

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PT. POS INDONESIA SAMARINDA

Eka Yelly Permatasari¹

ABSTRAK

Eka yelly permatasari, Inovasi Pelayanan Publik di Kantor PT. Pos Indonesia Samarinda. Di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Achmad Djumlani, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi inovasi pelayanan publik di kantor PT. Pos Indonesia Samarinda dengan fokus penelitian meliputi mekanisme, inovasi dalam pencegahan korupsi, peningkatan kapasitas dan kinerja aparatur, peningkatan kualitas pelayanan publik, faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara: memasuki penelitian (getting in), berada dilokasi penelitian (getting a long) dan mengumpulkan data (logging data) terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Key informan dalam penelitian ini adalah Kepala kantor Pos dan Petugas pelayanan di kantor Pos sedangkan informan lainnya adalah pelanggan yang sedang berada di kantor Pos.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara umum, Inovasi Pelayanan Publik di Kantor PT. Pos Indonesia Samarinda sudah berjalan dengan baik. Meskipun masih terdapat hambatan yakni kurangnya dana promosi produk dan kurangnya fasilitas penunjang demi kenyamanan pengunjung kantor Pos, namun kantor Pos sudah semaksimal mungkin berusaha memberikan pelayanan terbaik demi masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi, pelayanan publik, masyarakat (Pengunjung) Tinentang

PENDAHULUAN

Seiring mulai meningkatnya jumlah masyarakat yang membeli barang via online(e-commerce), banyak konsumen lebih memilih perusahaan pengiriman swasta dikarenakan image yang dimiliki PT. Pos Indonesia yaitu perusahaan yang sudah tua, sehingga banyak yang berfikir konsumen PT. Pos Indonesia hanya diminati dikalangan orang tua atau berumur. Kurangnya tehnik pemasaran yang dilakukan PT. Pos Indonesia dari segi pengiklanan sangat berpengaruh terhadap nilai jual perusahaan. Padahal mereka punya kelebihan memiliki berbagai cabang

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Email : yelly.ps@gmail.com

diseluruh Indonesia. Baik dikota besar maupun di desa terpencil dan dari segi harga pun PT. Pos Indonesia lah yang termurah dibanding kompetitornya.

Keberadaan pelanggan PT. Pos Indonesia sangat diperhatikan, mengingat kepuasan pelayanan akan jasa yang diberikan menjadi salah satu nilai jual perusahaan ini. Fasilitas pelayanan yang ada juga akan berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan, apabila fasilitas yang ada optimal, maka mutu dari pelayanan pun akan meningkat. Hal ini perlu diperhatikan mengingat semakin ketatnya persaingan dengan kompetitor swasta produk layanan jasa serupa yang saat ini banyak berdiri. Untuk itu PT. Pos Indonesia perlu melakukan peningkatan kualitas segala sektor pelayanannya agar nantinya kepercayaan konsumen tetap terjaga, bahkan mampu mencapai keunggulan pelayanan dibanding dengan kompetitor swasta lainnya.

Inovasi Pelayanan Publik, inovasi dibidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada dibidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya *outcome* mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014).

Inovasi terus dilakukan oleh Pos Indonesia antara lain pengembangan Posthop yang merupakan pengembangan bisnis ritel Pos Indonesia yang diimplementasikan untuk merubah kantorpos konvensional menjadi kantorpos masa depan (modern) dengan pola layanan *one stop shooping*, yaitu melayani *Postal Services* (jasa ritel pos) berupa pengiriman surat, paket, jasa keuangan (Pospay, Remittance, dll), *Postal Items* (materai, prangko, produk filateli), *Books & Gifts*, *Stationery*, *Digital imaging*, *Gadget Organizer*, *Convenience Goods*, *Consumers Good*, *Bread*, *Drink&Cofee Shop*, *Handycraft*, *Online shopping* dll sebagainya dalam satu atap. Hingga saat ini Pos Indonesia terus berusaha memudahkan masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan sehari-hari diempat yang mudah dijangkau.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan publik di kantor PT. Pos Indonesia Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik kantor PT. Pos Indonesia Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik di kantor PT. Pos Indonesia Samarinda.
2. Untuk menganalisa faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di kantor PT. Pos Indonesia Samarinda.

Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis
Sumbangan bagi perkembangan ilmu Administrasi Negara khususnya mengenai Pelayanan Publik dan sebagai masukan bagi para peneliti lainnya yang ingin memperluas bidang kajian pada penelitian lanjutan.
- b. Secara praktis
Sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT. Pos Indonesia Samarinda dalam meningkatkan pelayanan publik PT. Pos Indonesia Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena (Kerlinger dalam Sugiyono, 2013: 52).

Inovasi

inovasi merupakan suatu proses untuk mengubah kesempatan menjadi ide yang dapat dipasarkan, inovasi lebih dari sekedar ide yang baik. Suatu gagasan murni memegang peranan penting, dan fikiran yang kreatif mengembangkannya menjadi gagasan yang berharga (Machfoedz, 2004:21)

Dimensi Strategi Inovasi

Suatu strategi inovasi merupakan suatu konsep multidimensional yang terdiri dari empat dimensi (Elitan, 2009:156), yaitu:

- a. Orientasi kepemimpinan
- b. Dimensi kedua yaitu tipe inovasi.
- c. Dimensi ketiga yaitu sumber inovasi.
- d. Dimensi keempat yaitu tingkat investasi (*investmen level*).

Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Albury sebagaimana dikutip Suwarno (2008:54), faktor penghambat inovasi disektor publik antara lain:

- a. Keenganan menutup program yang gagal;
- b. Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*;
- c. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi;
- d. Tidak ada penghargaan atau insentif;
- e. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan;
- f. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
- g. Tekanan dan hambatan administratif;
- h. Budaya *risk aversion*.

Tahapan Dalam Proses Inovasi

Jong dan Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut;

- a. Melihat peluang
- b. Mengeluarkan ide
- c. Mengkaji ide
- d. Implementasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pokok pelayanan publik, Nurdjaman (2004:72) yaitu:

- a. Kesederhanaan Pelayanan
- b. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
- c. Keamanan dalam pelayanan
- d. Keterbukaan dalam pelayanan
- e. Efisiensi dalam pelayanan
- f. Ekonomis dalam pelayanan
- g. Keadilan yang merata dalam pelayanan
- h. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan.

Menurut keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Moerir dalam Kurniawan (2006:88) mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting antara lain :

- a. Faktor Kesadaran

- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor kemampuan-keterampilan
- f. Faktor Sarana Pelayanan

Pelayanan PT. Pos

Dalam melaksanakan pelayanan PT. Pos Indonesia memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat, barang dan uang. Menurut UU No.38 Tahun 2009 Pasal 26 tentang Pos, menjelaskan “ Setiap orang berhak mendapatkan layanan Pos”.

Berdasarkan dengan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009, pasal 5 ayat (1) dan Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2013 pasal 3 ayat (2), bahwa Pos menyediakan :

1. Layanan Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik;
2. Layanan Paket;
3. Layanan Logistik;
4. Layanan Transaksi Keuangan; dan/atau
5. Layanan Keagenan Pos

Jenis layanan pengiriman Pos dibuat berdasarkan dengan memperhatikan aspek sebagai berikut :

1. jenis kiriman;
2. tarif layanan;
3. jangkauan layanan;
4. waktu tempuh kiriman

Definisi Konsepsional

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Publik merupakan suatu penyelenggaraan atau kegiatan yang di laksanakan oleh perusahaan demi memajukan perusahaan dengan menciptakan ide produk/program yang baru atau yang telah diperbarui agar dapat menarik niat konsumen pengguna jasa pengiriman melalui pelayanan pengiriman surat, dokumen atau barang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengiriman barang ke customer seperti layanan Pospay, PosExpress dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Deskriptif Kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti.

Fokus Penelitian

1. Tahapan dalam Proses Inovasi Pelayanan Publik
 - a. Mekanisme
 - b. Inovasi dalam pencegahan korupsi

- c. Peningkatan kapasitas dan kinerja aparatur
 - d. Peningkatan kualitas pelayanan publik
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Kantor PT. Pos Indonesia Samarinda.

Sumber Data

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Kepala Kantor dan Manajer di Kantor PT. Pos serta yang menjadi informan lain yaitu Petugas Pelayanan dan masyarakat

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Memasuki Penelitian (*getting In*)
2. Berada di Lokasi Penelitian (*getting a long*)
3. Mengumpulkan Data (*Longing Data*)

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis data yang telah diperoleh dengan analisis model interaktif (*interactive model*). Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:246) bahwa analisis data kualitatif terdiri atas beberapa komponen, yang meliputi :

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)
2. *Data Reduction* (Reduksi Data)
3. *Data Display* (Penyajian Data)
4. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. Pos Indonesia Cabang Samarinda 75000 atau biasa disebut sebagai kantor KPP (Kantor Pos Pemeriksa) beralamat di JL. Gajah Mada No. 15 Samarinda adalah salah satu *outlate* Pos yang berada di Kalimantan Timur. Kedudukan *Outlate* terletak di JL. Gajah Mada No. 15 Samarinda dengan letak yang sangat strategis yaitu ditengah keramaian Kota Samarinda, secara ekonomis merupakan potensi untuk lebih mampu bersaing dengan kompetitor jasa pengiriman swasta lain.

Hasil penelitian

Mekanisme

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa mekanisme ditinjau dari

prosedur pelayanan dapat dikatakan sangat sederhana dan mudah dimengerti. Pengiriman surat, paket, wesel dan lain-lain dilakukan dalam satu loket terpadu sehingga mengurangi antrian pengunjung. selain itu petugas pelayanan disiapkan untuk membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan. Kantor Pos juga menyediakan pelayanan diluar kantor Pos pusat dan cabang yaitu dengan menyediakan Mobil Pos dan Agen Pos yang tersebar diseluruh daerah.

Inovasi dalam Pencegahan Korupsi

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sudah sangat transparan, semua dana dalam berbisnis, pelayanan maupun pendapatan dikelola oleh bagian keuangan dan akuntansi, kemudian di input laporannya menggunakan *software* bernama SAP yang dapat diakses khusus hanya kantor Pos Samarinda dan BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Untuk tranparansi para pengunjung kantor Pos, petugas akan memberikan informasi terkait rincian harga produk pelayanan yang disediakan di kantor Pos Samarinda secara terbuka.

Peningkatan Kapasitas dan Kinerja Aparatur

Dari hasil wawancara peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa cukup baik, kantor Pos selalu mengadakan pelatihan setiap ada program maupun produk baru, kantor Pos selalu mengadakan meeting setiap seminggu atau sebulan sekali dengan para petugas pelayanan.. Para tenaga kerja kontrak juga memiliki peluang karir dengan pengangkatan menjadi pegawai tetap yang telah melalui proses seleksi dan dilihat dari kompetensi kerjanya bagus.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dari hasil wawancara dilapangan, maka penulis dapat mengatakan bahwa cukup baik, dari kualitas pelayanan telah sesuai harapan masyarakat, kantor Pos juga memperbanyak pelayanan loket agar mempercepat proses pelayanan sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama. Selain itu kantor Pos selalu berusaha menjaga jaringan sistem agar tidak terjadi gangguan dan dari sisi sarana kantor Pos masih kurang contohnya kursi tunggu dan kipas angin, sehingga sedikit mengganggu kenyamanan pengunjung.

Hambatan-hambatan

Dari hasil penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa keterbatasan dana dalam memasarkan produknya, sehingga kantor Pos hanya mengandalkan spanduk dan browsur, serta kantor Pos juga mengandalkan para pelanggan setia mereka yang sudah menggunakan jasa Pos untuk memberikan informasi ke masyarakat lain yang belum pernah menggunakan jasa Pos sebelumnya.

Pembahasan

Mekanisme

Menurut Houten (2000:28) prosedur pelayanan adalah pedoman kerja berisi mekanisme dan urutan atau proses kerja dari suatu kegiatan atau aktifitas pada suatu unit dalam rangka menunjang penerapan sistem manajemen mutu.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian mengenai mekanisme ditinjau dari prosedur pelayanan yang ada sudah sederhana dan sesuai dengan harapan

masyarakat. Dibukanya loket terpadu sangat membantu mempercepat dan memudahkan dalam mendapatkan pelayanan, serta petugas pun hadir memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Untuk masyarakat yang berada jauh dari kantor Pusat atau cabang bisa mendapatkan layanan melalui Mobil Pos dan Agen Pos yang sudah tersebar diseluruh daerah.

Inovasi Dalam Pencegahan Korupsi

Menurut Pope (2002:87) Korupsi terjadi dikarenakan oleh adanya pemusatan kekuasaan, birokrasi yang tidak sehat, orientasi masyarakat untuk mengonsumsi, gaji yang rendah, pengeluaran yang luar biasa besarnya dan tidak ada hukum yang efektif. Korupsi sebagai penyalahgunaan kekuasaan dan kepercayaan untuk kepentingan pribadi atau perilaku tidak mematuhi prinsip mempertahankan jarak dalam artian dalam mengambil keputusan dibidang ekonomi. Apakah ini dilakukan oleh perorangan di sektor swasta atau pejabat publik, hubungan pribadi atau keluarga.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa, Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan, semua dana dalam berbisnis, pelayanan maupun pendapatan dikelola oleh bagian keuangan dan akuntansi, kemudian di input laporannya menggunakan *software* bernama SAP yang dapat diakses khusus hanya kantor Pos Samarinda dan BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Untuk tranparansi para pengunjung kantor Pos, petugas akan memberikan informasi terkait rincian harga produk pelayanan yang disediakan di kantor Pos Samarinda secara terbuka

Peningkatan Kapasitas dan Kinerja Aparatur

Munurut brown (dalam Soeprapto, 2006:11) peningkatan kapasitas sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicita citakan, sedangkan menurut Gibson (dalam Pasolong, 2008:176) mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa, kantor Pos selalu mengadakan pelatihan setiap ada program maupun produk baru, selain pelatihan kantor Pos juga selalu mengadakan *meeting* atau *briefing* untuk memberikan informasi kepada petugas pelayanan di kantor pusat maupun di kantor cabang. Petugas pelayanan pun sangat ramah, sopan dan komunikatif. Untuk para tenaga kerja kontrak juga memiliki peluang karir dengan pengangkatan menjadi pegawai tetap yang telah melalui proses seleksi sebelumnya

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa, kantor Pos juga memperbanyak pelayanan loket agar mempercepat proses pelayanan sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama.

Selain itu kantor Pos selalu berusaha menjaga jaringan sistem agar tidak terjadi gangguan dan dari sisi sarana kantor Pos.

Hambatan-hambatan

Dari hasil penelitian yang peneliti wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan Selain keterbatasan dana untuk memasarkan produk, kantor Pos juga memiliki fasilitas sarana yang kurang dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa swasta lain yang lebih maju dan lebih nyaman, sehigga terkadang pengunjung harus berdiri ataupun kepanasan ketika menunggu dikondisi jam-jam penuh pengunjung dan cuaca panas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dilapangan mengenai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor PT. Pos Indonesia Samarinda dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi Pelayanan Publik di Kantor PT. Pos Indonesia Samarinda, yaitu :
 - a. Mekanisme dari sisi prosedur pelayanannya sangat sederhana, mudah dimengerti oleh masyarakat pengunjung kantor Pos dan juga tersedianya petugas pelayanan untuk membantu masyakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
 - b. Inovasi dalam Pencegahan Korupsi sudah sangat transparan, semua dana yang masuk telah dikelola dengan baik oleh bagian keuangan dan akuntansi, lalu dilaporkan melalui SAP yang dapat di akses hanya BUMN dan kantor Pos Samarinda.
 - c. Peningkatan kapasitas dan kinerja aparatur sudah cukup baik. Pelatihan selalu dilakukan setiap ada program dan produk baru, pengangkatan pegawai *outsourcing* menjadi pegawai tetap dan pemberian penghargaan pun dilakukan kantor Pos.
 - d. Peningkatan kualitas pelayanan publik cukup baik dan sesuai harapan masyarakat dengan menjadikan seluruh loket terpadu sehingga meminimalisir antrian loket agar dapat diproses dengan cepat. Serta menjaga sistem jaringan agar tidak terjadi gangguan ketika proses pelayanan berlangsung.
2. Tidak dapat dipungkiri pasti terdapat hambatan-hambatan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Hambatan tersebut yakni kurangnya dana untuk memasarkan produk dan untuk menambah fasilitas sarana seperti kursi tunggu dan AC (*Air Conditioner*) demi kenyamanan pengunjung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran dalam Inovasi Pelayanan Publik di Kantor PT. Pos Indonesia Samarinda yaitu :

1. Untuk pemasaran produk selain menggunakan spanduk dan browsur kantor Pos juga seharusnya dapat memanfaatkan internet melalui sosial media yang saat ini sudah cukup beragam pilihannya dan menjamur penggunaanya di seluruh kalangan.

2. Penambahan fasilitas seperti kursi tunggu mengingat terkadang para pengunjung yang datang tidak mendapatkan kursi sehingga harus menunggu sembari berdiri. Mengganti kipas angin dengan AC (*Air Conditiner*) sehingga pengunjung lebih merasa nyaman ketika mengunjungi kantor Pos di cuaca yang panas karena letak kantor Pos yang dekat dengan sungai Mahakam.

DAFTAR PUSTAKA

- De Jong, Jeroan P.J. Den Hartog. & Deanne N. 2003. *How Leaders Influence Employees Innovative Behaviour*. Netherlands: University of Amsterdam Business School.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Gaynor, Gerard H. 2002. *Innovation by Design: What It Takes To Keep Your Company On The Cutting Edge*. AMACOM American Management Association.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pambaharuan.
- Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Miles, B. Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, Drs. H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Public*. Bandung: Alfabeta.
- Pope, Jeremy. 2003. *Strategi Memberantas Korupsi, Elemen Sistem Integrasi Nasional*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia dan Transparency International Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Reniat. 2013. *Kreativitas Organisasi & Inovasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-20 Bandung : CV. Alfabeta.
- Soeprpto, Riyadi. 2006. *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Government)*, diunduh dari : <http://mages.opayat.multiply.multiplycontent.com>
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Van Houten, Gery. ISO 9001: 2000. *Information Management2* (2008): 28.
- Warella, Y. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Semarang: MAP UNIDP.
- Yunus, Muh. 2010. *Inovasi & Kreativitas Dalam Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang No. 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
- Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Jurnal dan Skripsi :

- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. "Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.3, Maret.

Sumber Internet :

- <http://posindonesia.co.id/index.php/produk>
- http://topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_2