

**KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PT. POS
EXPRESS CABANG UNTAG SURABAYA**

S K R I P S I

**Diajukan Untuk Melengkai Tugas Akademi dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi**



OLEH :

MARIA THERESIA SALINA

111308454

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MARIA THERESIA SALINA
NBI : 111308454
JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PT.POS
EXPRESS CABANG UNTAG SURABAYA

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, Juli 2017

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Agus Sukrisyanto, MS.

Drs. Adi Susuiantoro, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji:

1. Drs. ADI SUSIANTORO M.Si ()
KETUA
2. Drs. Radjikan M. Si ()
ANGGOTA
3. Drs. Bagoes Soenarjanto ()
ANGGOTA

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

DEKAN,

Prof. Dr. Agus Sukristiyanto, MS.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Theresia Salina

NBI :111308454

Judu Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PT. POS
EXPRESS CABANG UNTAG SURABAYA

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen Pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan /atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau mengambil sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 2017

Yang membuat pernyataan

MOTTO

“Apa yang Kamu beri kepada orang lain, berkat itu juga yang akan dilimpahkan kepadamu”.

Amsal 11: 25

ABSTRAK

Penelitian ini dimotivasi oleh munculnya pesaing baru yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih tempat untuk pengiriman barang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengiriman PT. Pos Express cabang Untag Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, kuisioner, wawancara, dokumentasi sedangkan untuk populasinya adalah pelanggan PT. Pos Express Cabang Untag Surabaya. Peneliti hanya berfokus mengkaji pelayanan publik khususnya pengiriman Pos *express*. Berdasarkan jumlah pelanggan yang berjumlah banyak, tidak semua dijadikan sampel untuk itu penulis mengambil sebanyak 30 sebagai responden. Pelayanan sampelnya diambil dari semua pelanggan yang melakukan Urusan di Kantor Pos. Metode pengambilan sampelnya adalah purposive sampling (judgement sampling). Adapun proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini akan dianalisa dengan teknik analisa data kualitatif.

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis seperti yang telah diuraikan mengenai kualitas pelayanan pengiriman barang di PT. Pos *Express* Cabang Untag Surabaya. Dari lima aspek penilaian indikator pelayanan *Tangible* (Bukti fisik), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Memahami keinginan Pelanggan) dari kelima aspek tersebut yang menunjukkan nilai rendah yaitu dari Aspek *Tangible* (Bukti fisik) pada indikator penampilan fisik gedung, Kapasitas ruang Tunggu, kenyamanan ruang tunggu memiliki nilai yang kurang baik. Kemudian dari Aspek *Reability* (Keandalan) pada indikator Ketepatan waktu pelayanan yang memiliki nilai yang tidak baik, kemudian dari Aspek *Empathy* (Memahami keinginan Pelanggan) pada indikator sarana bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran memiliki nilai yang kurang baik. Kemudian untuk Aspek *Responsiveness* (Daya tanggap), dan *Assurance* (Jaminan), semua indikator menunjukkan nilai yang baik.

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan pengirimana barang di PT. Pos *Express* Cabang Untag Surabaya, penulis mengambil satu kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum masih belum optimal.

Oleh karena itu diharapkan agar PT.Pos Indonesia cabang Untag Surabaya untuk meningkatkan ketepatan waktu, sarana dan prasarana serta gedung yang digunakan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengiriman.

ABSTRACT

This research is motivated by the emergence of new competitors engaged in the delivery of goods that make people more selective in choosing a place for delivery of goods. The purpose of this research is to know how the quality of delivery service PT. Pos Express branch Untag Surabaya.

The method used in this study is the method of observation, questionnaires, interviews, documentation while for the population is a customer PT. Pos Express Branches Untag Surabaya. Researchers only focus on reviewing public service delivery delivery in particular. Based on the number of customers who numbered, not all sampled for that the author took as many as 30 as respondents. The sample service is taken from all customers who do the Affairs at the Post Office. Sampling method is purposive sampling (judgment sampling). The process of data analysis conducted in this study will be analyzed by qualitative data analysis techniques.

Based on the discussion and the results of the analysis as described in the Quality of Goods Delivery Service In PT. Pos Express Branches Untag Surabaya. From the five aspects of the assessment of Tangible service indicators (physical evidence), Reability (Reliability), Responsiveness (Assessment), Assurance (Assurance), and Empathy (Understanding Customer Desires) of the five aspects that show the low value of Tangible Aspects (Physical evidence) On the indicator of the physical appearance of the building, Waiting space capacity, comfort waiting room has a less good value. Then from the aspect of Reability (Reliability) on the indicator Timeliness of service that has a bad value, then from Aspect Empathy (Understanding Customer desires) on the indicator means for customers to submit criticism and suggestions have a less good value. Then for Aspects Responsiveness (Responsiveness), and Assurance (Collateral), all indicators show good value.

Based on the Discussion and analysis results as described in previous chapters on Quality of Goods Delivery Service In PT. Pos Express Branch Untag Surabaya, the authors take one conclusion that the services provided in general is still not optimal. Therefore it is expected that PT.Pos Indonesia branch Untag Surabaya to improve the timeliness, facilities and infrastructure and buildings used.

Keywords: Quality of Service, Delivery.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul “**KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PT. POS INDONESIA EXPRESS CABANG UNTAG SURABAYA**”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu ddalam penyelesaian penulisan skripsi ini, Karena tanpa bantuanyabpenulis akan menemui kesulitan. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Agus Sukristiyanto, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Drs. Adi Susiantoto, M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta bimbingan demi penyempurnaan skripsi ini.
3. Dra. Endang selaku dosen pembimbing II yang memberikan banyak masukan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

4. Semua bapak dan ibu dosen yang telah mendidik saya selama belajar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dengan berbagai disiplin keilmuannya serta bapak Ibu Karyawan yang telah memebrikan pelayanan yang baik.
5. Kedua Orang tua, Bapak Damianus Mbaling dan Ibu Maria Fatima Dau yang selalu memberikan dukungan baik dari materi maupun non materi.
6. Kakak Tadeus Fierman yang selalu memberi dukungan baik materi maupun non materi.
7. Untuk sahabat-sahabat tersayang, Nginden Baru 3 yang selalu Mendukung.
8. Untuk sahabat sahabat tersayang, teman seperjuangan *My Class Mate*

Penulis, Juli 2017

Maria Theresia Salina

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Lembar Persetujuan skripsi	ii
Lembar pengesahanskripsi	iii
Lembar Orisinalitas	iv
Halaman Motto.....	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I Pendahuluan	
1.1. Latar belakang	1
1.2. Perumusan masalah.....	8
1.3. Tujuan penelitian	8
1.4. Manfaat	8
BAB II Tinjauan Pustaka	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Konsep Pelayanan.....	24
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.4 Dimensi-dimensi kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III Metode Penelitian	
3.1. Jenis penelitian	36
3.2. Defenisi konsep dan operasional.....	37
3.3. Lokasi penelitian	38
3.4. Fokus penelitian	39
3.5. Teknik pengumpulan data	39
3.6. Populasi dan sampel.....	41
3.7. Teknik analisis data.....	42

**BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN, PENYAJIAN
DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....45
4.2. Penyajian data.....54
4.3. Pembahasan Variabel Penelitian76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 102
5.2. Saran..... 104

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Produk pelayanan PT. Pos Indonesia	3
2. Perbandingan penelitian terdahulu dan sekarang	18
3. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	54
4. klasifikasi responden berdasarkan umur	54
5. Klasifikasi responden berdasarkan Pendidikan.....	55
6. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan	56
7. Penampilan fisik gedung	57
8. Kapasitas ruang tunggu	58
9. Kenyamanan ruang tunggu.....	58
10. Penampilan, kebersihan pegawai kantor	59
11. Kejelasan informasi terkait layanan	60
12. Ketepatan waktu penyelesaian	61
13. Kesesuaian prosedur yang ditetapkan	62
14. Kemudahan prosedur pelayanan	63
15. Kehati-hatian petugas kantor.....	64
16. Kesigapan petugas.....	65
17. Sikap petugas yang selalu menghampiri pengguna yang datang	66
18. Petugas yang menanggapi dengan cepat	67
19. Petugas yang selalu siap dan tanggap.....	68
20. Kesesuaian prosedur dalam penyelesaian urusan pelanggan	69
21. Kenyamanan saat melakukan urusan dikantor Pos	70
22. Komunikasi dengan petugas.....	71
23. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan	72

24. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan	73
25. Jam Operasional pelayanan Pos	74
26. Sarana Bagi Pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran	75
27. Rekapitulasi Tangibles	76
28. Rekapitulasi Reability	83
29. Rekapitulasi Responsiveness	89
30. Rekapitulasi Assurance	93
31. Rekapitulasi Empathy	98

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka berfikir	35
2. Struktur organisasi PT.Pos Indonesia	50
3. Lambang PT.Pos Indonesia.....	51
4. Barang yang dilarang kirim melalui PT.Pos Indonesia.....	53