

**PENERAPAN *NEW PUBLIC SERVICE* DALAM PELAYANAN JASA
WESEL POS PADA PT. POS BAGAN BATU KECAMATAN BAGAN
SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR TAHUN 2014-2015**

By: Putri Nanda Ginting
putrinandaginsu@yahoo.com

Supervisor: Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Implementation of New Public Service in postal money order services at PT. Pos Bagan Bagan Batu subdistrict Sinembah Rokan Hilir Regency Year 2014-2015 is a new service that is implemented in Indonesia with the interests of citizens because it considers that the failure of New Public Management, the government preoccupied with the affairs of increased economic growth, increased productivity, treats its citizens as customers, the fulfillment of the public interest is released into the arena of market mechanisms. Therefore, the New Public Service restore essential government functions that prioritize the interests of its citizens. Formulation of the problem in this research is how the application of new public service at PT. Pos Bagan Batu Year 2014-2015 and how the quality of the implementation of new public service at PT. Pos Bagan Batu Year 2014-2015.

The research was conducted at PT. Pos Bagan Bagan Batu subdistrict Sinembah Rokan Hilir, purpose of this study was to determine how the application of new public service at PT. Pos Bagan Batu 2014 and 2015 and the quality of implementation of new public service at PT. Pos Bagan Batu, type of research in this thesis is qualitative descriptive that is by collecting data and facts as well as information obtained from the field and then processed and analyzed further by existing theories.

The results of field research on the informant and the data collected, the outline can be concluded that the application of the new public service in postal money order services at PT. Pos Bagan Bagan Batu subdistrict Sinembah Rokan Hilir not accomplished in accordance with the existing theory. This can be seen by the results of interviews and the data obtained during the research field.

Keywords: *New Public Service, Services, Wesel Pos*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki sumber daya manusia yang selalu membutuhkan jasa pelayanan dalam mendukung segala aktivitas, termasuk dalam pelayanan jasa PT Pos, dimana perusahaan ini merupakan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Jika ditinjau dari daftar BUMN di Indonesia, ada 36 jenis yang termasuk BUMN yaitu: Perbankan, Asuransi, Jasa Kontruksi, Konsultan Kontruksi, Penunjang Kontruksi, Jasa Penilai, Jasa Lainnya, Perjan Rumah Sakit, Pelabuhan, Pelayanan, Kebandarudaran, Angkatan Darat, Logistik, Perdagangan, Pengerukan, Industri Farmasi, Parawisata, Kawasan Industri, Usaha Penerbangan, Dok dan Perkapalan, PT. Pal, Perkebunan, Pertanian, Perikanan, Pupuk, Kehutanan, Kertas, Percetakan dan Penerbitan, Pertambangan, Energi, Industri Berbasis Teknologi, Baja dan Kontruksi Baja, Telekomunikasi, Industri Pertanian, Semen, Perusahaan Patungan Minoritas. PT Pos Indonesia termasuk dalam jenis Logistik.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos khususnya Pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa “Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum”.¹

¹ UU Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos Pasal 1 Ayat 1

Tabel 1.1 Perbandingan *New Public Management (NPM)* dengan *New Public Service (NPS)*

No	Pembanding	<i>New Public Management (NPM)</i>	<i>New Public Service (NPS)</i>
1	Karakteristik	PT Pos Bagan Batu Tahun 2014-2015 berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi sebagai dampak dari peningkatan Pendapatan PT Pos Bagan Batu	Fungsi Kode Etik PT Pos masih kurang sesuai dengan karakteristik New Public Service (NPS), buktinya masih banyak masyarakat yang antri dalam setiap pelayanan PT Pos Bagan Batu
2	Paradigma	Tahun 1990 PT Pos Bagan Batu mengalami pertumbuhan ekonomi serta berdampak terhadap Kecamatan Bagan Batu	Tahun 2000-sekarang Kode Etik PT Pos Bagan Batu dipengaruhi Pihak Swasta Non Governmental Organization dibuktikan dengan

			persaingan pihak swasta seperti media. Akan menggunakan strategi sehingga tidak berpengaruh
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------

Perusahaan akan berjalan sesuai dengan apa yang ditentukan oleh *master planning* PT.Pos agar Perusahaan penerapan *Good Corporate Governance* berhasil meningkatkan kualitas pelayanan pada PT.Pos Bagan Batu Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Berikut adalah layanan jasa swasta yang bersaing dengan PT. Pos Bagan Batu Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir:

Tabel 1.2 Nama Perusahaan Pelayanan Jasa Swasta

No	Nama Perusahaan Pelayanan Jasa Swasta
1	TIKI
2	JNE
3	FEDEX
4	DHL
5	EXPRESS
6	PANDU SIWI
7	TNT
8	CARAKA
9	CARDIG

Sumber Data: PT Pos Indonesia Kec. Bagan Batu 2016

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dibuat penulis adalah:

1. Bagaimana penerapan *New Public Service* pada PT. Pos Bagan Batu Tahun 2014 dan 2015?
2. Bagaimana kualitas penerapan *New Public Service* pada PT. Pos Bagan Batu Tahun 2014 dan 2015?

3. PEMBAHASAN

A. Penerapan *New Public Service* pada PT Pos Bagan Batu.

Penerapan *New Public Service* pada PT Pos Bagan Batu masih cenderung terfokus pada Pendapatan yang dihasilkan dari jasa layanan bukan kebutuhan masyarakat yang harus mendapat pelayanan tanpa harus menunggu antrian yang lama serta paket jasa pengiriman barang yang membutuhkan waktu yang lama untuk sampai pada tujuan barang yang dikirim. Hal ini sesuai dengan pendapat Harbani yang menyatakan bahwa *New Public Service* memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokratis.² Selain itu, penerapan *New Public Service* di PT Pos Bagan Batu berkaitan langsung dengan ketujuh penerapan *New Public Service* menurut J.V Denhart dan R.B Denhart.

1. *Serve Citizens, Not Customers*

Serve citizens, not customers yang artinya melayani masyarakat

² Harbani, Pasolong. Op.Cit hlm 142

bukan pelanggan. Penerapan *New Public Service* di PT Pos Bagan Batu sudah menerapkan prinsip ini. Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Muhammad Tony:³

“Saya sebagai Manajer selalu mengawasi pelayanan yang kami lakukan sendiri untuk masyarakat. Ini sebagai bukti bahwa saya dan juga tim kerja PT Pos memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menganggap masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) bukan pelanggan swasta atau sebagai langganan yang harus membayar transaksi yang mahal. Terkadang, ada menganggap pelayanan PT Pos ini masih bersifat swasta. Masyarakat beranggapan dengan waktu pengiriman barang yang didominasi oleh jasa layanan swasta, menyatakan bahwa PT Pos ikut dengan sistem pelayanan swasta. Sehingga, tim kerja PT Pos selalu dianggap sebagai jasa layanan swasta. Akan tetapi, kenyataannya PT Pos tetap memberlakukan orientasi pelayanan berbasis kemasyarakatan bukan pelanggan”.

2. *Seek the Public Interest*

Mengutamakan kepentingan publik sebagai salah satu prinsip yang paling penting dalam *New Public Service*. Sesuatu yang harus dikerjakan sesuai dengan Ketentuan dalam PT Pos Bagan Batu yang merupakan cabang dari PT Pos Kota Dumai harus sejalan, dan sama-sama mengutamakan kepentingan publik.

³ Wawancara dilakukan di Kantor PT Pos Dumai pada 25 Mei 2016 Pukul 09.30 WIB

Jika dikaji dengan pendapat para ahli tentang kepentingan publik, ini berkaitan erat dengan *Good Corporate Governance*. Dengan menerapkan prinsip yang kedua dari *New Public Service* maka akan berdampak positif kepada nilai-nilai *Good Corporate Governance*.⁴

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Tony tentang mengutamakan kepentingan publik di PT Pos Indonesia:⁵

“Menurut saya sebagai orang yang sudah lama bekerja di PT Pos Kota Dumai, dan saya sering dipindah tugas. Dari sekian tahun, mulai dari PT Pos pernah menerapkan *New Public Management*, selalu ada kekurangan sana sini, jadi tidak bisa dikatakan sempurna atau *perfect*. Mengutamakan kepentingan publik oleh PT Pos sendiri baik itu pegawai yang sudah sering ikut pelatihan berulang kali, masih saja ada kelalian dalam hal menjaga serta mengutamakan kepentingan publik. Saya yakin, bahwa sehebat apapun peraturan kerja yang sudah ditetapkan di BUMN khususnya di PT Pos Kota Dumai maupun cabang-cabangnya masih saja terdapat kejanggalan. *New Public Service* tidak ada jaminan untuk diterapkan hanya dalam

⁴ Itcon, Gurning. 2014. Catur Birokrasi Publik antara Pemerintah dan Swasta. *New Public Service*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm 56

⁵ Wawancara dilakukan di Kantor PT Pos Kota Dumai pada 26 Mei 2016 Pukul 09.30 WIB

kurun waktu yang singkat, tentu membutuhkan waktu yang lama, dan penilaian terhadap kepentingan publik, itu tergantung kepada masyarakat yang sering menggunakan jasa layanan PT Pos baik itu di Kota Dumai maupun di Bagan Batu secara khusus”.

3. Value Citizenship over Entrepreneur

Value Citizenship over Entrepreneur atau dalam pandangan ini nilai-nilai kewarganegaraannya harus diposisikan diatas prinsip-prinsip bisnis. Memang dalam pandangan *New Public Management*, terutama konsep *reinventing government*, bahwa penyelenggaraan pemerintahan diarahkan dengan cara pengelolaan seperti bisnis, agar pelayanan bersifat efisien dan efektif. Jadi, dalam prinsip *reinventing government*, bahwa pemerintah memperoleh banyak pendapatan akan lebih baik ketimbang banyak pengeluaran.⁶

Penjelasan diatas, akan dikaitkan peneliti dengan fenomena di PT Pos Bagan Batu. Dimana, pemerintah belum memaksimalkan usahanya dalam hal mendukung penyediaan jasa layanan pengiriman barang dengan jumlah tenaga pegawai yang sesuai. Berikut ini hasil wawancara dengan Ibu Tasya sebagai Pegawai PT Pos Bagan Batu dibidang

*Management Training (Pelatihan Karyawan):*⁷

“Saya selaku MT di PT Pos Bagan Batu berpendapat bahwa Pegawai yang ada di Cabang ini merupakan hasil seleksi dari Pusat Kota Dumai. Jadi, setiap pegawai sudah dilatih untuk bekerja sesuai dengan SOP PT Pos Bagan. Nah, tahun 2014 dan 2015 agak ada sedikit berbeda pelatihan yang diadakan untuk memaksimalkan kualitas pegawai. Pelatihan ini diadakan di Kota Dumai untuk semua cabang pada Kabupaten Rokan Hilir.”

4. Think Strategically, Act Democratically

Pandangan ini lebih menekankan bahwa PT Pos Bagan Batu sebagai Cabang dari PT Pos Kota Dumai lebih menekankan pemikiran yang strategis dan serta cara mengatasi keluhan dari setiap citizens atau masyarakat pengguna jasa layanan PT Pos Bagan Batu. Menurut Denhart, strategi memerlukan mekanisme *New Public Service*, supaya tercapai tujuan daripada apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga tidak ada mementingkan diri sendiri dalam pelayanan, melainkan mengutamakan

⁶ Bambang, Istianto. Op.Cit hlm 113

⁷ Wawancara dilakukan di Kantor Pusat PT Pos Kota Dumai pada 31 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB

kepentingan Publik secara demokratis.⁸

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Agus Nordin sebagai Kepala PT Pos Cabang Bagan Batu tentang strategi yang selama ini digunakan untuk menerapkan *New Public Service*:⁹

“Strategi New Public Service yang kami gunakan yaitu dengan melihat Standar Pelayanan Minimal daripada PT Pos secara umum, kemudian kita menyesuaikan dengan kepentingan publik. Hal ini dilakukan supaya terhindar dari dugaan atau isu yang mengganggu ketenangan masyarakat dalam bertransaksi penggunaan jasa PT Pos khususnya di Kecamatan Bagan Batu. Sejauh ini, Standar Pelayanan Minimal (SPM) disesuaikan dengan Manter Plan, guna mencapai hasil dari perencanaan yang sudah dibuat oleh PT Pos sebagai lembaga BUMN. Saya sendiri melihat perkembangan daripada PT Pos Bagan Batu, berusaha untuk menginovasi sistem pelayanan yang berkualitas untuk menghindari rasa kebosanan dari pada masyarakat serta mewujudkan New Public Service bukan New Public Management. Karena, New Public

Management itu selalu mencari keuntungan dari setiap pelayanan. Masyarakat dianggap sebagai customers atau pelanggan swasta. Padahal, kita sebagai lembaga pemerintah khususnya BUMN harus lebih dekat dengan kebutuhan masyarakat. PT Pos Bagan Batu sudah menerapkan bersama-sama dengan PT Pos Dumai. Ini harus sejalan dan sesuai dengan perkembangan dari cabang-cabang dari Kota Dumai. Mengapa demikian? Karena mencegah ketimpangan pelayanan, yang berujung pada keluhan dari setiap masyarakat. Singkatnya, strategi dari PT Pos itu berkaitan dengan mekanisme New Public Service di Bagan Batu dan Kota Dumai. Saya selaku Kepala Cabang PT Pos Bagan Batu tetap membentuk strategi bukan untuk mencari keuntungan akan tetapi untuk kepentingan publik.”

5. *Recognized that Accountability is not simple*

Dalam pandangan ini menganjurkan pertanggungjawaban pejabat publik terhadap kinerja yang dilakukan selama dalam masa jabatan, tidak hanya tertulis secara formalitas dan sederhana melalui acara ceremonial dalam sidang secara khusus.¹⁰

⁸ Bambang, Istianto. Op. Cit hlm 185

⁹ Wawancara dilakukan di Kantor PT Pos Bagan Batu pada 24 Mei 2016 Pukul 11.30 WIB

¹⁰ Bambang, Istianto. Op. Cit hlm 116

Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Una Nasution:¹¹

“Jumlah pegawai tetap PT Pos Kota Dumai yang mana telah didata langsung dengan jumlah pegawai tetap pada tingkat kecamatan. Pada tingkat kecamatan dengan ada sebanyak 20 orang pegawai tetap. Jumlah pegawai tetap pada PT Pos Bagan Batu hanya 2 orang saja. Nah, ini yang menjadi pemicu terjadinya antrian dalam setiap pelayanan. Sehingga, konsep New Public Service masih susah dirasakan oleh masyarakat sebagai citizens. Kami sebagai pegawai tetap PT Pos Cabang Bagan Batu sudah mengusulkan, supaya ada pegawai tambahan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Kita bukanlah New Public Management yang seperti dahulu, yang selalu mementingkan keuntungan atau peningkatan pendapatan, melainkan harus mengikuti New Public Service untuk mencegah antrian masyarakat sert adanya inovasi yang bertahap dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.”

¹¹ Wawancara dilakukan di Kantor Pos Bagan Batu Pada 25 Mei 2016 Pukul 15.00 WIB

6. *Serve Rather than steer*

Pandangan ini memang penekanannya berbeda dengan konsep *reinventing government*. Dalam prinsip *catalic government* disebutkan bahwa kiat *steer rather than rowing*, dimaksudkan bahwa pemerintah lebih baik memberikan pengarahan yakni memegang “*steer*” artinya pemerintah sebagai regulator, fasilitator, pengendali, bukan sebagai pelaksana operasional.

PT Pos Bagan Batu yang berusaha menerapkan *New Public Service* dengan *Master Plan* serta pelayanan prima. Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Tony sebagai Manajer PT Pos Kota Dumai:¹²

“Saya disini bukan pengendali atau steer melainkan birokrat yang bertugas mementingkan kepentingan masyarakat, dalam artian saya tetap bukan pemilik dari pada PT Pos Pusat Dumai. Saya dan yang lainnya tetap memegang nilai-nilai daripada New Public Service untuk meningkatkan kualitas penerapan New Public Service itu sendiri, dengan cara apa? Yah, dengan cara melaksanakan aturan yang sudah ditetapkan pemerintah melalui UU PT Pos, dan bukan hanya PT Pos saja, saya yakin BUMN yang lain pasti juga melaksanakan hal yang demikian.”

¹² Wawancara dilakukan di Kantor PT Pos Dumai pada 25 Mei 2016 Pukul 09.30 WIB

7. *Value people, not Just Productivity*

Dalam pandangan ini menganjurkan bahwa pemerintah sebaiknya lebih memperhatikan dan mementingkan nilai-nilai kemasyarakatan, tidak hanya mengejar pertumbuhan produktivitas, tetapi mengorbankan nilai-nilai sosial.

Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Muhammad Tony:¹³

“Nilai menyangkut tentang harga yang bisa ditawarkan dan tidak bisa ditawarkan. Maksudnya, nilai budaya kemasyarakatan dalam New Public Service di PT Pos Kota Dumai sudah mulai ada pergeseran. Berbeda dengan nilai kemasyarakatan jaman dahulu. Dalam New Public Service, khususnya di PT Pos Dumai nilai-nilai budaya melayu seperti penggunaan pakaian itu masih bertahan, salam dan berjabat tangan juga masih bertahan. Akan tetapi, masih ada diantara masyarakat sudah mengabaikan nilai-nilai budaya melayu yang selalu dikaitkan dengan kemusliman. Kita, seharusnya mempertahankan nilai-nilai budaya melayu yang agamis dan tidak kaku akan hal-hal atau pengaruh luar. New Public Service akan tercapai dengan baik, apabila nilai-nilai budaya melayu yang agamis

¹³ Wawancara dilakukan di Kantor PT Pos Dumai pada 25 Mei 2016 Pukul 09.30 WIB

tersebut masih dipertahankan sampai kapanpun.”

B. *Kualitas Penerapan New Public Service PT Pos Bagan Batu*

1. **Tranparansi (Keterbukaan)**

Transparansi seperti yang digunakan dalam istilah politik berarti keterbukaan dan pertanggung-jawaban. Istilah ini adalah perpanjangan metafor dari arti yang digunakan di dalam ilmu Fisika: sebuah objek transparan adalah objek yang bisa dilihat tembus. Aturan dan prosedur transparan biasanya diberlakukan untuk membuat pejabat pemerintah bertanggung-jawab dan untuk memerangi korupsi. Bila rapat pemerintah dibuka kepada umum dan media massa, bila anggaran dan laporan keuangan bisa diperiksa oleh siapa saja, bila undang-undang, aturan, dan keputusan terbuka untuk didiskusikan, semuanya akan terlihat transparan dan akan lebih kecil kemungkinan pemerintah untuk menyalahgunakannya untuk kepentingan sendiri.¹⁴

2. **Akuntabilitas (Pertanggungjawaban)**

Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* yang diartikan sebagai “yang dapat dipertanggungjawabkan”. Atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*.

¹⁴ Martin, Albrow. Birokrasi Politik. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan. Jakarta: Rineka Cipta, hlm 33

Lalu apa bedanya dengan *responsibility* yang juga diartikan sebagai “tanggung jawab”. Pengertian *accountability* dan *responsibility* seringkali diartikan sama. Padahal maknanya jelas sangat berbeda. Beberapa ahli menjelaskan bahwa dalam kaitannya dengan birokrasi, *responsibility* merupakan otoritas yang diberikan atasan untuk melaksanakan suatu kebijakan.

3. Efisiensi (Ketepatan)

Prinsip dari kualitas yang didapat penulis dari visi dan misi PT Pos Indonesia secara umum dengan menggunakan simbol 3T (Tepat Guna, Tepat Waktu, dan Tepat Sasaran). Ketiga simbol ini yang dikaitkan peneliti dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Berikut ini ketiga penjelasan diatas, dengan menggunakan prinsip 3T:

Prinsip 3 T berdasarkan visi dan misi dari PT Pos Indonesia sudah pasti diikuti oleh PT Pos Kota Dumai beserta cabang-cabangnya. 3T sendiri yang merupakan hasil dari akronim Tepat Sasaran, Tepat Guna, dan Tepat Waktu. Kualitas dapat diukur dari ketiga simbol PT Pos Indonesia. Hal ini sesuai dengan pendapat Denhart yang menyatakan bahwa salah satu mengukur kualitas yakni dengan melihat salah satu simbol maupun prinsip-prinsip yang dijalankan lembaga tersebut.¹⁵

4. Efektivitas (Penggunaan Waktu yang maksimal)

Efektivitas dapat dilihat dari 3 pendekatan yakni:

- a. Pendekatan Sasaran (*goal approach*), mengukur efektivitas dari segi *output*.
- b. Pendekatan Sumber (*system resource approach*), melihat dari *inputnya*
- c. Pendekatan Proses (*process approach*), yakni menekankan pada faktor internal organisasi publik, seperti efisiensi dan iklim organisasi.

4. PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB III, maka peneliti akan membuat dua kesimpulan yakni:

1. Penerapan *New Public Service* pada PT Pos Bagan Batu sesuai dengan pendapat Denhart masih kurang memadai. Dimana dari ketujuh pendekatan, ada sebanyak lima pendekatan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bagan Batu.
2. Kualitas penerapan *New Public Service* pada PT Pos Bagan Batu diukur dengan empat hal, yakni Transparansi, Akuntabilitas, Efisiensi, dan Efektivitas. Dimana, dari keempat hal tersebut, kualitas penerapan *New Public Service* masih kurang. Penerapan prinsip 3T (Tepat Sasaran, Tepat Waktu, dan Tepat Guna) masih kurang sesuai dengan Visi dan Misi PT Pos Indonesia secara umum, dan masih kurang sesuai dengan

¹⁵ Bambang, Istianto. Op.Cit hlm 168

kebutuhan masyarakat sebagai *citizens* pada *New Public Service* pada PT Pos Kota Dumai termasuk cabangnya Kecamatan Bagan Batu.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran untuk mendukung penerapan *New Public Service* di Kecamatan Bagan Batu:

1. Sebaiknya penerapan *New Public Service* harus mengutamakan kepentingan publik sebagai tugas utama yang harus diselesaikan bukan dibiarkan begitu saja. Dari kelima pendekatan yang sudah dijelaskan pada hasil dan pembahasan, itulah yang harus dikerjakan untuk melaksanakan *New Public Service* dengan baik. Dengan terlaksananya *New Public Service* pada PT Pos Bagan Batu akan berpengaruh juga pada PT Pos Kota Dumai sehingga Visi dan Misi PT Pos yang berkaitan erat dengan *Master Plan* akan tercapai.
2. Dengan melihat kualitas yang masih kurang, maka peneliti menyarankan supaya PT Pos menerapkan *New Public Service* dengan empat penilaian tersebut. Penilaian inilah yang harus dilihat kembali supaya *New Public Service* dapat dibedakan dengan *New Public Management*. PT Pos

seharusnya melakukan transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi dengan maksimal. Supaya *New Public Service* dapat dirasakan *Citizens* yang berbeda dengan *Customers* pada *New Public Management*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Fandy Tjipto dan Greogorius Chandra. 2006. *Service Quality Satisfaciton*, Edisi kedua, Andi: Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju
- Istanto Bambang. 2011. *Demokrasi Birokrasi Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- James L.Perry. 2007. *Democracy and The New Public Service*. Sage Publication
- Janet V. Denhardt and Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service Ekpanded edition Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe, Inc.
- Kuswandi, Daniel. 2004. *Tarnsfer Dana Jasa Bank*. Jakarta: Alfabeta.
- Moenir. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Levy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Soejono, Soekanto. 2011. *Pengantar Sosiologi Jilid I. Interaksi Sosial*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Kedua)*. Jakarta: Bumi Akrasa

Dokumen :

Master Planning PT.Pos Indonesia 2016
Standar Oprasional Prosedur PT.Pos.
2015. Baganbatu Kecamatan Bagan
Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

Internet :

FCGI. 2001. *Good Corporate Governance: Tata Kelola Perusahaan*. Jakarta: FGCI.

FCGI. 2002. *Tata Kelola Perusahaan (Corporate Governance) The Essence Of Good Corporate Governance, Konsep dan Implementasi Perusahaan Publik dan Korporasi Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pendidikan Pasar Modal Indonesia & Sinergy Communication.

[http://www. Posindonesia.co.id](http://www.Posindonesia.co.id)
(diakses 25 Maret 2016 pukul 2:35)

[http://www.jurnal New Public Service](http://www.jurnal>New%20Public%20Service)
(NPS) Perspektif mutakhir dalam pelayanan publik.html (diakses 29 februari 2016 pukul 1:45)

<http://www.jurnal> Pengiriman Uang Tanpa No.Rekening dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT.Pos Medan.html (diakses 13 februari 2016 pukul 4:45)

Undang-Undang

Kep-117/M-MBU/2002 tentang praktek GCG pada BUMN

UU.NO 38 Tahun 2009 tentang POS