berikut:

1. Model *before-after* yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (perlakuan, treatment). Tolak ukurnya adalah *before*
2. Model Das Sollen – Das Sein, yaitu perbandingan dengan yang seharusnya dengan yang senyatanya. Tolak ukurnya adalah *das solen*.
3. Model Kelompok Kontrol – Kelompok Tes, yaitu perbandingan antara kelompok control (tanpa perlakuan) dengan kelompok tes (diberi perlakuan). Tolak ukurnya adalah kelompok kontrol.

Uraian diatas dapat diartikan bahwa evaluasi perlu dilakukan karena tidak semua kebijakan yang dibuat dapat diimplementasikan sesuai rencana atau bahkan sebuah kebijakan tidak dapat dijalankan, sehingga dengan adanya evaluasi dapat memberikan masukan, keritik dan saran terhadap kebijakan yang dibuat mulai dari implementasi sampai dengan dampak atau hasil dari kebijakan yang terjadi.

4. Konsep Kebijakan

Menurut Partowidagdo dalam Anwar (2011;42) model kebijakan adalah rekonstruksi bantuan untuk menata secara imajinatif dan menginterpretasikan pengalaman-pengalaman keadaan bermasalah untuk mendeskripsikan menjelaskan dan meramalkan aspek-aspek dengan maksud memecahkan permasalahan. Manfaatnya pertama karena kebijakan public merupakan proses yang kompleks, karena itu sifat model yang menyederhanakan realitas akan sangat membantu dalam memahami realitas yang kompleks itu. Kedua, sifat alamiah manusia yang tidak mampu memahami realitas yang kompleks tanpa menyederhanakan terlebih dahulu.

Menurut Dunn (2003 ;105) perumusan kebijakan adalah merupakan suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi dari pada perumusan kebijakan ini adalah ;

1. Pengelolaan informasi, yaitu usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau instansi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
2. Penetapan alternatif-alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usulan yang ada.
3. Penerapan sarana keputusan, menggunakan berbagai potensi yang dimiliki badan/instansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.
4. Penilaian terhadap isi kebijakan, melakukan tindakan evaluasi yang dilakukan oleh pembuat kebijakan.

Kebijakan merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan, atau petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu. (Kansil dan Cristine 2008 ; 190)

Menurut Anderson (dalam Tangkilisan 2003 ; 3) menyatakan bahwa “*Public policies are those policies developed by governmental bodies and officials*”. Dari pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa ;

1. Kajian pemerintah selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan
2. Kebijakan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah
3. Kebijakan itu merupakan apa yang benar-benar dilakukan pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang baru menjadi maksud atau pernyataan pemerintah untuk melakukan sesuatu.
4. Kebijakan pemerintah itu bersifat positif dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan.

Menurut Syafiie (2010;150) menyebutkan ;”Model kebijakan yang sesuai dengan situasi sekarang ini adalah model sistem dimana memperhatikan desakan-desakan lingkungan yang antara lain berisi tuntutan, dukungan, hambatan, tantangan, gangguan, rintangan, ujian, kebutuhan atau keperluan dan lain-lain yang mempengaruhi *public polic*, bukan sebaliknya, mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok”.

Raksasataya (dalam Islamy 2007 ; 17) memuat tiga elemen kebijaksanaan yaitu identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai, taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Tangkilisan (2003 ; 6) menyebutkan bahwa pembuatan kebijakan merupakan sebuah aktifitas yang diarahkan tujuan sebagai yang dimiliki ciri tersendiri dari aktifitas fisik dan ekspresif murni bertujuan untuk mempengaruhi prospektif(masa depan) alternatif arah yang dikehendaki.

Kebijaksanaan menurut Wahab (2004 ; 3). adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

5. Konsep Pelayanan

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003 ; 22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011 ; 10). *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *service* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009;84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2006; 64) mengatakan bahwa pelayanan

publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

a. Pengertian pelayanan publik

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut (Sinambela, 2011;13) ;

- 1) Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
- 2) Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
- 3) Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
- 4) Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Moerir (2008 ; 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

Pelayanan yang prima harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu ;

- a. Ketelitian
- b. Profesionalitas
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana

- d. Kejelasan kebijakan
- e. Pekerjaan yang sesuai dengan standar
- f. Kopensasi yang sesuai
- g. Mekanisme kerja

Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Menurut Lenvine (dalam Syafhendri, 2008 ; 262) mengatakan bahwa produk dari pelayanan public di dalam Negara birokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu ;

- a. Responsivitas adalah daya tanggap penyediaan layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responsibilitas adalah suatu ukuraan yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dengan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Keputusan MENPAN Nomor. 16 Tahun 2014 berbunyi Pelayanan Publik yaitu segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2008;26-27) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang berbunyi .. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau

Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Asas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011; 24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut;

- 1) Transparasi.
- 2) Akuntabilitas.
- 3) Kondisional.
- 4) Partisipatif.
- 5) Kesamaan Hak.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Adapun standar pelayan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi;

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya /tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Prosedur pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Ndraha (2003; 65) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesame

bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Jelas terlihat bahwa pelayanan secara vertical dan horizontal internal organisasi yang dilakukan sepanjang pelayanan yang diberikan sepanjang proses pelaksanaan di dalam organisasi itu sendiri. Ndraha (2003; 65) Vertikal dikatakan suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang lebih tinggi kedudukannya dengan kedudukan yang lebih rendah dalam berbagi bentuk dengan tujuan pelayanan yang diberikan, Horisontal dalam hubungan itu baik pihak yang dilayani maupun yang dilayanani dihadapkan pada kesempatan yang semakin luas dengan diwarnai sifat pelayanan (komoditi) dan masing-masing pihak.

Hal ini meliputi ;

1. Proses
2. Output (product)
3. Outcome (manfaat)

Adapun standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Sitorus (2009;86) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan meliputi Kemudahan Keadilan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan, berikut penjelasannya sebagai berikut :

1. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.
2. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
3. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik
4. Kehandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
5. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi perparkiran, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
6. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Pelayana Publik yaitu segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang meneliti tentang sampah adalah sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Cherli Anggela 2014	Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.	1. Teknik pengumpulan data Observasi Dokumentasi dan Wawancara. 2. Lokasi penelitian. 3. Objek Penelitian.	1. Metode Penelitian Kualitatif 2. Teori Penelitian 3. Hasil penelitian.
2	Yesran Sanrova Tamba 2017	Analisis Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru.	1. Objek penelitian 2. Metode kuantitatif. 3. Teknik pengumpulan data data Observasi Dokumentasi, dan Kuesioner. 1. Lokasi penelitian.	1. Teori yang digunakan 2. Jumlah Informan 3. Hasil penelitian
3	Rizki Hidayat 2018	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.	1. Metode pengumpulan data Observasi Dokumentasi, Kuesioner, dan Wawancara 2. Objek penelitian. 3. Lokasi penelitian.	1. Metode Penelitian Kualitatif 2. Teori yang digunakan. 3. Hasil penelitian
4	Eka Wildanu 2018	Efektivitas Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Cirebon	1. Objek penelitian 2. Metode kuantitatif. 3. Teknik pengumpulan data data Observasi Dokumentasi, dan Kuesioner.	1. Teori yang digunakan. 2. Lokasi penelitian. 3. Jumlah Informan 4. Hasil penelitian

5	Ade Sarmini 2018	Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Karimun Kepulauan Riau	1. Objek penelitian 2. Teknik pengumpulan data data Observasi Dokumentasi, dan Kuesioner.	1. Metode kualitatif. 2. Teori yang digunakan. 3. Lokasi penelitian. 4. Hasil penelitian
---	------------------	--	--	---

Sumber :Olahan Data penelitian, 2020

C. Kerangka Pikiran

Adapun penelitian Kerangka pemikiran penelitian berdasarkan kebijakan dan pelayan serta indicator teori yang digunakan dalam penelitian sebagaimana berikut:

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru



Sumber : Modifikasi Penelitian, 2020

C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan analisa data dan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaa penelitian ini, maka penulis perlu membuat konsep operasional agar pembaca muda memahami maksud dan tujuan penulis ini, diantaranya :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan factor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuai haknya.

2. Pelayanan dimaksud disini adalah Pelayanan Paket Pos didalam Pengiriman Paket.
3. Paket Pos adalah Jasa pengiriamn barang atau benda yang dilakukan pengiriman sampai keluar kota.

Adapun indikator yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah :

4. Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dengan tujuan-tujuan yang tepat dan arah kebijakan yang dibuat yang sesuai dengan tujuan dan fungsinya.
5. Efisiensi yaitu usaha pencapaian hasil yang digunakan secara optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber daya yang ada.
6. Kecukupan yaitu kebijakan dalam pelaksana dalam program dan peraturan yang ditetapkan antara kerjasama kinerja organisasi dalam pencapaian tujuan
7. Perataan adalah pemberian pencapaian hasil kebijakan terhadap organisasi maupun lingkungan secara menyeluru berdasarkan tugas dan fungsinya.
8. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, serta melaksanakan mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
9. Ketepatan yaitu kepastian penerapan yang dilaksanakan dengan kegiatan yang terarah dengan tujuan tercapainya tugas pelaksanaan yang ditetapkan

D. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Konsep Operasional Variabel Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Ukuran/Item penilaian	Skala
Pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan meliputi Kemudahan	Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru	Efektivitas	a. Memberi kepuasan terhadap penerima layanan b. Mengetahui Kualitas basis	Optimal
		Efisiensi	a. Pencapaian pelayanan dengan tepat waktu. b. Pemberian pelayan dengan ramah dan senonong	Optimal
		Kecukupan	a. Kerjasama antara Pegawai. b. Pengawasan atasan terhadap kinerja bawahan	Optimal
		Perataan	a. Tersedia sarana prasarana yang memadai. b. Pemberian pelayanan tanpa	Optimal
		Responsivitas	a. Persyaratan mudah dimengerti. b. Prosedur tidak berbelit belit	Optimal
		Ketepatan	a. Pencapaian hasil kinerja. b. Evaluasi peningkatan pelayanan.	Optimal

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru maka perlu adanya teknik pengukuran yang jelas yang dapat dinilai dari pelayanan yang dikatakan :

Baik :Apabila semua indikator pada katagori baik berada pada rentang persentase 67%-100%

Cukup Baik :Apabila semua indikator pada katagori baik berada pada rentang persentase 34%-66%

Kurang Baik :Apabila semua indikator pada katagori baik berada pada rentang persentase 0%-33%

Apun pengukuran indikator sebagai berikut :

1. Efektivitas, yang terdiri dari :

- Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%
- Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%
- Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

2. Efisiensi, yang terdiri dari :

- Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%
- Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%
- Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

3. Kecukupan, yang terdiri dari :

- Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%
- Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%
- Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

4. Perataan, yang terdiri dari :

- Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%
- Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%
- Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

5. Responsivitas, yang terdiri dari :

- Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%
- Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%
- Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%

6. Ketepatan, yang terdiri dari :

Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 67%-100%

Cukup Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 34-66%

Kurang Baik : Apabila hasil rekapitulasi responden 0%-33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kuantitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran.

Untuk mengetahui dan melihat serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual dengan melihat masalah dan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian ini yang digunakan adalah penelitian survey. Pengertian survey dibatasi dengan penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluru populasi. Dengan demikian, penelitian survey secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari tiap-tiap populasi dengan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpulan yang pokok. Penelitian ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan kusioner yang dimaksud diats untuk disebarakan kepada populasi yang sudah ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Kantor Pos Kota Pekanbaru. Ini semua dilakukan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang dirasa belum memberikan kepuasan dan berlangsung dengan baik.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2011 : 80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adalah jumlah keseluruhan suatu objek yang akan di teliti dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah Manajer Pelayanan Paket Pos, Staff pelayanan paket pos dan Masyarakat pengguna jasa Pos, adapun Subjek penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.1 Populasi Dan Sampel Penelitian Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Manajer Pelayanan Paket Pos	1	1	100%
2	Petugas pelayanan Paket Pos	15	15	100%
3	Masyarakat pengguna jasa Pos	~	30	-
Jumlah		15	45	-

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiono (2011 ; 80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan keseluruhan subjek penelitian.

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan populasi, maka untuk menentukan populasi dan sampel, pada Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam hal ini Manajer Pelayanan Paket Pos, Staff pelayanan paket pos dengan menggunakan teknik penarikan sensus karena jumlah populasi tidak

terlalu besar sehingga dapat diketahui jumlah sampel penelitian berjumlah jumlah 15 sampel.

Terhadap Masyarakat pengguna jasa Pos sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *Incidental Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan ketepatan ditemui dilokasi penelitian yaitu dan Masyarakat pengguna jasa Pos dengan jumlah 30 Sapel.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon pengguna jasa Pos.

2. Data Skunder

Data skunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang, buku-buku, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang lengkap yang di perlukan penulis dalam penelitian ini, maka di gunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung maupun tidak langsung terhadap fokus penelitian, pengumpulan data penelitian dilakukan dengan :

1. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

2. Kuesioner

Kuesioner yakni pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis dan diberikan kepada responden. Sehingga reponden dapat menjawab pertanyaan yang diberikan sesuai dengan pilihan objektif yang disediakan juga menjawabnya secara tertulis yang tidak menggunakan pilihan obyektif.

3. Wawancara

Adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung dengan responden untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden. Wawancara dilakukan kepada Manajer Pelayanan Paket Pos.

4. Dokumentasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pendokumentasian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data primer dan skunder yang di perlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka data tersebut di kelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan keseluruhan data yang di peroleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci

bagaimana pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru untuk menarik sebuah kesimpulan.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan Juni 2020 sampai dengan bulan September 2020. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE 2020															
		Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan UP	■	■	■	■												
2	Seminar UP					■	■	■	■								
3	Riset							■	■								
4	Penelitian lapangan							■	■								
5	Pengolahan data dan analisis									■	■	■	■				
6	Konsultasi bimbingan skripsi											■	■	■	■	■	■
7	Ujian skripsi															■	■
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi															■	■
9	Pengadaan serta penyeraha skripsi															■	■

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Singkat Kota pekanbaru

Pekanbaru lahir jauh sebelum masuknya penjajah Belanda ke Indonesia. Pada waktu itu Pekanbaru hanya berupa dusun kecil yang bernama Payung Sekaki. Dusun itu terletak di tepi sungai Siak (tepatnya di seberang pelabuhan yang ada saat ini).

Kemudian di zaman kerajaan Siak Sri Indrapura yang dipimpin oleh Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah (wafat tahun 1791), dusun ini berkembang dengan pesat menjadi pusat perdagangan dan merupakan jalur lalu lintas kapal-kapal dari berbagai daerah. Pada saat itu pula pusat kerajaan berpindah ke seberang, sebelah selatan (sekitar pasar bawah saat ini) yang kemudian bernama Senapelan.

Dalam perkembangan selanjutnya berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima puluh, Tanah Datar dan Kampar), Negeri Senapean berganti nama menjadi Pekanbaru. Penggantian nama ini terjadi di masa Pemerintahan Sultan Muhammad Ali Muazam Syah (1784 – 1801).

Pada Waktu Penjajahan Belanda, berdasarkan Besluit Van Her Inlance Zelf Bestuur Van Siak No. 1 Tahun 1919 Pekanbaru menjadi tempat kedudukan Controluer (PHB) Pemerintah Belanda. Sewaktu pendudukan Jepang, pada tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer (GO KUNG), istilah distrik menjadi GUM yang dipimpin oleh seorang GUN CHO.

Akhirnya di zaman Pemerintahan Republik Indonesia Pekanbaru berubah status menjadi :

1. Hermene Pekanbaru dan merupakan Ibukota Keresidenan Riau berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera di Medan No. 103 tanggal 1 Mei 1946.
2. Kota Kecil Berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1956.
3. Kotapraja berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1957.
4. Ibukota Provinsi Riau setelah dipindahkan dari Tanjung Pinang pada tahun 1959.
5. Kotamadya berdasarkan Undang- Undang No. 5 tahun 1974.
6. Kota berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999.

Kota Pekanbaru dengan slogan “ Kota Bertuah “ yang merupakan akronim dari : Bersih, Tertib, Usaha Bersama, Aman dan Harmonis merupakan semangat masyarakat Pekanbaru untuk membangun kotanya.

Kota Pekanbaru secara geografis terletak antara 101°14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian berkisar antara 5-50 meter dari permukaan laut. Wilayah bagian utara merupakan daratan landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter. dan dibelah oleh aliran Sungai Siak, yang mengalir dari barat hingga ke timur dengan 527 km, lebar sungai 100-150 m dengan kedalaman 20-29 m, sungai ini juga berfungsi sebagai jalur pelayaran internasional (IMO) International Maritime Organisation serta memiliki beberapa anak sungai seperti sungai; Umban Sari, Sail, Air Hitam

Sibam, Setukul, Kelulut, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Limau dan Tampan.

Secara administrasi berbatasan langsung dengan Kabupaten lain sbb :

Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar

Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru memiliki luas wilayah 632,26 km², terbangun saat ini sekitar 30% dan masih ada potensi yang dapat dikembangkan seluas 40% dari total luas wilayah. Wilayah lainnya seluas 30% dipertahankan untuk ruang terbuka hijau (RTH). Dilihat dari regional Sumatera, Pekanbaru juga berada di tengah tengah pulau Sumatera. Dan menjadi titik simpul jalur lintas darat melalui jalan lintas timur Sumatera serta menjadi titik simpul tol transmisi jaringan kabel listrik dan gardu induk Sumatera. Secara nasional posisi kota Pekanbaru menjadi pintu gerbang Indonesia Bagian Barat untuk keluar dan masuk internasional khususnya bertetangga dekat dengan negara ASEAN. Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan, 617 RW dan 2521 RT.

B. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Pos Indonesia (Persero)

Sejarah pos Indonesia dimulai pada masa VOC sekitar tahun 1602. Pada saat itu, kegiatan pos hanya dilakukan di kota-kota tertentu di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa dan dilakukan dengan membagikan atau pengantaran dengan Sepeda. Surat-surat atau paket-paket pos hanya diletakkan di Stadsherbrg (Gedung

Penginapan Kota) sehingga orang-orang harus selalu mengecek apakah ada surat atau paket untuknya di dalam gedung itu.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang berdiri sejak masa pemerintahan belanda. Kantor pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW. Baron pada tanggal 26 Agustus 1746. Kemudian pada tahun 1864 dinas pos sebagai jawatan, berada dibawah pengawasan Directur Producten en Civile Magajizen. Tahun 1875 Dinas Pos disatukan dengan Dinas Telegraf dan disebut Pos en telegrafdienst. Sejak tahun 1884 jawatan telephon disatukan sehingga mulai tahun 1906 disebut dengan “Pos Telegraf en telefondienst” (PTT).

PT. Pos Indonesia bermula mempunyai sebutan nama yaitu jawatan PTT Republik Indonesia, yang berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dari pemerintahan militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemuda anggota AMPTT dan tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya Jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahun sebagai Hari bakti PTT dan kemudian menjadi Hari Bakti Parpostel.

Lalu Jawatan PPT mengalami perubahan status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.240 Tahun 1961, supaya memperoleh kebebasan didalam bergerak untuk yang lebih luas dalam mengembangkan suatu usaha. Kemudian pada tahun 1965 Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Ponsel) telah dipecah menjadi

dua badan usaha yang berbeda yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan Perusahaan negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.29 Tahun 1965 dan Peraturan Pemerintah. PT. Pos Indonesia telah menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin berkembang. Pemerintah (PP) No.5 Tahun 1995 pada tanggal 5 Juni 1995 dan menyebar ke berbagai daerah termasuk di daerah kota Pekanbaru.

Melalui proses yang sangat panjang dari sejak awal berdirinya. Perusahaan ini adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pada dasarnya bergerak di bidang pengiriman surat dan dokumen lainnya. Seiring dengan berjalannya waktu layanan pos Indonesia terus berkembang, sehingga pada saat ini dapat melayani pengiriman barang juga.

Kemudian dengan perkembangan media informasi komunikasi dan teknologi, jaringan Pos Indonesia semakin meluas hingga mencapai lebih dari 3.800 kantor pos online hingga saat ini.

1. Bisnis Surat Paket dan Logistik
2. Pos Internasional
3. Logistik dan
4. Bisnis Jasa Keuangan

C. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu:

1. Visi

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

2. Misi

Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

D. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Adapun tugas pokok pada masing-masing Bagian pada Kantor Pos Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

2. Kepala Kantor Pos

- a. Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan RKA kantor pos.
- b. Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya kantor pos cabang serta unit pelayanan lainnya.
- c. Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan program pemasaran. guna mendukung pencapaian kinerja pendapatan serta melakukan evaluasi.
- d. Mengajukan usulan pengembangan kapasitas kantor pos dan kantor pos cabang yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
- e. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program kemitraan dan bina lingkungan.
- f. Evaluasi pencapaian target pendapatan, laba kantor pos cabang

2. Kepala Unit Operasional Kantor Pos

- a. Mengendalikan kelancaran jaringan Virtual dan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pelayanan surat dan paketpos, pospay, remiten service diloket dan kantor cabang, loket ekstensi serta pengendalian penerimaan uang dan pendapatan dipertanggungjawabkan sesuai dengan kode rekening masing-masing.
- b. Mengendalikan Colecting, Proceasing, Distribusi, Transportasi, serta antaran kiriman Suratpos dan Paketpos baik Domestik maupun Internasional sesuai dengan Setandar Operasional Prosedur untuk mencapai setandar mutu yang ditetapkan perusahaan.
- c. Melakukan pengawasan pengelolaan operasional dan pelayanan dalam lingkup tanggung jawabnya.
- d. Mewakili kepala kantor untuk kegiatan eksternal.
- e. Membuat dan menyampaikan laporan kerjanya kepada kepala kantor pos dan bagian terkait.

3. Manajer Pelayanan Jasa Surat Pos dan Pos Express

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Memelihara administrasi dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan dibagiannya.

4. Manajer Paket Pos

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.

- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan dibagiannya.
- d. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya terhadap atasan dan unit terkait.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru. Penelitian ini mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

A. Identitas Responden

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyerahan kuisioner dan wawancara.

1. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penyebaran Kuissioner, wawancara dan kuisioner yang sudah disajikan kepada responden, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas responden. Dan yang dijadikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan diskriminasi oleh pegawai yang disajikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingka analisis yang akan diberikan dalam menilai Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan, yang dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.1. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase(%)
1	Laki-Laki	37	80%
2	Perempuan	9	20%
Jumlah		46	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden penelitian di dominasi pada jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 36 orang responden atau 80%. Sedangkan wanita sebanyak 9 orang responden atau 20%. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian selajutnya berdasarkan umur yang mana dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.2. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	≤ 25 tahun	-	-
2	20-39 tahun	17	37%
3	40-49 tahun	25	54%
4	≥ 50 tahun	4	9%
Jumlah		46	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada rentang usia 20-39 tahun terdapat 17 orang dengan responden atau 37%. Pada rentang usia 40-49 tahun terdapat 25 orang responden atau 54%. Pada rentang usia 50 tahun keatas terdapat 4 orang responden atau 9%. Kemudian penggolongan responden penelitian berdasarkan pendidikan yang merupakan faktor penilaian pengetahuan responden, yang mana dapat terlihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.3. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SLTA	11	23%
4	Diploma	22	47%
5	Sarjana	13	28%
Jumlah		46	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai dan pemohon Pembuatan SIM A yang berpendidikan SLTA sebanyak 11 orang responden atau 26%. Selanjutnya untuk tingkat pendidikan Diploma sebanyak 22 orang responden atau 43%. Dan untuk pendidikan tingkat s1 (sarjana) sebanyak 13 orang atau 28%.

B. Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsekwensi logis aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, maka perlu menciptakan dan mewujudkan dengan pelayanan yang transparansi, akuntabel, kondisional, partisipasif dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sehingga dari beberapa permasalahan yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah yang menjelaskan terhadap pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos dikatakan bahwa kantor pos dalam melayani meliputi jasa: pelayanan komunikasi pengiriman surat pos begitu juga paket pos, tetapi dalam memberikan pelayanan di tuntut untuk

memberikan pelayanan terbaik. Sesuai dengan latar belakang tersebut maka pokok permasalahan adalah bagaimana upaya kantor pos dalam memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat.

kedudukan kantor Pos adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Paket Pos. Keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan ini sangat tergantung pada sejauh mana para pegawai dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para pengguna jasa. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan baik kualitas maupun kuantitasnya sehingga tidak menyebabkan keterlambatan pengiriman pos, karena pengguna jasa tidak akan menerima alasan keterlambatan untuk itu dalam membentuk suatu pelayanan secara utuh dan berkualitas.

Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru dalam memberikan upaya Pelayanan prima dalam pengiriman Paket Pos kepada masyarakat meliputi pelayanan Layanan komunikasi, Layanan Paket, Layanan Logistik, Layanan transaksi keuangan dan Layanan keagenan pos tentunya pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan sehingga adanya kejelasan dan kepastian, pemberian biaya pelayanan yang ekonomis, penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu, memberikan pelayanan berdasarkan keadilan yang merata, memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta adanya keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Salah satu pelayanan jasa pengiriman di Kantor Pos Jaln Sudirman adalah Paket pos dimana pengiriman Paket pos adalah pengiriman barang maupun

berkas yang didasarkan peraturan yang ditetapkan kantor Pos dengan paket pengiriman yang pengiriman paket biasa, paket kilat dan paket exspress dalam kota maupun luar kota.

Pelayanm pengiriman paket pos dimana diketahui pengiriman paket pos semakin tahun semakin menurun tentunya hal ini berdampak pelayanan yang diberikan belum maksimal dan waktu pelayanan pengiriman sesuai dengan waktu yang telah ditentukan seusi dengan SOP yang ditetapkan sehingga masyarakat pengguna jasa pos banyak yang memakai pengguna jasa pengiriman pihak swasta dan perlunya kantor pos lebih meningkatkan mutu pelayanannya dalam pengiriman paket pos.

Sehingga Kantor Pos dalam pengiriman pelayanan paket pos dinilai belum sesuai dengan penerapan SOP dan ketentuan pelayanan yang ditetapkan dimana waktu pengiriman tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan keterlambatan penerimaan paket, dan ditemuinya paket dalam penerimaannya rusak dikarenakan pengiriman paket dikumpulkan dahulu barulah dikirim hal ini mengakibatkan paket harus digabungkan begitu saja dalam pengirimannya serta kurangnya sarana pengiriman paket pos sehingga pengiriman harus menunggu terkumpul barulah pengiriman dilaksanakan. Hal ini menghambat pelayan yang diberikan terhadap masyarakat khususnya pelayanan terbaik.

Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru, sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dengan tujuan-tujuan yang tepat dan terarahnya kebijakan yang dibuat sesuai dengan tujuan dan fungsinya. Dengan pengertian efektivitas seperti itu maka dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru tentunya harapan dan aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan dapat dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Memberi kepuasan terhadap penerima layanan.
2. Mengutamakan Kualitas kerja.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.4. Jawaban Responden Mengenai Indikator Efektivitas Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberi kepuasan terhadap penerima	12 (26%)	23 (51%)	10 (17%)	45
2	Mengutamakan Kualitas kerja.	10 (20%)	25 (54%)	10 (28%)	45
Jumlah		22	48	20	90
Rata-rata		11	24	10	45
Persentase		25%	53%	22%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Efektivitas dalam item penilaian Memberi kepuasan terhadap penerima layanan dimana responden penelitian pada Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang mana menjawab baik sebanyak 12 responden atau 26% dengan alasan, Kantor Pos memberikan kepuasan terhadap penerima layanan mulai dari prosedur dan persyaratan yang tidak berbelit-belit hingga pengiriman paket pos. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden atau 51% dengan alasan, kantor Pos memberi kepuasan terhadap penerima mulai dari penerimaan paket Pos sampai dengan pengiriman paket pos, akan tetapi dalam hal pengiriman paket pos masyarakat belum merasakan puas dikarenakan keterlambatan pengiriman paket pos hal inilah yang sering terjadi. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden atau 17% dengan alasan, Kepuasan yang diberikan Kantor pos dalam pengiriman paket pos biasa, Kilat Khusus, dan Paket Express dalam Kota belum dirasakan masyarakat pengguna jasa pos hal ini dikarenakan pengiriman paket pos yang sering terlambat sehingga paket pos tidak tepat waktu sampai pada tujuan pengiriman.

Kemudian untuk item penilaian Mengutamakan Kualitas kerja yang mana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang menyatakan baik berjumlah 10 responden atau 20% dengan alasan, Kantor Pos menerapkan Mengutamakan Kualitas kerja dengan melakukan pencapaian kerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 25 responden atau 54% dengan alasan, mengutamakan kualitas pelayanan bahwa kantor pos belum secara

menyeluruh efektif didalam pencapaian pelayanan paket pos dimana kegiatan pengiriman paket pos belum tepat waktu pada lokasi tempat yang dituju. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, kualitas kantor pos dalam pengiriman paket pos belum sesuai dengan sop yang ditetapkan mulai dari pengiriman paket pos sampai dengan kedatangan paket.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Efektivitas dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 24 atau 53% dengan alasan, Kantor pos belum memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa Pos hal ini dikarenakan keterlambatan akan pengiraman paket pos sehingga terlihat kantor pos belum mengutamakan kualitas akan pelayanan paket pos yang diberikan. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Memberi kepuasan terhadap penerima layanan, Mengutamakan Kualitas kerja.

Berikut hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos Suryati dalam Efektivitas pelayanan tanggal 15 Juni 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini kami sudah menerapkan pemberian kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa Pos dengan melakukan penerapan prosedur dan persyaratan yang tidak berbelit-belit sampai dengan pengiriman paket Pos. memang saya akui banyaknya masalah dilapangan didalam pengiriman paket Pos dikarenakan paket pos dikirim harus terdata semua dan harus dikumpul dulu dalam satu pengiriman tidak mungkin dikirim hanya beberapa paket saja, hal inilah yang kadang pengiriman paket pos terlihat lama, namun saya selalu menghimbau terhadap pegawai agar memberikan pencapaian pelayanan dengan baik guna memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan...”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui efektivitas bahwa Kantor pos belum memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa Pos hal ini dikarenakan keterlambatan akan pengiraman paket pos dikarenakan paket dikumpulkan dulu barulah dilakukan pengitriman melainkan bukan disetiap harinya dilakukan pengiriman.

Berdasarkan hasil Kuesioner, wawancara dan Observasi penulis menganalisa bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui efektivitas diketahui Kantor pos belum memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa Pos hal ini dikarenakan keterlambatan akan pengiraman paket pos sehingga terlihat kantor pos belum mengutamakan kualitas akan pelayanan paket pos yang diberikan Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Memberi kepuasan terhadap penerima layanan, Mengutamakan Kualitas kerja. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dikatakan dalam gori cukup baik.

2. Efisiensi

Efisiensi yaitu usaha pencapaian hasil yang digunakan secara optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber daya yang ada yang berdasarkan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Dengan pengertian efektivitas seperti itu maka dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru tentunya harapan dan aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan dapat dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui efektivitas

Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Pencapaian Pelayanan dengan tepat waktu.
2. Pemberian pelayan dengan ramah dan sopan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.5. Jawaban Responden Mengenai Indikator Efisiensi Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pencapaian pelayanan dengan tepat waktu.	10 (21%)	26 (58%)	9 (20%)	45
2	Pemberian pelayan dengan ramah dan sopan.	11 (24%)	28 (62%)	6 (13%)	45
Jumlah		21	54	15	90
Rata-rata		10	27	8	45
Persentase		22%	60%	18%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Efisiensi dalam item penilaian Penyelesaian Pelayanan dengan tepat waktu, responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dimana diketahui yang menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 21% dengan alasan, Pencapaian pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ditetapkan dimana diketahui pengiriman Paket biasa dalam kota Waktu pengiriman 2-5 Hari, Paket Kilat Khusus Dalam Kota Waktu pengiriman 1-5 Hari, Paket

Express Dalam Kota Waktu dengan waktu pengiriman 1-3 Hari. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 26 responden atau 58% dengan alasan, Pelayanan kantor pos sesuai dengan paket yang ditetapkan namun belum semua pengiriman dilakukan sesuai dengan paket yang ditetapkan. Selanjutnya responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20 % dengan alasan, pencapaian pelayanan Paket Pos belum terlaksana dengan maksimal sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

Kemudian untuk item penilaian Pemberian pelayanan dengan ramah dan sopan yang mana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang menyatakan baik berjumlah 11 responden atau 24% dengan alasan, Kantor Pos menerapkan Pemberian pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga pengguna jasa pelayanan merasa terpedulikan akan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 28 responden atau 62% dengan alasan, sejauh ini pemberian pelayanan dengan sopan dan ramah belum semua pegawai menerapkannya sehingga pengguna jasa pos masih merasakan kurangnya kedekatan yang dilakukan pegawai sehingga pengguna pos cenderung enggan bertanya akan kebigungan yang dilam kepengurusan pengiriman paket Pos. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 6 responden atau 13% dengan alasan, pemberian pelayanan dengan sopan dan ramah oleh pegawai pemberi pelayanan belum terlihat menerapkannya melainkan cuek saja sehingga pengguna jasa pos engga bertanya terkait pengiriman paket pos lebih rincinya.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Efisiensi dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 27 atau 60% dengan alasan, Kantor pos belum menerapkan pencapaian hasil pelayanan dengan maksimal dimana diketahui pencapaian pengiriman paket pos belum dikirim tepat waktu sesuai dengan SOP yang ditetapkan dan kegiatan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pos belum terlihat secara merata melakukan keramahan dan sopan terhadap pengguna jasa pelayanan melainkan cuek saja, sehingga pengguna jasa paket pos enggan bertanya terkait pengiriman persyaratan dan prosedur paket pos. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Pencapaian pelayanan dengan tepat waktu, Pemberian pelayan dengan ramah dan sopan.

Berikut hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos Suryati dalam indikator Efisiensi pelayanan Paket Pos tanggal 15 Juni 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini kantor pos menerapkan pencapaian pelayanan yang cepat tepat dan menerpakan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pemberian pelayanan pengguna jasa pelayanan paket Pos. memang masih ada aja pegawai memberikan pelayanan yang terlihat cuek namum tidak semuanya, apabila pengguana jasa pelayanan bertanya pastinya pegawai siap memberikan arahan dan mendegar....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui efisiensi. Bahwa Kantor pos belum menerapkan pelayanan yang cepat dan tepat dan menetapkan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga kegiatan pelayanan belum memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa pelayanan paket pos.

Berdasarkan hasil Kuesioner, wawancara dan Observasi penulis menganalisa bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui efisiensi. Bahwa Kantor pos belum menerapkan pencapaian hasil pelayanan dengan maksimal dimana diketahui pencapaian pengiriman paket pos belum dikirim tepat waktu sesuai dengan SOP yang ditetapkan dan kegiatan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pos belum terlihat secara merata melakukan keramahan dan sopan terhadap pengguna jasa pelayanan melainkan cuek saja, sehingga pengguna jasa paket pos enggan bertanya terkait pengiriman persyaratan dan prosedur paket pos. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Pencapaian pelayanan dengan tepat waktu, Pemberian pelayan dengan ramah dan sopan. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dikatakan dalam gori cukup baik

3. Kecukupan

Kecukupan yaitu kebijakan dalam pelaksanaan dalam program dan peraturan yang ditetapkan antara kerjasama kinerja organisasi dalam pencapaian tujuan. Dengan pengertian efektivitas seperti itu maka dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru tentunya harapan dan aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan dapat dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Kerjasama antara Pegawai.
2. Pengawasan atasan terhadap kinerja bawahan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.6. Jawaban Responden Mengenai Indikator kecukupan Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kerjasama antara Pegawai.	7 (15%)	29 (65%)	9 (20%)	45
2	Pengawasan atasan terhadap kinerja bawahan.	8 (17%)	28 (61%)	9 (20%)	45
Jumlah		15	57	18	135
Rata-rata		8	28	9	46
Persentase		18%	62%	20%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Kecukupan dalam item penilaian Kerjasama antara Pegawai, yang mana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang menyatakan baik sebanyak 7 responden atau 15% dengan alasan, kerjasama pegawai kantor pos sudah dilakukan dalam pemberian pelayanan dengan baik. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 29 responden atau 65% dengan alasan, Kerjasama pegawai kantor pos sudah terjalin namun belum semua pegawai kantor pos melakukan kerjasama dengan baik sehingga masih terjadinya kelambatan dalam pengirimn paket pos terutama pada bagian Gudang pengiriman paket pos dengan bagian pengumpulan paket yang akan

dibawa ke gudang pengiriman. Selanjutnya responden yang menjawab kurang baik berjumlah 9 responden atau 20% dengan alasan, kerjasama antar pegawai belum solid sehingga kegiatan pengiriman paket pos belum dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu pengiriman yang telah ditetapkan melainkan harus menunggu penumpukan paket yang akan dikirim.

Kemudian untuk item penilaian Pengawasan atasan terhadap kinerja bawahan yang mana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang menyatakan baik berjumlah 8 responden atau 17% dengan alasan, Atasan sudah melakukan pengawasan baik secara langsung maupun laporan kinerja pegawai. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 28 responden atau 61% dengan alasan, Pimpinan sudah melakukan pengawasan terkait kinerja bawahan akan tetapi kegiatan pengawasan yang dilakukan atasan belum maksimal melainkan apabila adanya permasalahan akan pelayanan pengiriman paket pos barulah atasan turun pengecekan. Selanjutnya responden yang menyatakan cukup terlaksana sebanyak 9 responden atau 20% dengan alasan, pengawasan pimpinan terhadap bawahan belum berlangsung dengan maksimal melainkan hanya apabila ada permasalahan barulah atasan turun melakukan pengecekan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai kecukupan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik, dengan nilai responden 28 atau 62% dengan alasan, diketahui kerjasama antar pegawai didalam memberikan pelayanan paket Pos belum terlihat terlaksana dengan baik

dimana belum semua pegawai terlihat bekerjasama sehingga pengiriman paket bos cenderung terkendala didalam pengirimannya dikarenakan paket harus ditumpuk dulu baru dilakukan pengiriman, dan terlihat pimpinan belum melakukan pengawasan yang ketat akan kinerja bawahan sehingga bawahan terlihat tidak maksimal didalam melakukan pencapaian kerjanya. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Penyelesaian Kerjasama antara Pegawai, Pengawasan atasan terhadap kinerja bawahan.

Berikut hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos Suryati dalam Efektivitas pelayanan tanggal 15 Juni 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini saya sudah menerapkan akan kerjasama antar sesama pegawai sehingga koordinasi dapat menyelesaikan pencapaian kinerja pegawai dengan cepat dan tepat, namun yang terjadi masih ada pegawai yang tidak mau bekerjasama melainkan hanya melakukan kerjanya tanpa adanya komunikasi dengan pegawai lainnya, namun apabila adanya permasalahan didalam pelayanan pengirim paket pos saya turun untuk melakukan pengawasan dengan tujuan agar upaya pelayanan dapat terlaksana dengan baik...”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui indikator kecukupan. diketahui pegawai belum menerapkan kerjasama yang solid didalam melaksanakan kerjanya dalam percepatan pelayanan mulai dari pengumpulan paket yang akan di kirim sehingga bertumpuk dulu baru diberitahu kepada pihak gudang dan konfirmasi barang siap dikemas dan akan dikirim.

Berdasarkan hasil Kuesioner, wawancara dan Observasi penulis menganalisa bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui indikator kecukupan. diketahui kerjasama antar pegawai didalam memberikan pelayanan paket Pos belum terlihat terlaksana dengan baik

dimana belum semua pegawai terlihat bekerjasama sehingga pengiriman paket bos cenderung terkendala didalam pengirimannya dikarenakan paket harus ditumpuk dulu baru dilakukan pengiriman, dan terlihat pimpinan belum melakukan pengawasan yang ketat akan kinerja bawahan sehingga bawahan terlihat tidak maksimal didalam melakukan pencapaian kerjanya. Hal didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Penyelesaian Kerjasama antara Pegawai, Pengawasan atasan terhadap kinerja bawahan. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dikatakan dalam gori cukup baik

4. Perataan

Perataan adalah pemberian pencapaian hasil kebijakan terhadap organisasi maupun lingkungan secara menyeluru berdasarkan tugas dan fungsinya. Dengan pengertian perataan seperti itu maka dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru tentunya harapan dan aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan dapat dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Tersedia sarana prasarana yang memadai.
2. Pemberian pelayanan tanpa pandang bulu.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.7. Jawaban Responden Mengenai Indikator Perataan Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedia sarana prasarana yang memadai.	10 (22%)	26 (58%)	9 (20%)	45
2	Pemberian pelayanan tanpa pandang bulu.	11 (24%)	25 (54%)	9 (20%)	45
Jumlah		21	51	18	90
Rata-rata		11	26	9	45
Persentase		24%	57%	20%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Perataan dalam item penilaian Tersedia sarana prasarana yang memadai yang mana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, ketersediaan sarana prasana mulai dari penyediaan ruang tunggu, tempat duduk, lokasi parkir dan armada pengiriman paket Pos. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 26 responden atau 58% dengan alasan, penyediaan sarana prasarana belum tersedia sesuai dengan jumlah masyarakat pengguna jasa Pos. dimana diketahui tempat duduk yang belum tersedia dengan maksimal sehingga masih ditemui masyaarakat pengguna jasa pos berdiri menunggu antrian dan lokasi parkir dinilai belum memadai sehingga kendaraan parkir tidak tersusun dengan baik. Selanjutnya responden yang menjawab kurang baik berjumlah 9 responden atau 20% dengan alasan, sarana prasana kantor Pos dinilai belum memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa Pos.

Kemudian untuk item penilaian Pemberian pelayanan tanpa pandang bulu yang mana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang menyatakan baik berjumlah 11 responden atau 24% dengan alasan, pelayanan paket pos dengan melakukan pemberian pelayanan tanpa pandang bulu. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 25 responden atau 54% dengan alasan, diketahui kantor pos melakukan Pemberian pelayanan tanpa pandang bulu namun terlihat masih adanya upaya pelayanan yang diberikan karena unsur kedekatan. Selanjutnya responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20% dengan alasan, diketahui pemberian pelayanan paket Pos masih melakukan pelayanan dikarenakan unsur kedekatan sehingga pelayanan yang diberikan tidak secara merata.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai kecukupan dalam Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 26 atau 57% dengan alasan, diketahui penyediaan sarana prasarana belum tersedia dengan maksimal dimana tempat duduk yang belum tersedia ketika terjadi antri dalam pelayanan pos. sehingga harus menunggu dengan berdiri, dan kegiatan pemberi pelayanan masih adanya mengutamakan unsur kedekatan sehingga pemerataan pelayanan tidak dilakukan berdasarkan urutan nomor antri yang telah disediakan. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Tersedia sarana prasarana yang memadai, Pemberian pelayanan tanpa pandang bulu.

Berikut hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos Suryati dalam kecukupan pelayanan tanggal 15 Juni 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini kami sudah menyediakan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan memang saya akui pada saat pengunjung ramai masih ditemuinya pengguna pos masih berdiri namun kami selalu berusaha memberikan kenyamanan bagi pengguna pos....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui kecukupan. Dimana diketahui belum tersedia penyediaan sarana prasarana yang memadai pendukung pelayanan dimana tempat duduk yang belum tersedia ketika terjadi antri dalam pelayanan pos dan lokasi parkir yang belum memenuhi kendaraan akan parkir.

Berdasarkan hasil Kuesioner wawancara dan Observasi penulis menganalisa bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui indikator kecukupan. Dimana diketahui penyediaan sarana prasarana belum tersedia dengan maksimal dimana tempat duduk yang belum tersedia ketika terjadi antri dalam pelayanan pos. sehingga harus menunggu dengan berdiri, dan kegiatan pemberi pelayanan masih adanya mengutamakan unsur kedekatan sehingga pemerataan pelayanan tidak dilakukan berdasarkan urutan nomor antri yang telah disediakan. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Tersedia sarana prasarana yang memadai, Pemberian pelayanan tanpa pandang bulu. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dikatakan dalam gori cukup baik.

5. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, serta melaksanakan mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan pengertian perataan seperti itu maka dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru tentunya harapan dan aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan dapat dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Responsivitas Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Persyaratan mudah dimengerti.
2. Prosedur tidak berbeli-belit.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.8. Jawaban Responden Mengenai Indikator Responsivitas Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Persyaratan mudah dimengerti.	17 (37%)	21 (47%)	7 (15%)	45
2	Prosedur tidak berbeli-belit.	7 (16%)	25 (54%)	13 (28%)	45
Jumlah		24	46	20	135
Rata-rata		12	23	10	45
Persentase		27%	51%	22%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Responsivitas dalam item penilaian Persyaratan mudah dimengerti dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dimana responden yang menyatakan baik sebanyak 17 responden atau 37% dengan alasan, pemberian pelayanan kantor Pos dengan menetapkan persyaratan muda dimengerti. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 21 responden atau 47% dengan alasan, Persyaratan yang ditetapkan kantor Pos masih belum muda di mengerti hal ini masih ada beberapa pengguna jasa pos belum mengetahui akan persyaratan dalam pengiriman paket Pos sehingga masih membingungkan pengguna jasa pos. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 7 responden atau 21% dengan alasan, persyaratan pengiriman paket pos masih membingungkan pengguna jasa pos hal ini dikarenakan belum adanya upaya kantor pos dalam memberikan persyaratan pengiriman paket pos melalui pamflet dan media kantor pos.

Kemudian untuk item penilaian Prosedur tidak berbeli-belit yang mana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru yang menyatakan baik berjumlah 7 responden atau 16% dengan alasan, Kantor pos telah menetapkan prosedur didalam pengiriman paket Pos melauai meja ke meja.

Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 25 responden atau 54% dengan alasan, Prosedur pengiriman paket Pos mulai dari pendaftaran, penimbangan hingga pembayaran dimana rumitnya prosedur yang dilalui dari satu meja ke meja lainnya sehingga membingungkan masyarakat

pengguna Jasa Pos. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 13 responden atau 28% dengan alasan, prosedur pelayanan pengiriman paket pos dinilai masih membingungkan hal ini dikarenakan harus melalui prosedur meja ke meja sehingga masyarakat masih ada merasakan kebingungan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai responsivitas dalam Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 23 atau 51% dengan alasan, Pelayanan paket Pos mulai dari pemenuhan persyaratan hingga prosedur yang dilalui masih memberikan dampak pencapaian pelayanan dimana masyarakat pengguna jasa pos masih mengalami kebingungan dalam pemenuhan persyaratan dan prosedur yang dilalui hal ini dikarenakan belum adanya pegawai secara khusus yang memberikan arahan tau petunjuk didalam pemenuhan persyaratan dan prosedur yang harus dilalui. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Persyaratan mudah dimengerti, Prosedur tidak berbeli-belit.

Berikut hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos Suryati dalam kecukupan pelayanan tanggal 15 Juni 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini pelayanan paket pos harus melalui persyaratan dan prosedur didalam kepengiriman paket pos, selama ini memang masih ada saya ketahui masyarakat yang bingung akan upaya mengikuti persyaratan dan prosedur akan tetapi kami selaku pegawai kantor pos siap sedia memberikan masukan apabila adanya terkait keluhan pengguna jasa pelayanan paket Pos....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui kecukupan. Diketahui

Pelayanan paket Pos mulai dalam pemenuhan persyaratan hingga prosedur dimana masyarakat pengguna jasa pos masih mengalami kebingungan dikarenakan belum adanya pegawai secara khusus yang memberikan arahan tau petunjuk didalam pemenuhan persyaratan dan prosedur yang harus dilalui.

Berdasarkan hasil Kuesioner wawancara dan Observasi penulis menganalisa bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui indikator kecukupan. Diketahui Pelayanan paket Pos mulai dari pemenuhan persyaratan hingga prosedur yang dilalui masih memberikan dampak pencapaian pelayanan dimana masyarakat pengguna jasa pos masih mengalami kebingungan dalam pemenuhan persyaratan dan prosedur yang dilalui hal ini dikarenakan belum adanya pegawai secara khusus yang memberikan arahan tau petunjuk didalam pemenuhan persyaratan dan prosedur yang harus dilalui. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Persyaratan mudah dimengerti, Prosedur tidak berbeli-belit. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dikatakan dalam gori cukup baik.

6. Ketepatan

Ketepatan yaitu kepastian penerapan yang dilaksanakan dengan kegiatan yang terarah dengan tujuan tercapainya tugas pelaksanaan yang ditetapkan. Dengan pengertian perataan seperti itu maka dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru tentunya harapan dan aspek ketepatan dan arahan kebijakan ke sasaran yang diinginkan dapat dicapai. Sejalan dengan itu guna mengetahui Responsivitas Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di

Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Pencapaian hasil kinerja.
2. Evaluasi peningkatan pelayanan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.9. Jawaban Responden Mengenai Indikator Ketepatan Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pencapaian hasil kinerja.	12 (26%)	23 (51%)	10 (17%)	45
2	Evaluasi peningkatan	9 (20%)	25 (54%)	11 (28%)	45
Jumlah		21	48	21	138
Rata-rata		11	24	11	45
Persentase		24%	52%	24%	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Ketepatan dalam item penilaian Pencapaian hasil kinerja, dimana responden penelitian Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru menyatakan baik sebanyak 12 responden atau 26% dengan alasan, Pencapaian kinerja pelayanan paket Pos melalui kecepatan dan ketetapan serta keramahan dan kesopan terhadap pengguna jasa pelayanan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden atau 51% dengan alasan, pencapaian kinerja kantor pos sudah dilaksanakan berdasarkan SOP yang ditetapkan namun masih adanya permasalahan yang terjadi yaitu pencapaian waktu pelayanan pengiriman paket pos dimana tidak sesuai SOP yang ditetapkan sehingga belum memberikan

kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa Pos. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden atau 17% dengan alasan, pencapaian kinerja paket Pos belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa Pos hal ini diketahui keterlambatan pengiriman paket Pos yang sering terjadi.

Kemudian untuk item penilaian Evaluasi peningkatan pelayanan yang mana responden penelitian Pelayanan Publik Polresta Kota Pekanbaru dalam Pemohon Pembuatan SIM Roda Empat yang menyatakan baik berjumlah 9 responden atau 20% dengan alasan, peningkatan upaya pelayanan Kantor Pos melakukan evaluasi terkait pencapaian kinerja pegawai. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 11 responden atau 28% dengan alasan, Pencapaian kinerja pegawai kantor Pos dengan melakukan evaluasi terkait hasil kerja karyawan akan tetapi evaluasi yang dilakukan hanya apabila adanya permasalahan melainkan tidak di setiap bulannya.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai ketepatan dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik, dengan nilai responden 25 atau 56% dengan alasan, bahwa kantor pos dalam meningkatkan pencapaian kinerjanya dengan melakukan pelayanan berdasarkan SOP yang ditetapkan akan tetapi SOP belum terealisasi dengan baik dimana masih terlihat lambannya kegiatan pengirim barang dan belum puasny masyarakat terhap pelayan yang diberikan Kantor Pos, dan diketahui belum adanya kegiatan

penetapan evaluasi terhadap peningkatan kerja pegawai melainkan hanya apabila adanya permasalahan. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan, Pencapaian hasil kinerja, Evaluasi peningkatan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos Suryati dalam kecukupan pelayanan tanggal 15 Juni 2020 menjelaskan bahwa :

“...Sejauh ini kami sudah berupaya didalam memberikan kemaksimalan pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, emang kami akui pencapaian pelayanan yang kami berikat masih kurang terutama pengiriman paket Pos hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan dan belum tersedianya armada angkutan pengiriman paket Pos untuk setiap harinya berjalan namun harus menunggu paket penuh barulah dilakukan pengeiriman.....”

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui indikator ketepatan. bahwa kantor pos dalam penetapan SOP belum terealisasi dengan baik dimana masih terlihat lambannya kegiatan pengirim barang dan belum puasny masyarakat terhap pelayan yang diberikan Kantor Pos.

Berdasarkan hasil Kuesioner wawancara dan Observasi penulis menganalisa bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru melalui indikator ketepatan. bahwa kantor pos dalam meningkatkan pencapaian kinerjanya dengan melakukan pelayanan berdasarkan SOP yang ditetapkan akan tetapi SOP belum terealisasi dengan baik dimana masih terlihat lambannya kegiatan pengirim barang dan belum puasny masyarakat terhap pelayan yang diberikan Kantor Pos, dan diketahui belum adanya kegiatan penetapan evaluasi terhadap peningkatan kerja pegawai melainkan hanya apabila adanya permasalahan. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang

menanyakan, Pencapaian hasil kinerja, Evaluasi peningkatan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dikatakan dalam gori cukup baik.

Untuk mengetahui semua jawaban dari responden penelitian yang mana bertujuan untuk mengetahui jawaban dan tanggapan dari responden penelitian maka dibuatlah rekapitulasi jawaban responden penelitian yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.10. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Efektivitas	11 (24%)	24 (53%)	10 (22%)	45
2	Efisiensi	10 (22%)	27 (60%)	8 (18%)	45
3	Kecukupan	8 (18%)	28 (62%)	9 (20%)	45
4	Perataan	11 (24%)	26 (57%)	9 (20%)	45
5	Responsivitas	12 (27%)	23 (51%)	10 (22%)	45
6	Ketepatan	11 (24%)	24 (52%)	11 (24%)	45
Jumlah		63	152	57	270
Rata-rata		11	25	9	45
Persentase		24%	56%	20%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel rekapitulasi di atas terlihat bahwa responden Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam indikator Efektivitas yang menjawab baik 11 atau 24%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 24 atau 53%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 atau 22%.

Untuk indikator kedua indikator Efisiensi yang menjawab baik 10 atau 22%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 27 atau 60%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 8 atau 18%.

Untuk indikator ketiga Kecukupan dalam responden Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru, yang menjawab baik 8 atau 18%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 28 atau 62%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 9 atau 20%.

Untuk indikator keempat Perataan dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru, yang menjawab baik 11 atau 24%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 26 atau 57%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 9 atau 20%.

Untuk indikator kelima Responsivitas dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru, yang menjawab baik 12 atau 27%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 23 atau 51%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 atau 22%.

Untuk indikator keenam Ketepatan dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru, yang menjawab baik 11 atau 24%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 24 atau 52%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 11 atau 24%.

Secara keseluruhan dari tabel diatas terlihat bahwa untuk responden yang menjawab baik dengan rata-rata 11 orang atau persentase 24%, selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 25 orang atau persentase 56%, selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik 9 orang atau 20%,

sehingga dari tabel tersebut dapat dijelaskan mengenai pelaksanaan Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dinyatakan cukup baik, yang didapatkan dari keseluruhan jawaban responden yang menjawab dengan rata-rata 25 atau persentase 56%, dengan melihat pengukuran yang telah penulis tentukan sebelumnya yaitu dalam rentang antara 34%-66% maka Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam kata gori cukup baik.

C. Hambatan Dalam Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Evaluasi Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru, meliputi :

1. Diketahui bahwa kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan kantor pos mulai dari penerima layanan dan pemberian pengarahan dan penerima keluhan pengguna jasa Pos.
2. Belum adanya loket khusus pelayanan paket Pos melainkan bersamaan dengan pelayanan lainnya.
3. Kurangnya kerjasama yang solid antar pegawai didalam pelayanan pengiriman paket Pos sehingga paket pos bertumpuk untuk pengangkutan ke gudang pengiriman dikarenakan kurangnya pemberian informasi terhadap paket yang tersedia terhadap bagian gudang pengiriman.
4. Belum adanya pengawasan yang oleh atasan terhadap bawahan sehingga pelayanan yang diberikan bawahan kurang maksimal.

5. Pengiriman paket Pos cenderung menunggu paket dikumpul dulu sehingga memperlambat pengiriman sementara pengiriman paket menyediakan pengiriman express, Kilat, dan biasa.
6. Belum adanya ketetapan kegiatan evaluasi terkait pencapaian kinerja pegawai di setiap bulannya.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

P E N U T U P

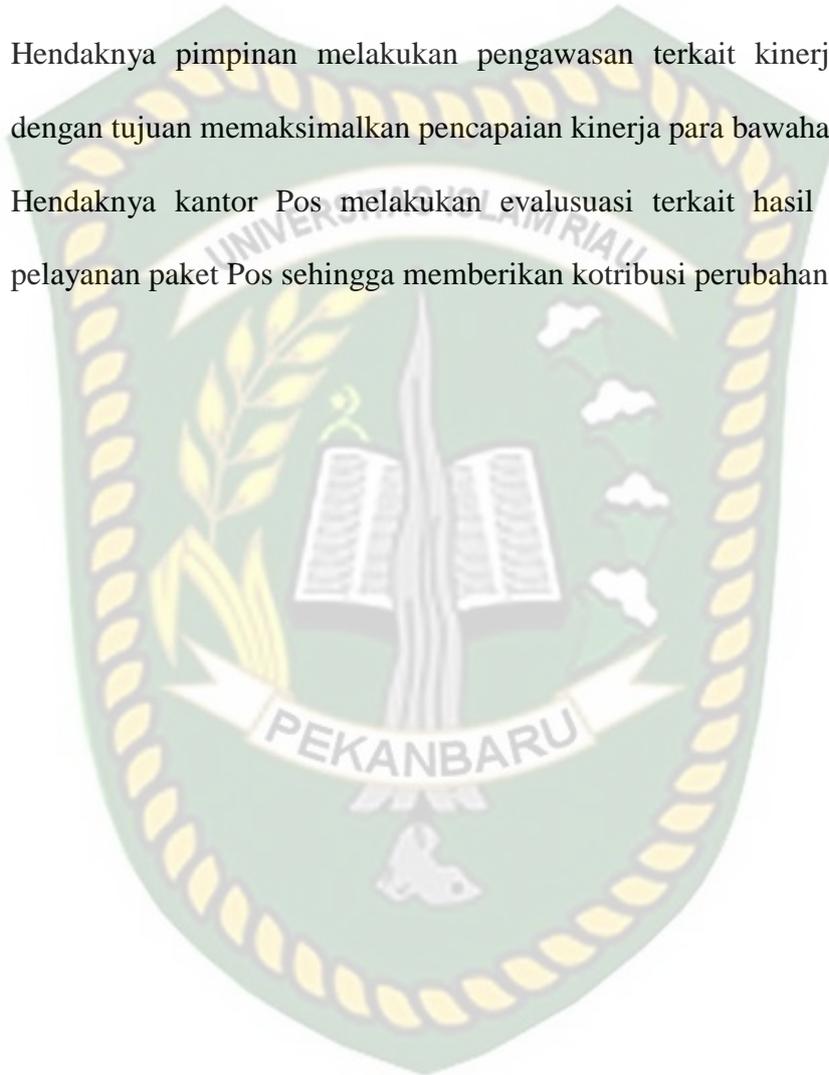
A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian analisis yang dianalisis dari pembahasan pada bab sebelumnya berdasarkan indikator Efektivitas Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik.
2. Faktor penghambat Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru diketahui bahwa kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan kantor pos mulai dari penerima layanan dan pemberian pengarah dan penerima keluhan pengguna jasa paket Pos, belum tersedianya loket secara khusus pelayanan paket pos melainkan loket bersamaan dengan pelayanan pos lainnya, kurangnya kerjasama pegawai didalam pelayanan paket Pos sehingga memperlambat pelayanan yang diberikan, belum adanya pengawasan yang ketat oleh atasan terhadap bawahan sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal, belum adanya kegiatan evaluasi terkait pencapaian pelayanan kinerja pegawai.

B. Saran

1. Hendaknya kantor Pos bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
2. Herndaknya Penambahan pegawai kantor Pos terutama penerima layanan akan keluhan yang dirasakan pengguna jasa Pos sehingga dapat diberikan arahan.

3. Perlunya pegawai kantor Pos bekerjasama dalam memberikan pelayanan dengan melakukan koordinasi kerja sehingga pengiriman paket Pos dapat dilaksanakan dengan maksimal.
4. Hendaknya pimpinan melakukan pengawasan terkait kinerja bawahan dengan tujuan memaksimalkan pencapaian kinerja para bawahan.
5. Hendaknya kantor Pos melakukan evaluasi terkait hasil pencapaian pelayanan paket Pos sehingga memberikan kontribusi perubahan kedepan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang, Bayumedia Publising.
- Anwar, Khairul. 2011. *Ekonomi-Politik Formulasi Kebijakan Dalam Konteks yang Berubah*. Pekanbaru:Alaf Riau.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Budiarjo, Meriam. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta. Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Hatta, Muhammad. 1995. *Pengantar Kejalan Ilmu dan Pengetahuan*. Jakarta. PT. Pembangunan.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Islamy, M. Irfan. 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Kansil, CST, dan Cristine. 2008. *Sitem Pemerintah Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- L.P. Sinambela. 2011. *Pelayanan Publik Edisi I*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi I dan II*. Jakarta. Rineka Cipta.Pembangunan.
- Nugroho Riant D. 2003. *kebijakan public formulasi, Implementasi dan evaluasi*. Jakarta. elex media komputindo.
- Marbun dkk. 2001. *Dimensi-dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*. UII Press: Yogyakarta
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Monalisa, 2010. *Materi Kuliah Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.

- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi I dan II*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Rasyid, M. Ryass. 1997. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etikadan Kepemimpinan*. Jakarta. Yasrif Watampone.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Siagian, P. Sondang, 1985. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gumung Agung.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Situmorang, Victor M. 1993. *Hukum Administrasi pemerintahan di Daerah*. Jakarta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Syafhendri. 2008. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta. Perca.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama.
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali.
- Tangkilisan, Hesel Nogi 2003. *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*. Yogyakarta:Lukman Offset.
- Supranto, 1997. *Tingkat Kepuasan kebutuhan masyarakat*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Pemerintahan*, Bandung. Mandar Maju.
- Wahab, Solihin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta. Bumi Aksara.

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau