

**KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) KOTA DUMAI
(Studi Kasus Dalam Pemberian Jasa Paketpos)**

Ryan Haryanto

Email : ryanharyantoo@yahoo.com

Dibimbing oleh Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si.

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract

PT Pos Indonesia (Persero) Dumai is one of the BUMN that are engaged in service traffic news, money, stuff with the largest service network and has spread in all corners of the country. The quality of service to the community is often used as a benchmark in viewing the success of an organizations or Government agencies. The Government as a provider of services trying to provide services with the quality that corresponds to the expectations of the community. But in fact the Dumai in particular in the provision of services of paketpos at the post Office of Dumai have overall perfect in providing service to the community. This can be seen from the large number of complaints about the existing services at the post office Damai. As for the purpose of this research is to find out how quality of service PT. Pos Indonesia (Persero) Dumai in providing paketpos Services. The concept of the theory is the theory of service quality according to Zeithmal et al in Hardiyansyah. Indicators in this study, namely: Tangibles (Facilities and equipment Service Appearance), Realibility (reliability in Service Delivery), Responsiveness (Ketanggapan in the provision of Services), Assurance (the ability of Employees to create Customer Confidence) and Emphaty (Caring Employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Dumai). From the results of research, it can be concluded that the services provided by PT Pos Indonesia (Persero) Dumai not optimal. It can be seen the indicator Realibility (reliability) of which telhat from the package that is sent is not up at the right time and couriers in charge of delivering the goods did not show the keramahannya, as well as PT Pos Dumai has not fully run the SOP. For indicator of Responsiveness (responsiveness) officers from PT. Post not quite responsive in the face of complaints from customers.

Key words : service, service quality, *Tangibles, Realibility, Respon-siveness, assurance dan empty*

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman mengakibatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat. Berbagai penemuan dan inovasi penting dilakukan untuk memudahkan manusia dalam menjalani hidup sekaligus meningkatkan taraf hidup yang lebih baik lagi. Hal ini berdampak pada segala bidang, dari mulai pendidikan, politik, telekomunikasi, sosial dan keamanan.

Pembangunan jangka panjang bangsa Indonesia telah berhasil menciptakan kerangka landasan yang cukup mantap

dan pembangunan jangka panjang kedua diarahkan untuk meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat agar makin maju, mandiri dan sejahtera. Pembangunan nasional merupakan pembangunan untuk rakyat, dilaksanakan semua aspek kehidupan bangsa yang meliputi aspek politik ekonomi, sosial budaya dan aspek pertahanan dan keamanan dengan membangun bidang-bidang pembangunan diselaraskan dengan sasaran jangka panjang yang ingin diwujudkan.

PT. Pos Indonesia adalah organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia

karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi bagi masyarakat terutama yang berhubungan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. Selain itu PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah Paketpos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (Persero) dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanannya.

PT. pos dalam menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif perlu membenahi diri, salah satu usaha yang dilakukan adalah melakukan penyesuaian diri dengan pelanggannya. Oleh demikian fleksibilitas PT. Pos sangat diperlukan dalam situasi seperti ini. Seperti peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu PT. Pos dapat melakukan perubahan teknologi komunikasi yang sesuai dengan kemajuan zaman .

Timbulnya permasalahan pemerintah belakangan ini terhadap masyarakat pengguna jasa pemerintahan, disebabkan kurangnya perhatian pemerintah terhadap kualitas layanan yang tercermin dari sikap kinerja dan tata aturan para birokrat, Adanya proses birokrasi yang berbelit-belit, proses penanganan yang relatif lambat dan lama, mengakibatkan masyarakat banyak mengeluhkan akan lambannya penanganan pemerintah atas masalah yang di hadapi, dan bahkan mereka telah memberikan semacam *public alarm* (peringatan masyarakat) kepada pemerintah sebagai instansi yang cepat dan tepat penanggulangannya sebagai bentuk *responsive* (tanggapan) pemerintah terhadap menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menentukan berhasil atau tidaknya peningkatan pelayanan sangat tergantung pada manusianya juga, untuk meningkat-

kan pelayanan diperlukan pengembangan tugas yang mempunyai disiplin mental dan fisik yang baik. Dengan pengaturan yang harmonis antara manusia, materiil dan keuangan, diharapkan dapat mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dan diperbaiki, khususnya kemampuan pegawai untuk dapat bekerja dengan optimal dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat agar merasa puas dan keinginannya terpenuhi.

Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan publik akan dikatakan baik jika memenuhi beberapa kriteria, antara lain: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan komponen petugas pemberian pelayanan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. 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.

Jasa layanan pos masih dirasa sangat penting dalam denyut nadi masyarakat. Masyarakat masih membutuhkan jasa layanan antaran yang cepat dan akurat sebagai konsekwensi dalam memenuhi tuntutan zaman yang serba cepat dan modern. PT Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Melihat persaingan yang begitu berat, maka yang harus dijalankan perusahaan adalah dengan terus menjaga agar pelanggannya mau dan tetap setia menggunakan jasanya. Cara yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut

tidak lain adalah dengan memberikan jasa pelayanan yang mempunyai tingkat kualitas jasa yang memuaskan bagi setiap pelanggannya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan adalah ukuran sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar operasi prosedur pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai, meliputi sebagai berikut:

1. Tata cara pelayanan
 - a. Standar formasi komunikasi layanan
 - b. Standar sikap layanan
 - Standar senyum, salam dan sapa
 - Standar interaksi dan transaksi layanan
 - Standar interaksi penanganan keluhan
 - Standar interaksi layanan informasi
 - Standar budaya perusahaan dengan slogan cinta pos, yakni :
 - customer orientation (berorientasi kepada pelanggan)
 - Integrity
 - Network (hubungan kerja)
 - Teamwork (Kerjasama)
 - Accountable (bertanggung jawab)
 - Professional
 - Obsessed (berkeinginan menjadi yang terbaik)
 - Spiritual Standar petugas loket dan petugas pendukung lainnya
 - Standar penampilan

2. Standar operasi prosedur layanan

- a. Paket

SOP layanan paket paling sedikit mencakup kegiatan collecting, procesing, transport, delivery, reporting, jaminan

keamanan kiriman, dan besaran ganti rugi. adapun jenis-jenis layanan pengiriman paketpos yang terdapat di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai :

1. Paketpos kilat khusus

Yaitu layanan pengiriman waktunya lebih cepat sampai ke alamat tujuan apabila dibandingkan dengan paketpos biasa, khususnya pada layanan pengiriman untuk dalam negeri. Berikut atribut produk pos kilat khusus :

- Standar waktu penyerahan (SWP) H+4 dihitung sejak diposkan oleh pengirim sampai dengan diantar peratama kali kepada penerima, dikurang Hari Libur Nasional
- Menggunakan resi kiriman
- Cara pembayaran dengan uang tunai/kredit
- Ganti rugi atas keterlambatan/kerusakan/kehilangan
- Jejak lacak
- Diantar sampai kealamat penerima yang berada dalam batas antar (DBA) atau tidak diantar atas permintaan pengirim.

2. Paket biasa

Yaitu layanan pengiriman waktunya lebih lama sampai ke alamat tujuan apabila di bandingkan dengan layanan pengiriman lainnya, baik untuk dalam negeri maupun luar negeri. Berikut Atribut produk paketpos biasa:

- Waktu tempuh H+14
- Jaringan nasional terbatas
- Berita terima dapat dilacak melalui situs web PT. Pos Indonesia (persero) pada www.posindonesia.co.id
- Harga tanggungan dan ganti rugi tidak ada
- Berat kiriman dokumen sampai dengan 2 kg

- Tarif ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri yang berlaku dan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia
 - Cara pelunasannya prangko, mesin rangko dan porto bayar.
3. Paket jumbo biasa
Yaitu layanan pengiriman untuk paket ukurannya diatas 50kg. seperti sepeda motor, mesin dan lain-lain.
 4. Express Mail Service (EMS)
Yaitu layanan pengiriman luar negeri waktunya lebih lama dibandingkan dengan pengiriman ekspres keluar negeri.

Disisi lain fungsi PT. Pos kini diambil alih oleh pihak lain diluar pos yang dimana pengirim surat sudah tidak banyak lagi menggunakan jasa pos. Hal ini disebabkan karena adanya alat teknologi yang semakin canggih seperti handpone dan internet. Kemudian fungsi pos seperti tabungan, pijaman dan wesel kini sudah diambil alih oleh Bank. Sehingga mempermudah masyarakat memilih jasa mana yang efektif dan efisien.

Kemajuan di bidang teknologi pelayanan jasa akan membawa dampak dalam bidang produksi dan perdagangan. Peningkatan produksi dapat terlaksana dengan adanya peningkatan pelayanan yang lebih baik, semakin bertambahnya perusahaan pesaing yang menawarkan pelayanan terutama pelayan jasa yang sejenis tentu bisa mempengaruhi produksi serta penerimaan pelaku pelayanan. Tajamnya persaingan dalam bidang usaha jasa ini menuntut PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai agar dapat melakukan inovasi dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dilakukan perusahaan kepada konsumen agar tetap loyal menggunakan produk dan pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi

suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Pelayanan itu sendiri akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila adanya kesadaran dari pegawai dalam memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Pada prinsipnya PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai telah berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau konsumen, namun realisasi pelayanan jasa paketpos kurang mencapai target. Hal ini dikarenakan munculnya perusahaan pesaing yang memberikan pelayanan jasa paketpos yang sejenis dan Teknologi Informasi (TI) yang sangat cepat membuat masyarakat/konsumen memilih yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan yang dilakukan pada PT. Pos Kota Dumai, target belum tercapai yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2: Target dan Realisasi Pelayanan Jasa Paketpos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai.

No	Tahun	Potensi	Target	Realisasi	Belum Realisasi
1	2008	10.000	10.750	9.456	1.294
2	2009	10.000	11.100	9.942	1.158
3	2010	10.000	11.650	10.123	1.527
4	2011	11.000	12.200	10.657	1.543
5	2012	11.000	12.750	9.979	2.771

Sumber Data: PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai 2013.

Dari tabel 1.2 dapat diketahui menunjukkan bahwa adanya penurunan pengiriman pada paketpos hal ini juga menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang kurang puas untuk menggunakan jasa pengiriman paketpos yang ada di Kantor Pos Dumai, salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat adalah kualitas layanan Kantor Pos Dumai yang belum sesuai dengan harapan masyarakat dalam melakukan pengiriman paketpos. Sementara perusahaan-perusahaan yang sejenis pelayanan jasa

pengiriman paket mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat dari tabel I.2

Tabel: I.2 Perusahaan Yang Bergerak Pada Bidang Pengiriman Jasa Paket di Kota Dumai

No	PT	Jumlah Paket Per Tahun					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
1.	PT. JNE Dumai	6.800	7.447	7.900	8.459	8.900	9.400
2.	PT. TIKI	7.150	7.560	8.124	8.767	9.457	9.700

Sumber: PT. JNE dan PT. TIKI

Berdasarkan dari uraian yang dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk ingin melakukan penelitian yang berjudul **"Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai (Studi Kasus Dalam Pemberian Jasa Paketpos)"**

RUMUSAN MASALAH

Selaku badan usaha yang bergerak dibidang jasa penitipan, PT Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai berkewajiban untuk memberikan kualitas prima yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggannya. Oleh karna itu PT Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai, harus meningkatkan kinerjanya, baik itu dalam bidang SDM maupun sistem yang digunakan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu: **"Bagaimana Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai Dalam Pemberian Jasa Paketpos?"**

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai (Studi Kasus Dalam Pemberian Jasa Paketpos).

MANFAAT PENELITIAN

Adapun kegunaan yang diharapkan dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengem-

banan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

Memberikan ide-ide atau sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai agar dapat mengembangkan hasil penelitian ini sesuai dengan kebutuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghasilkan pelayanan yang baik di masa yang akan mendatang.

KONSEP TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-perundang yang berlaku (**Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5**).

Klasifikasi pelayanan dapat membantu memahami batasan dari industry pelayanan dan memanfaatkan pengalaman industry pelayanan lainnya yang mempunyai masalah dan karakteristik yang sama untuk diterapkan pada suatu bisnis pelayanan.

Oleh karena itu, pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih tepat dirasakan dari pada memiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Pembuatan kebijakan pemerintah dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik. Adanya prinsip pelayanan publik

dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai bisa tidaknya pelayanan aparatur terhadap publik.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (**Rasyid, 1998:139**). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Pelayanan public menurut **Kusuma Atmaja (2002:16)** dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berikut cirri-ciri pelayanan publik yang baik menurut **Kasmir (2006:34)** memiliki unsure sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal dan akhir
4. Mampu melayani secara tepat dan akurat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan keberhasilan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami pelanggan

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Jadi, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan atau instansi tertentu yang akan memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undang.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut **Parasuraman (2004:14)** memberikan definisi yang lebih rill, quality mengimplikasikan memenuhi atau melebihi harapan tentang kecepatan waktu, akurasi pekerjaan, kecepatan tanggapan, dan untuk kerja. Menurut filsafat Jepang kualitas adalah “Zero Defect” meelakukannya pertama kali dengan benar.

Menurut **Kotler** dalam **Sitorus (2009:24)** mengatakan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut **Sinambela, dkk. (2006:13)** kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah bentuk dari hasil performa kerja yang dapat memenuhi keinginan masyarakat secara cepat, tepat dan memuaskan.

Menurut **Dwiyanto (2008:343-344)** ada beberapa kualitas pelayanan yaitu:

1. Sikap petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. pelayanan

Menurut **Zeithmahl dkk** dalam **Hardiyansyah (2011:46-47)** mengemukakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi kewujudan bukti fisik yang nyata seperti penampilan atau rupa bentuk fisik kemudahan peralatan, personel dan system komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi keinginan para pemberi pelayanan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cakap.
4. Kepastian (*Assurance*), meliputi kemampuan, kesopanan, sifat boleh dipercayai dan bebas dari resiko bahaya dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dan keleluasan dalam menjalankan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami keinginan pengguna.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Jadi, Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan salah satu kegiatan yang mengacu pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Karena itu, tingkat kualitas pelayanan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan dan menyangkut dengan kepuasan.

3. Konsep Jasa

Menurut **Kotler (2009)** jasa : “ *A service is an activity that is being offered by a group to an individual or other group that are essentially intangible and doesn't resulted to an ownership of something*”. Jasa merupakan kegiatan yang diberikan oleh kelompok kepada individu atau kepada kelompok lainnya, yang tidak

terlihat dan tidak bisa dimiliki. Terdapat beberapa karakteristik jasa menurut Kotler, yaitu :

1. *Intangibility* (Tidak Berwujud)
2. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)
3. *Variability* (Keanekarupaan)
4. *Perishability* (Tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini tidak menjadi masalah bila permintaannya tetap karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya. Bila permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (saat permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan puncak).

Menurut **Tjiptono (2006:6)** jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yaitu pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Jenis data yang di pakai adalah Data Primer yaitu data atau informasi yang diperoleh langsung dari lapangan berdasarkan hasil penelitian lebih lanjut dengan menggunakan teknik pengambilan data secapra observasi dan wawancara data

tersebut terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empaty. Data Sekunder yaitu data yang menunjang dan relevan dengan kajian penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai. Dalam Hal ini data sekunder didapat melalui observasi dan dokumentasi.

Di Dalam analisis data yang digunakan dalam penelitian ini pada prinsipnya adalah bersifat deskriptif kualitatif, yakni analisis kualitatif untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan, semua informasi dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai (Studi Kasus Dalam Pemberian Jasa Paketpos)

Pada bab ini penulis akan memaparkan dan menganalisa data yang diperoleh setelah melakukan penelitian, mengenai kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai pada bagian pemberian jasa paketpos. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil wawancara yang diajukan kepada informan untuk kemudian di analisa oleh peneliti. Untuk mempermudah pembahasan, penelitian lebih focus dalam kualitas pelayanan pada public pada bagian pemberian jasa paketpos.

Pengolahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik yaitu dengan cara menganalisanya berdasarkan data yang ada. Data yang diperoleh terdiri dari tinjauan dan hasil wawancara serta dari contoh kasus yang ada. Kemudian dari hasil data tersebut akan diuraikan satu persatu dimensi beserta indikator yang penulis ajukan dengan menggunakan

metode deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif. Data yang terkumpul dari tinjauan lapangan dan hasil wawancara serta contoh kasus yang ada akan penulis deskripsikan, sehingga diketahui bagaimana hasil analisis terhadap variable tersebut.

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan factor yang sangat diperlukan bagi setiap organisasi terutama organisasi yang dalam bidang jasa dalam menghadapi tantangan persaingan yang sangat ketat. Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang menikmati dan merasakan pelayanannya. Oleh karena itu penulis melakukan pengukuran terhadap variable kualitas pelayanan public menurut Hardiyansyah ada beberapa indikator yang dapat dilihat sebagai berikut:

A. Tangibles (Penampilan Fasilitas dan Peralatan Pelayanan)

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai yang mencakup antara lain, fasilitas fisik, tata ruang kantor dan fasilitas yang mendukung untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Penampilan fisik PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam memberikan jasa pelayanan paketpos kepada masyarakat yang berkualitas, apabila kriterianya sebagai berikut:

1. Bentuk Fisik Tampilan Gedung yang Tersedia Sudah Memenuhi Standar Kenyamanan

Kondisi tampilan gedung yang nyaman merupakan salah satu faktor penting dalam pemberian layanan kepada pelanggan untuk dapat mewujudkan citra pelayanan yang berkualitas. Kondisi

tampilan gedung yang bagus dan nyaman akan membuat pelanggan lebih betah dan tidak jenuh saat harus menunggu sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Dari hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kondisi ruang tunggu yang disediakan Kantor Pos Dumai belum sepenuhnya membuat masyarakat merasa nyaman. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang mengantri didepan loket pelayanan sehingga membuat masyarakat yang sedang duduk menjadi kurang nyaman dengan pemandangan tersebut. Namun pihak Pelayanan paketpos sedang berusaha mengusulkan agar diterapkan juga sistem nomor antrian pada loket pelayanan paketpos sehingga tidak ada lagi pelanggan yang mengantri di depan loket pelayanan, namun pihak pos telah melakukan antisipasi dengan menggunakan pembatas antrian agar proses pemberian layanan paketpos dapat berjalan dengan tertib dan teratur serta menciptakan suasana yang nyaman kepada masyarakat.

2. Kelengkapan Fasilitas Petugas

Kelengkapan fasilitas petugas adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan public, karena apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Artinya bahwa fasilitas petugas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas kerja petugas baik perlengkapan petugas loket maupun petugas antaran sudah memadai sesuai dengan kebutuhan petugas dalam

memberikan layanan Paketpos. Namun pihak Kantor Pos Dumai harus rutin melakukan pengawasan dan perawatan agar fasilitas-fasilitas yang ada terawat dengan baik dan dapat digunakan untuk jangka waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam pengiriman Paketpos dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator *Tangible* (Penampilan fasilitas dan peralatan pelayanan) fasilitas sarana dan prasarana kerja petugas yang cukup memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pemberian layanan kepada masyarakat. Sedangkan kondisi ruang tunggu belum sepenuhnya memberi rasa nyaman kepada pelanggan dan perlu adanya evaluasi kinerja petugas loket pelayanan Paketpos mewujudkan citra pelayanan yang berkualitas demi mewujudkan kepuasan pelanggan.

B. Reliability (Kehandalan Dalam Pemberian Pelayanan)

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas, apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Paket Sampai Tepat Waktu

Paketpos merupakan salah satu bentuk produk pengembangan dari bisnis

komunikasi yang diciptakan PT Pos Indonesia (Persero) sebagai bagian dari proses inovasi menghadapi *competitor* sejenis lainnya. Paketpos kilat khusus bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman paket dalam kota atau ke kota-kota di seluruh Indonesia dalam waktu H+4 yang tertera pada SOP.

Dari hasil wawancara dengan informan-informan tentang ketepatan waktu barang kiriman dalam pengiriman Paketpos Kilat Khusus dapat disimpulkan tidak selalu sesuai dengan prinsip dari layanan Paketpos Kilat Khusus itu sendiri, yaitu maksimal H+4 sampai keseluruhan Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam pengiriman Paketpos sering mengalami kendala operasional yang diluar kuasa mereka seperti angkutan transportasi laut yang mereka gunakan untuk pengiriman Paketpos terkadang terjadinya kerusakan pada kapal sehingga keberangkatan kapal jadi tidak tepat pada waktunya, bencana alam dan si penerima kiriman tidak berada di tempat pada saat kiriman diantar serta alamat yang tidak jelas dari masyarakatnya. Hal ini yang sering menyebabkan terjadinya keluhan keterlambatan pada Paketpos.

2. Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan efektif, maka PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan informan tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dapat diketahui belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai yang diinginkan masyarakat, karena masih banyak keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Namun pihak Kantor Pos Kota Dumai berusaha untuk *monitoring* (memantau) dan melakukan evaluasi

secara berkesinambungan baik dari segi kinerja dan petugas guna memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai yang diharapkan oleh para pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam pengiriman Paketpos dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan dalam pemberian pelayanan) dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas menjalankan tugas sesuai dengan standard operasional prosedur (SOP) yang belum maksimal, karena masih adanya kesalahan dalam proses pemberian layanan dan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seputar ketepatan waktu kiriman Paketpos dan kehandalan petugas yang belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.

C. Responsiveness (Ketanggapan Pemberian Pelayanan)

Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dikatakan berkualitas, apabila:

1. Kesiapan Pegawai Dalam Memberikan Informasi yang di Butuhkan Oleh Pelanggan

Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Dumai dituntut untuk

kesiapan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan pengguna layanan paketpos tentang ketanggapan pegawai/petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi dapat disimpulkan cukup baik. Selain itu petugas mampu menjelaskan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara rinci sehingga dapat dikatakan pelanggan merasa senang atas respon yang begitu baik dari petugas Kantor Pos Kota Dumai.

2. Cepat Tanggap Terhadap Keluhan dan Mampu Memberikan solusi Terhadap Setiap Keluhan

Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kota Dumai dituntut untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dan mampu memberikan solusi terhadap setiap keluhan pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan pengguna layanan jasa Paketpos pada Kantor Pos Dumai tentang tanggapan pihak Kantor Pos Dumai terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan dinilai buruk, karena pihak Kantor Pos Dumai belum mampu memberikan solusi yang baik dan belum mampu mengatasi masalah yang disampaikan pelanggan hingga tuntas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam pengiriman Paketpos dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan berkenaan dengan ketanggapan petugas terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.

D. Assurance (Kemampuan Pegawai Menciptakan Keyakinan Pelanggan)

Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan

untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Agar bisa memberikan jaminan pelayanan yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Kepastian Paket Sampai ke Alamat yang Dituju

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan efektif, PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dituntut memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa paket yang mereka percayakan kepada pos sampai ke alamat yang dituju.

Dari hasil wawancara masyarakat yang menggunakan layanan Paketpos Kota Dumai dapat diketahui bahwa pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai telah memberikan kepastian paket sampai ke alamat namun ketetapan waktu saja yang belum maksimal.

2. Memberikan Jaminan Ganti Rugi

Berkaitan dengan pengiriman Paketpos, PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dituntut memberikan keyakinan kepada pelanggan dalam bentuk jaminan ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, kehilangan barang kiriman Paketpos.

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai telah memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang kiriman Paketpos. Selain itu ada namanya Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB). HTNB ini bertujuan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan akan diganti sesuai dengan nilai harga barang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai

dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan dan kepastian) sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian paket sampai ke alamat tujuan dan kemampuan pegawai memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang kiriman Paketpos walaupun belum maksimal.

E. *Empathy* (Kepedulian Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai)

Indikator ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

1. Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan

Demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas, Kantor Pos Dumai dituntut untuk memberikan perhatian kepada pelanggan saat melakukan pelayanan. Berikut bentuk perhatian yang diberikan pihak pos kepada pelanggan.

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa pihak Kantor Pos telah memberikan perhatian terhadap pelanggan saat melakukan pelayanan seperti mendampingi pelanggan saat mengisi data formulir sehingga apabila ada yang kurang jelas atau kurang dimengerti petugas bisa langsung menjelaskannya, menjaga barang kiriman dengan baik, ramah saat melayani. Selain itu, khusus untuk barang kiriman, kami memberikan bungkus plastik agar barang yang dikirim tidak basah ataupun kotor.

2. Melakukan Komunikasi yang Baik Kepada Masyarakat

Demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas, Kantor Pos Dumai harus dituntut menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, agar hubungan Kantor Pos dengan masyarakat dapat terus berjalan dengan baik dan masyarakat dapat menerima masukan dari mereka untuk kemajuan pos itu sendiri.

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai telah memberikan komunikasi yang baik saat melakukan pelayanan seperti menyediakan kotak saran yang bertujuan untuk memberikan masukan kepada Kantor Pos Dumai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam pengiriman Paketpos dilihat dari dimensi *Empathy* (Empati) dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari bentuk perhatian pihak Kantor Pos Dumai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menjalin komunikasi yang baik seperti menyediakan kotak saran untuk pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada pembahasan yang diperoleh dari tanggapan masyarakat dan pegawai terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam pemberian jasa paketpos, maka dapat diambil kesimpulan secara umum kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai dalam pemberian jasa paketpos sudah berjalan dengan cukup baik dimana dilihat dari indikator *Tangible* (Bukti fisik) dimana dari hasil wawancara dengan masyarakat menilai tampilan gedung serta fasilitas dan prasarana telah

tersedia dengan baik, untuk indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) dimana para narasumber menyatakan bahwa petugas dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai selalu siap memberikan informasi kepada pelanggan yang membutuhkan, dalam hal *Assurance* (Jaminan) hasil wawancara dengan masyarakat menilai telah diberikan kepastian paket akan sampai ke alamat tujuan dan diberikan jaminan ganti rugi apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan terhadap paket yang dikirimkan, dan dari segi *Emphaty* (empati) hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai telah menjalankan dengan baik yang dapat dilihat dari petugas pos dalam memberikan perhatian kepada pelanggan dan menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggan.

Meskipun dalam beberapa hal mendapat tanggapan cukup baik, untuk beberapa hal masih terdapat tanggapan yang kurang baik dari para narasumber dimana dari indikator *Realibility* (Kehandalan) masyarakat sebagai salah satu narasumber menyatakan bahwa belum berjalan dengan baik dimana terlihat dari paket yang dikirim tidak sampai pada tepat waktu dan kurir yang bertugas mengantarkan barang tidak menunjukkan keramahannya, serta PT. Pos Kota Dumai belum sepenuhnya menjalankan SOP yang telah ditetapkan. Untuk indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) masyarakat yang berperan sebagai narasumber menilai bahwa petugas dari PT. Pos tidak cukup tanggap dalam menghadapi keluhan dari pelanggan.

SARAN

Berdasarkan dengan kesimpulan dapat dirumuskan beberapa saran yang

dapat dijadikan sebagai masukan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai, dimana petugas dari PT. Pos perlu meningkatkan *Reability* (Kehandalan) dari para petugas terutama para kurir yang bertugas sebagai pengantar barang kiriman dari pelanggan, agar tidak terjadi lagi keterlambatan dalam pengiriman paket dan para kurir diharapkan menunjukkan keramahannya kepada pelanggan, selain itu para petugas dari PT. Pos Kota Dumai perlu menjalankan SOP dengan lebih baik lagi.

Sedangkan untuk masalah *Responsiveness* (Daya tanggap) perlu lebih tanggap dalam menghadapi keluhan dari pelanggan, dan keluhan dari pelanggan tersebut tidak hanya sekedar didengarkan tetapi perlu ditanggulangi lebih jauh agar kedepannya tidak terdapat lagi masalah-masalah yang serupa dan tidak adanya keluhan mengenai hal tersebut lagi, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari PT. Pos sendiri..

DAFTAR RUJUKAN

- Adya Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Admaja, Arief Kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiarso, J. 2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Primas
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Garvin. 2000. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Impelmentasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopler and Wirtz Jochen. 2010. *Services Marketing*. People Tecnology.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lewis, Carol W And Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge In Public Service: A Problem Solving Guide*. San Fransisco, Jossey-Bass
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan. 2007. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sedermayanti. 2004. *Good Governance (kepemimpinan yang baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thoah, Miftah. 1996. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoah. Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Total Quality*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Prin
- DOKUMENTASI**
- Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

WEBSITE

<http://www.posindonesia.co.id/>