

# KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS *EXPRESS* DI PT. POS INDONESIA CABANG BARATAJAYA SURABAYA

Oleh  
Dwi Richa Farokha<sup>1</sup> dan Achmad Syafi'i<sup>2</sup>

## Abstrak

Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani masyarakat, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanannya. Salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat adalah kurang maksimalnya kualitas layanan di PT.Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya dalam melakukan pelayanan pengiriman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data *deskriptif* berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam katagori baik hal ini ditunjukkan oleh kriteria berikut : 1) Prosedur pelayanan sudah sesuai dan mudah dipahami, pelanggan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa pengiriman paket pos *express*. 2) Waktu Penyelesaian Pengiriman Paket Pos *Express* Mengenai ketepatan waktu pelayanan, masyarakat dinilai sudah cukup memuaskan. 3) Biaya pelayanan yang dikenakan sudah wajar dan sesuai dengan ketentuan, tidak ada biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pelanggan. 4) Produk pelayanan di PT. Pos Cabang Baratajaya Surabaya sudah cukup memuaskan. 5) Sarana dan prasarana cukup memadai, kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan gedung sudah cukup nyaman dan bersih. 6) Kompetensi petugas dilihat dari kemampuan petugas, tanggung jawab petugas, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah baik akan tetapi masih perlu peningkatan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengiriman Pos *Express*, Kepuasan pelanggan

## Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) no 6 tahun 1984 tentang Penyelenggaraan jasa titipan : menimbang bahwa Sifat umum dari penyelenggara Jasa Titipan (Ekspres Delivery Service) adalah memperhatikan pengoperasian pelayanan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan perusahaan yang bergerak di dalam jasa pengiriman barang ini digunakan untuk menunjang kelancaran pendistribusian arus barang dan jasa dalam mendukung kompetisi yang sehat, menjaga konsistensi peraturan penyelenggaraan jasa titipan (Ekspres Delivery Service), melindungi kepentingan pengguna jasa, menjamin perkembangan industri perposan, kenyamanan masyarakat dan untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan jasa titipan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menerima, membawa dan atau menyampaikan surat pos jenis tertentu, paket dan uang dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya. Penyelenggaraan jasa titipan dapat dilakukan oleh badan hukum Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) di atas, maka muncullah istilah industri pengiriman barang. Perusahaan yang bergerak di dalam jasa pengiriman barang ini digunakan untuk menunjang kelancaran pendistribusian arus barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu badan usaha. Kita sadari bersama bahwa perusahaan yang bergerak dibidang ini sangat diperlukan dalam proses percepatan arus informasi dan penyampaian barang dari produsen kepada konsumen. Jasa pengiriman paket merupakan

bisnis-bisnis jasa titipan barang yang sangat banyak pesaingnya. Perkembangan jasa pengiriman barang dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan berbagai perusahaan pengiriman barang dan banyaknya industri yang bergerak di bidang pengiriman barang. Hal ini seakan-akan menyiratkan bahwa setiap perusahaan harus mampu memberikan kualitas layanan jasa yang memuaskan para pelanggannya.

Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani masyarakat, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam pengiriman barang yaitu PT.Pos Indonesia. PT.Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero). Hal ini bertujuan untuk memberikan fleksibilitas dan kedinamisan untuk PT. Pos Indonesia sehingga bisa lebih baik dalam melayani masyarakat dan menghadapi perkembangan dunia bisnis yang semakin ketat pesaingannya. PT.Pos Indonesia adalah perusahaan yang ditugaskan pemerintah untuk menyelenggarakan usaha jasa pos dan giro sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada Tabel di bawah ini dapat ditunjukkan beberapa produk pelayanan yang ada di PT.Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya.

Dari beberapa produk pelayanan yang ada di PT.Pos Indonesia Barata Jaya Surabaya penulis tertarik untuk meneliti masalah mengenai pelayanan surat dan paket yaitu Pos *express* yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat, mudah dilacak dan harga yang kompetitif. Paket yang dikirimkan melalui pos *express* akan sampai esok hari (H+1) dengan catatan tidak termasuk hari minggu dan hari libur nasional. Selain itu pos *express* juga dilengkapi dengan *tracking system*, dimana konsumen dapat melacak dimana posisi kirimannya berada melalui website PT. Pos Indonesia.

Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanannya. Salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat adalah kurang maksimalnya kualitas layanan di Kantor Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya dalam melakukan pelayanan pengiriman.

Mengingat peran yang cukup strategis dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, penelitian ini mengambil judul “Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas pelayanan pengiriman pos *express* di PT.Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya.

## **Landasan Teori**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti melayani. Pengertian pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Endang, 1997: 448) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Seperti dijelaskan di atas, bahwa pelayanan tidak dapat berwujud berarti mengandung arti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Karenanya menurut Norman dalam Endang (2004) memberikan karakteristik tentang pelayanan:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak social
3. produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat-tempat yang sama.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Joko Widodo (2001) Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturanpokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public. Pelayanan publik adalah segala kegiatan playanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dapat dikatan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah.

### **Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat . Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian dalam KEPMENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

*a. Transparansi*

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

*b. Akuntabilitas*

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

*c. Kondisional*

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

*d. Partisipatif*

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

*e. Keamanan Hak*

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

*f. Keseimbangan Hak dan kewajiban*

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut KEPMENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 antara lain:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public
  - b) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
  - c) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi  
Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkunagan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat srta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan layanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan oleh pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.

## **Kualitas Pelayanan**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Roger (1995:157) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Garvin dan Davis dalam Nasution (2004:41) menyatakan, bahwa kualitas adalah kondisi dinamis lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu (Kotler,1985:352) Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2002:216) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Dari definisi yang telah diuraikan diatas bisa ditarik kesimpulan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Lupiyoadi (2001:134) mendefinisikan Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Menurut Gasperz dalam (Nasution, 2004:101) pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan. Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu yang melakukan pembelian kebutuhan yang bisa membuat puas dengan membandingkan beberapa aspek seperti harga, standar kualitas barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pribadi dan rumah tangga.

Kotler (2004:10) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Seiring dengan pendapat di atas Purnomo (2003:195) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai “Perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan”, maksudnya bahwa kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasakan output atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Sesuai dengan pendapat Kuswadi (2004:16) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan.

Menurut Lupiyadi (2001:158) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas Produk  
Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas Pelayanan  
Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional  
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.
- d. Harga  
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya  
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan Taylor, 1975:5). Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007:6). Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena Adapun alasan penulis menggunakan metode kualitatif yakni ingin mendapat data secara alami (apa

adanya) tentang situasi yang ada di kantor Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya yaitu antara pelanggan dengan layanan yang diberikan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara  
Wawancara dilakukan secara mendalam dan struktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang kepuasan pelanggan.
2. Teknik Dokumentasi  
Data yang didapat dari pengumpulan data melalui dokumentasi berupa dokumen perusahaan yang berisikan profil perusahaan

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan cara:

1. Pengumpulan data  
Pengumpulan data dalam hal ini berupa data-data mentah dari hasil penelitian, yaitu hasil wawancara dan dokumentasi.
2. Reduksi data  
Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, serta bahan-bahan data lain yang ditemukan di lapangan dikumpulkan dan diklasifikasikan dengan membuat catatan-catatan ringkasan, mengkode untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian.
3. Penyajian data (display data)  
Data yang sudah dikelompokkan dan sudah disesuaikan dengan kode-kodenya, kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif agar mudah dipahami secara keseluruhan dan juga dapat menarik kesimpulan untuk melakukan penganalisisan dan penelitian selanjutnya.
4. Kesimpulan atau Verifikasi.  
Hasil penelitian yang telah terkumpul dan terangkum harus diulang kembali dengan mencocokkan pada reduksi data dan display data, agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar.

### **Pembahasan**

Kantor Pos Barata Jaya Surabaya di dalam pemberian Pelayanan Pengiriman Pos *Express* mempunyai dua jenis pelayanan yaitu *someday service* yaitu kiriman hari ini tiba ditempat tujuan dihari yang sama dan *Next day Service* yaitu kiriman hari ini tiba ditempat tujuan keesokan harinya, akan tetapi pada penelitian ini peneliti menitik beratkan penelitian pada kualitas pelayanan pengiriman Pos *Express* di PT.Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya, berikut ini akan dijelaskan mengenai penilaian masyarakat pengguna jasa Pos *Express* terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan disini diukur dari :

- Prosedur pelayanan
- Waktu penyelesaian
- Biaya pelayanan
- Produk pelayanan
- Sarana dan prasarana
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dalam menerima pelayanan yang baik. Sasaran utama dari suatu pelayanan adalah kepuasan konsumen karena yang menentukan apakah pelayanan publik itu benar-benar berkualitas, bukan dari anggapan pegawai kantor pos tetapi ditentukan oleh pelanggan.

1. Produk Pelayanan.

Produk pelayanan meliputi kesesuaian persyaratannya dengan pelayanannya dan kemudahan prosedur pelayanan. Secara umum masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dan mudah dipahami. Hal ini terlihat dari pengguna pos *express* yang tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa pengiriman paket pos *express*. Dengan kata lain pelayanan tersebut bisa ditempuh secara ringkas dan tidak berbelit-belit, bisa dilakukan oleh orang awam dan manula sekalipun disamping itu tidak ada syarat khusus untuk pengirimannya.

2. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian bisa dilihat dari ketepatan waktu pelayanan. Mengenai ketepatan waktu pelayanan, masyarakat menilai sudah cukup memuaskan. Perlu adanya peningkatan kerja dari pihak kantor pos karena masih sering terjadi keterlambatan pengiriman pos *express*.

3. Biaya Pelayanan.

Biaya pelayanan bisa dilihat dari kewajaran biaya dan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Biaya yang dikenakan sudah wajar dan sesuai dengan ketentuan, tidak ada biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pelanggan.

4. Produk Pelayanan.

Produk pelayanan mencakup hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan sudah cukup memuaskan tapi masih sering terjadi keterlambatan. Perlu adanya peningkatan pelayanan.

5. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana bisa dilihat dari fasilitas yang cukup memadai, kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan gedung. Sebagian pelanggan menilai fasilitas pelayanan yang dimiliki kantor Pos Cabang Baratajaya Surabaya sudah cukup nyaman dan bersih. Nyaman karena ruang tunggu yang luas dan ada loket sendiri untuk pelayanan pos *express*. tetapi perlu ditingkatkan lagi karena ada sebagian masyarakat pengguna jasa merasa tidak nyaman karena tidak ada pendingin ruangan, tv dan tempat parkir yang kurang tertata rapi.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Kompetensi petugas adalah salah satu faktor penyebab baik atau buruknya suatu pelayanan. Kompetensi petugas bisa dilihat dari kemampuan petugas, tanggung jawab petugas, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Kompetensi petugas sudah baik. Akan tetapi masih perlu peningkatan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang kualitas pelayanan pengiriman Pos Express di PT.Pos (Indonesia) Cabang Baratajaya Surabaya dengan menggunakan standar pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan pos *express* yang diukur dari enam standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di PT.Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya dapat



dikategorikan sudah memuaskan, sehingga yang baik perlu dipertahankan dan yang masih kurang baik perlu ditingkatkan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas, ada beberapa saran yang penulis kemukakan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman pos *express* di PT.Pos Indonesia Baratajaya Surabaya, yaitu :

1. Banyaknya bisnis online yang sedang marak saat ini diharapkan Kualitas pelayanan dalam pengiriman paket pos *express* di PT.Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya harus di tingkatkan karena jasa pengiriman paket sekarang sangat diminati oleh masyarakat
2. Bagi perusahaan PT. POS Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya harus ada perbaikan fasilitas misalnya sarana dan prasarananya.
3. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk kualitas pelayanan sudah berada dalam kategori baik, maka sebaiknya pihak perusahaan lebih meningkatkan kualitas agar kepercayaan pelangganpun semakin meningkat.

### Daftar Pustaka

- Bahaddur, M. (2012) Partisipasi Orang Tua Siswa Dalam Pembelajaran di SD Islam Terpadu Salman Al Farisi Yogyakarta. Tesis, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Setiawati, D. E. (2012) Kualitas pelayanan pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. TESIS, Jurusan Administrasi Bisnis. Universitas Pembangunan Nasional JATIM.
- Juliansyah, T. (2011). Efektivitas komunikasi antar persona customer service PT. Pos Indonesia kantor cabang Bandung terhadap loyalitas pelanggannya periode maret 2011. Skripsi. Bandung: UNIKOM
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003). KEPMENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang penyelenggaraan pelayanan public. ([www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)). Akses: 03 Desember 2014. Pukul: 21.35 WIB
- Kotler, Philip, (2001). Manajemen pemasaran, alih bahasa Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyadi, Rambat. (2001) Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek) Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, I. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di bandara Polonia Medan. Tesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Moleong, Lexy J,(2000) Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A, Zeithamal V.A, dan Berry Leonard L. (1998), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64 Number1Cambridge
- Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.  
<http://digilib.unpas.ac.id/download.php?id=3209> Akses: 17 April 2014 Pukul: 13.04 WIB
- Perdana, S. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan Krembung. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- PT. Pos Indonesia (PERSERO). ([www.posindonesia.com](http://www.posindonesia.com)). Akses: 07 Januari 2015. Pukul: 21.35 WIB

- Septiana, D. (2010). Kinerja pelayanan PT.Pos Indonesia Kabupaten Sragen. (skripsi, tidak diublikasikan) Surakarta: Prodi S1 Ilmu Administrasi, FISIP Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Sugiono (2004). Metode penelitian, Bandung : Alfabeta
- Syaban, A. (2005). Teknik analisis data penelitian.  
([http://www.stiead.ac.id/index.php/direktori-khusus/doc\\_download/44-diktat-analisis-data](http://www.stiead.ac.id/index.php/direktori-khusus/doc_download/44-diktat-analisis-data))  
Akses: 02 Desember 2014 Pukul: 13:52
- Wijaya, A. (2011). Pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman paket terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cianjur. Skripsi. Bandung: Jurusan Manajemen. Universitas Komputer Indonesia Bandung.