

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi dalam arti sempit adalah pekerjaan yang berkenaan dengan ketatausahaan dari suatu organisasi terkait dengan surat menyurat. Administrasi dalam arti luas adalah keseluruhan proses aktifitas kerjasama sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dengan kata lain administrasi adalah seluruh proses kegiatan kerjasama beberapa orang manusia di dalam suatu kelompok/organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Siagian (2008:27) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Waldo (1995:98) administrasi adalah kerjasama manusia yang didasarkan pada pertimbangan rasional guna mencapai tujuan secara bersama.

Menurut Ali Faried (2011:19) secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an, maka akan mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya.

George Terry (2012:8) menyatakan bahwa administrasi merupakan sebuah proses perencanaan, pengendalian, pengorganisasian, dan penggerakan kepada orang-orang yang melaksanakannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Brooks Adams dalam Ali Faried (2013:51) administrasi adalah kemampuan mengoordinasikan sebagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Administrasi menurut Leonard D. White (1958:33) “*Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale.*” Yang artinya “Administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau skala kecil.”

Dari beberapa konsep administrasi yang dikemukakan oleh para ahli maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh beberapa orang yang bekerja sama dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati bersama.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri atas dua atau lebih orang, yang berfungsi dalam suatu basis yang kontinu untuk mencapai suatu tujuan bersama atau serangkaian tujuan.

Menurut Sutarto (2006:3) organisasi adalah sebagai kumpula orang, proses pembagian kerja, dan sistem kerja atau sistem sosial. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi itu ialah proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Didalam setiap organisasi terkandung tiga unsur yaitu:

1. Kerja sama
2. Terdiri dari dua orang atau lebih
3. Tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Organisasi menurut Siagian (2003:6) adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal terkait dalam rangka suatu pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan

yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.

Menurut Gitosudarmo (2001:1) organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktifitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan.

Menurut Zulkifli (2005:73) organisasi adalah sebagai wadah pelaksana kerja sama, dan juga mencakup rangkaian aktifitas pembagian tugas, petunjuk staf, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.

Sebagian sarjana dan pakar mengartikan organisasi semata-mata hanya sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan. Definisi ini dirumuskan oleh Jones (1995:41).

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja, dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan kerja. Definisi organisasi menurut pendekatan proses antara lain dalam pendapat yang dikemukakan oleh pendapat Massie (dalam zulkifli, 2009;14) yaitu organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.

Batasan organisasi dari pendekatan perilaku antara lain dikemukakan oleh Karl Weick dalam Harmor and Mayer (1986:19) menunjukkan bahwa organisasi merupakan daya upaya untuk mencapai kesepakatan yang tepat untuk mengurangi ketidakjelasan dari hubungan perilaku yang pantas satu dengan yang lainnya.

Selain pengertian di atas, menurut Siagian (2008:96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang, pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dilakukan. Ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang di dalam organisasi tersebut.

Dari beberapa pendapat ahli yang penulis kemukakan di atas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa organisasi adalah suatu wadah untuk dua orang atau lebih untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah mereka sepakati bersama.

3. Konsep Manajemen

George R. Terry (1977:4) mengemukakan pandangannya manajemen adalah sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan tindakan pengawasan yang dilaksanakan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lain.

Menurut Sitorus (2009:6) proses mengelola sumber daya dan dana sistematis, dengan mengoptimalkan fungsi manajemen sehingga memberikan manfaat atau nilai bagi umat manusia.

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut dengan fungsi manajemen. Fungsi manajemen menurut George R. Terry (dalam Alamsyah, 2011:4) disingkat dengan POAC.

a. Planning (Perencanaan)

Yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

c. *Actuating* (Penggerakan)

Yaitu sebagai cara untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan dengan rencana dan bisa mencapai tujuan.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa digunakan secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana yang sudah ditentukan dari awal.

Agar fungsi manajemen di atas dapat berjalan sesuai yang diharapkan tentu saja harus tersedia sarana yang memadai, yang dikenal dengan istilah 6M yaitu “*Men* (Manusia), *Material* (Bahan), *Machines* (Mesin), *Methods* (Metode), *Money* (Uang), *Market* (Pasar)” Terry (dalam sitorus, 2009; 8-9).

Manajemen secara pengertian sebagaimana dikemukakan oleh Mary Parker Follet (1997:95) adalah “*management is the art of getting things done through people*” maksudnya manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain.

Siagian (2011:5) mendefinisikan manajemen dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggara berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Winardi (dalam sitorus, 2009 :2) mengemukakan manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan tindakan pengawasan, yang dilaksanakan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran-sasaran

yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsure manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerjasama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Manajemen juga merupakan alat bagi administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari pendapat para ahli yang penulis kemukakan diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu cara yang digunakan oleh seseorang untuk menjalankan suatu organisasi dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi tersebut agar dapat berjalan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Fenomena sosial pada masa kini dan masa depan dalam era globalisasi ini, yang sangat menentukan adalah manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak, dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut, tenaga, waktu dan kemampuannya benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi maupun bagi kepentingan individu.

Indrastuti (2014;1) mengemukakan pengertian Manajemen sumber daya manusia adalah:

“suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu yang di *manage* oleh para profesional SDM dan Manajer sehingga 6M (Machine, Material, Money, Methoda dan Market) dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapainya tujuan (goal) perusahaan.”

Menurut Hasibuan (2000;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Fathoni (2006; 10) Manajemen SDM adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain, ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain.

Untuk itu MSDM perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Adapun tujuan dan aktivitas manajemen sumber daya manusia sebagaimana yang dikemukakan oleh Rachmawati (2008;14), tujuan MSDM adalah untuk meningkatkan dukungan SDM guna meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi dan mengapa organisasi harus melakukannya, berkaitan dengan kegiatan MSDM.

Menurut Sedarmayanti (2000;6) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarik seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Sedarmayanti (2009;6) Manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan sebelumnya.

Kegiatan atau aktivitas MSDM secara umum adalah tindakan – tindakan yang diambil untuk membentuk satuan kerja yang efektif dalam suatu organisasi. Sedarmayanti (2009;6)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) bila diuraikan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan atau mendorong SDM untuk bekerja sebagai partner dalam mencapai kesuksesan perusahaan dimasa sekarang dan masa yang akan datang.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi yang akan menentukan kerja seorang pegawai. Dengan sumber daya yang berkualitas maka Profesionalisme kinerja pegawai akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor camat tapung hilir kabupaten kampar

5. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah kunci sukses keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetisi (persaingan) dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya (masyarakat) sesuai yang telah

diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan public adalah sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan Menurut Tampubolon (dalam Monang Sitorus 2009:55) Mendefinisikan Pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, pelayanan diartikan (1) adanya pihak yang melayani disebut pelayan. (2) pihak yang dilayani disebut pelanggan. (3) terjadi proses melayani-dilayani atau memberi-menerima.

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihak/cara melayani, service/jasa, sehubungan dengan jual beli barang, Poerwadinata (dalam Hardiansyah, 2011:112). Dari uraian

tersebut, maka pelayanan dapat di artikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Menurut Siagian (2001:128) teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikatnya negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Moenir (2010:27) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang, karena itu pelayanan dapat merupakan suatu proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.

Menurut Kotler (2009:52) ada 5 (lima) penentuan pemberian layanan jasa, sebagai berikut:

1. Keandalan, yaitu : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Daya tanggap, yaitu : kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Kepastian, yaitu : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, yaitu : kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud, yaitu : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Sedangkan menurut Barata (2004:27) bahwa kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya disebut dengan pelayanan prima. Layanan prima tersebut minimal harus ada 3 (tiga) hal pokok yaitu:

1. Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan.
2. Upaya melayani dengan tindakan terbaik.
3. Ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Menurut Dwiyanto (2005:10) menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebagian besar termasuk ke dalam aktifitas pemerintah.

Kata lain dari pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada pendahuluan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan pelayanan kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri. (Thoha, 1991:176)

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pelayanan dalam pemberian jasa paket pos adalah suatu usaha/kegiatan yang merupakan suatu tugas yang diupayakan untuk dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat (publik) pemakai jasa paket pos sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik adalah merupakan suatu aspek untuk menjaga baiknya hubungan antara kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dengan masyarakat pemakai jasa.

Pengertian publik menurut Abdurachman (1990:28) adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama.

Menurut Saefullah (2007:28) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Agar terbentuknya kepercayaan publik terhadap suatu badan usaha, maka perlu terjadinya hubungan masyarakat (*public relations*) yang baik, sehingga dikatakan oleh Howard Bonham sebagai berikut : “*Public Relations* adalah merupakan seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu organisasi atau badan usaha”.

Menurut Sinambela (2006; 6) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. Kodisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan Publik.

Jadi dengan diciptakannya kepuasan pada setiap konsumen atau masyarakat melalui cara pemberian pelayanan yang baik, teratur dan memadai,

selain dapat mengikat pelanggan untuk tetap setia membeli barang atau jasa yang ditawarkan, memberi pelayanan yang baik juga dapat menarik dan menciptakan pelanggan baru.

Menurut Hidayat dan Sucherly (dalam Kumorotomo 2005:163): pelayanan hendaknya diberikan secara adil dan merata, bila perlu pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaringan birokrasi pemerintah dapat diserahkan kepada pihak- pihak swasta, dengan demikian akan tercipta persaingan yang sehat bagi organisasi- organisasi pelayanan publik dan masyarakat akan mendapat atau memperoleh kalitas pelayanan yang maksimal.

Menurut Undang-undang No. 15 Tahun 2014 Bab III tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan Komponen Standar Pelayanan terbagi atas 2 yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan.
 3. Jangka 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 pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang ditetapkan.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :

- 1) Dasar Hukum
- 2) Saran dan prasarana, atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksanaan
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksanaan
- 6) Jaminan Pelayanan

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat.

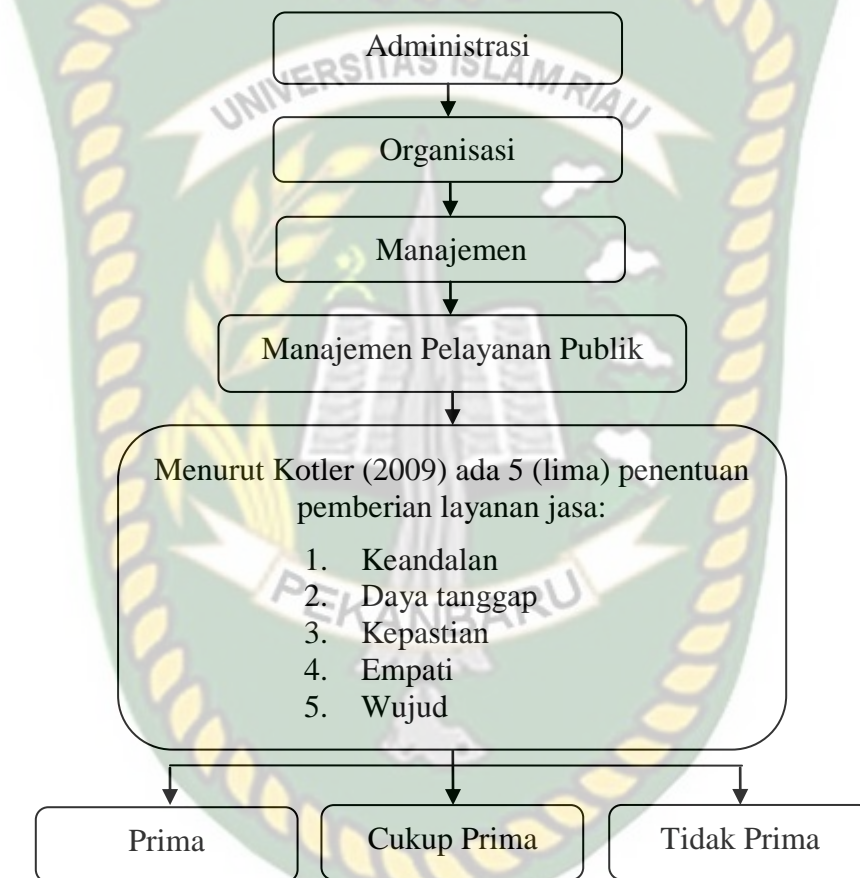
Dari beberapa konsep pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli di atas semakin jelaslah bahwa tinggi atau rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan sesuatu jasa akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

B. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan. konsep tersebut dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dan

meninjau teori yang di susun dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang disesuaikan dengan konsep penelitian yang sedang di teliti.

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paketpos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebagai berikut:



Sumber : *Olahan Penulis Tahun 2018.*

C. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang dibahas di dalam latar belakang maka penulis mencoba merumuskan hipotesis atau dugaan sementara, yaitu : **Diduga pelayanan pemberian jasa paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru akan terlaksana menjadi pelayanan prima apabila memiliki indikator:**

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Kepastian
4. Empati
5. Wujud

D. Konsep Operasional

Untuk memberikan pengertian yang jelas dan menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka perlu ditegaskan beberapa batasan konsep sebagai berikut:

1. Administrasi adalah seluruh proses kegiatan kerjasama sejumlah manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah disepakati.
2. Organisasi adalah suatu wadah untuk dua orang atau lebih untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah mereka sepakati.
3. Manajemen adalah suatu cara/seni yang digunakan untuk menjalankan suatu organisasi dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada agar dapat berjalan efektif dan efisien.
4. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
5. PT. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. saat ini berdasarkan bentuk badan usaha pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia.
6. Jasa paketpos adalah kebutuhan masyarakat/publik atau perorangan yang mempergunakan pos untuk pengiriman suatu barang.

7. Dalam penentuan pemberian pelayanan jasa ada 5 (lima) kriteria yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:
- a) Keandalan, yaitu : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki keandalan yang diberikan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa paketpos.
 - b) Daya tanggap, yaitu : kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara sigap. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki ketanggapan dalam pemberian pelayanan untuk membantu setiap masyarakat.
 - c) Kepastian, yaitu : kesesuaian tarif jasa pengiriman antara daftar tarif dengan biaya yang ditagih dengan masyarakat serta kesesuaian waktu estimasi pengiriman dengan kenyataan. Ini berarti PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan mampu memberikan harga yang kompetitif dan jaminan atas pelayanan yang memuaskan masyarakat.
 - d) Empati, yaitu: kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia (Persero) dalam pemberian pelayanan mengutamakan kepentingan terbaik masyarakat.
 - e) Wujud, yaitu: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor yang memadai.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Dalam Pemberian Jasa Paketpos Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori
1	2	3	4	5
Menurut Kotler (2009:52) ada 5 (lima) penentuan pemberian layanan jasa, yaitu Keandala, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Wujud.	Pelayanan Publik	1. Keandalan	a. Jangkauan rute pengiriman yang dapat dimanfaatkan masyarakat dapat menjangkau seluruh wilayah lokal dan internasional. b. Memberikan Pelayanan dengan efisien dan efektif terkait waktu pengiriman.	Prima Cukup Prima Tidak Prima
		2. Daya Tanggap	a. Pegawai PT. Pos Indonesia Memberikan pelayanan dengan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat. b. Memberikan respon yang cepat atas keluhan yang diberikan masyarakat terkait pelayanan PT. Pos Indonesia.	Prima Cukup Prima Tidak Prima
		3. Kepastian	a. Kepastian jumlah tarif yang telah di tetapkan dengan yang dibebankan kepada masyarakat. b. Kepastian keamanan dan waktu pengiriman sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan disaat masyarakat melakukan pengiriman.	Prima Cukup Prima Tidak Prima
		4. Empati	a. Petugas PT. Pos Indonesia memberikan bahasa yang sopan saat berkomunikasi dengan masyarakat. b. Pegawai PT. Pos Indonesia Mengamati dan menghargai perilaku dan mencurahkan penuh perhatian kepada masyarakat yang sedang di layani.	Prima Cukup Prima Tidak Prima

Sumber: Modifikasi Penulis, 2018

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori
1	2	3	4	5
		5. Wujud	<p>a. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang layak dan memenuhi standar.</p> <p>b. Ketersediaan Pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) yang professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>	<p>Prima</p> <p>Cukup Prima</p> <p>Tidak Prima</p>

Sumber: Modifikasi Penulis, 2018

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga skala) kategori yaitu Prima, Cukup Prima, Tidak Prima. Dan ukuran variabel nya dapat di lihat di bawah ini:

Prima : Apabila dalam rentang persentase (67-100%) dari pelayanan pemberian jasa paketpos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sudah berjalan sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku diberi skor 3.

Cukup Prima : Apabila dalam rentang persentase (34-66%) dari pelayanan pemberian jasa paketpospada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sudah berjalan sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku diberi skor 2.

Tidak Prima : Apabila dalam rentang persentase (1-33%) dari pelayanan pemberian jasa paketpospada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sudah berjalan sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku diberi skor 1.

G. Variabel Indikator

1. Keandalan

- Prima : Apabila PT. Pos dapat diandalkan dalam pemberian jasa paketpos dan jawaban responden berada pada persentase 67-100%
- Cukup Prima : Apabila PT. Pos kurang dapat diandalkan dalam pemberian jasa paketpos dan jawaban responden berada pada persentase 34-66%
- Tidak Prima : Apabila PT. Pos tidak dapat diandalkan dalam pemberian jasa paketpos dan jawaban responden berada pada persentase 1-33%

2. Daya Tanggap

- Prima : Apabila pegawai PT. Pos memiliki daya tanggap dalam pemberian pelayanan jasa paket pos dan jawaban responden berada pada persentase 67-100%
- Cukup Prima : Apabila pegawai PT. Pos kurang memiliki daya tanggap dalam pemberian pelayanan jasa paket pos dan jawaban responden berada pada persentase 34-66%
- Tidak Prima : Apabila pegawai PT. Pos tidak memiliki daya tanggap dalam pemberian pelayanan jasa paket pos dan jawaban responden berada pada persentase 1-33%

3. Kepastian

- Prima : Apabila kepastian tarif pengiriman paket pos dan kepastian waktu estimasi pengiriman sesuai dan jawaban responden berada pada persentase 67-100%
- Cukup Prima : Apabila kepastian tarif pengiriman paket pos dan kepastian waktu estimasi pengiriman kurang sesuai dan jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Tidak Prima : Apabila kepastian tarif pengiriman paket pos dan kepastian waktu estimasi pengiriman tidak sesuai dan jawaban responden berada pada persentase 1-33%

4. Empati

Prima : Apabila pegawai PT. Pos memiliki empati dalam pemberian pelayanan jasa paket pos dan jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Cukup Prima : Apabila pegawai PT. Pos kurang memiliki empati dalam pemberian pelayanan jasa paket pos dan jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Tidak Prima : Apabila pegawai PT. Pos tidak memiliki empati dalam pemberian pelayanan jasa paket pos dan jawaban responden berada pada persentase 1-33%

5. Wujud

Prima : Apabila sarana dan prasarana di kantor PT. Pos memenuhi standar pelayanan dan jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Cukup Prima : Apabila sarana dan prasarana di kantor PT. Pos cukup memenuhi standar pelayanan dan jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Tidak Prima : Apabila sarana dan prasarana di kantor PT. Pos tidak memenuhi standar pelayanan dan jawaban responden berada pada persentase 1-33%.