



**KUALITAS PELAYANAN PAKET POS KILAT KHUSUS
DI UNIT PELAYANAN POS
KANTOR POS III JEMBER**

**(THE QUALITY OF FAST PACKAGE DELIVERY SERVICE
AT POSTAL SERVICE UNIT
POST OFFICE III JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh:

**Iffan Gallant El Muhammady
NIM : 020910201174**

**Dosen Pembimbing I: Dm Ardiyanto, M.Si
Dosen Pembimbing II: Selfi Budi Helpiastuti S.Sos M.Si**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku yang kucintai, Ibunda Hj. Alfiyah dan Ayahanda H.Henny Siswondo, yang telah mendo'akan, memberi kasih sayang serta atas segala pengobanannya selama ini.
2. Kedua Adik tersayang, Milla Camila AS. dan Restu Alfina Z, yang memberi keceriaan dalam hidupku.
3. Kawan-kawan dialektika di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah KoTA(Komisariat Tawang Alun) Universitas Jember, FASHKO.
4. Keluarga besar UKM Pencak Silat Tapak Suci Universitas Jember, yang menjadi tempat menempa diri selama ini.
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

*Say: "Nothing shall ever happen to us except what Allah has ordained for us.
He is our Maula (Lord, Helper, and Protector)."
And in Allah let the believers put their trust.
(Translation of Surah At-Taubah Part 51)**

*"Satisfaction guarantee or your money back"
(Sears)***

*University Hospital Islamic University Al-Madinah Al-Munawarah, 2000, *English Translation of the Meanings and commentary*, King Fahd Complex For The Printing of The Holy Qur'an Madinah Munawarah, K.S.A.

**Worthy, James C. *Shaping an American Institution; Robert E. Wood. And Sears, Roebuck*. 1984. University of Illionis Press, Urbana, USA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iffan Gallant El Muhammady

NIM : 020910201174

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: *Kualitas Pelayanan Paket Pos Kilat Khusus di Unit Pelayanan Pos Kantor Pos III Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan namanya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan hasil karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini benar

Jember, tanggal 12 Juni 2007

Yang menyatakan,



Iffan Gallant El Muhammady

NIM 020910201174

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PAKET POS KILAT KHUSUS
DI UNIT PELAYANAN POS
KANTOR POS III JEMBER**

Oleh

Iffan Gallant El Muhammady

NIM 020910201174

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Ardiyanto, M.Si

Dosen Pembimbing II : Selfi Budi H, S.Sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Kualitas Pelayanan Paket Pos Kilat Khusus di Unit Pelayanan Pos Kantor Pos III Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 28 Juli 2007
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji:

Ketua,

Drs. Anwar, M.S.i
NIP. 131 759 528

Sekretaris,

Drs. Ardiyanto, M.Si
NIP: 131 658 388

Anggota Tim Penguji,

Selfi Budi H. S.Sos, M.Si
NIP : 133 132 403

Dra. Inti Wasiati, MM
NIP: 130 808 982

Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP:131 658 011

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. H. Long Nasdia B. S. W. M.Si
NIP. 130 674 836

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Paket Pos Kilat Khusus di Unit Pelayanan Pos Kantor Pos III Jember; Iffan Gallant El Muhammady; 020910201174; 2007; 107 halaman; jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Mendefinisikan kualitas pelayanan dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu hal yang mudah untuk dilakukan. Mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Setiap usaha baik usaha produk barang maupun jasa, termasuk jasa pengantaran paket pos kilat khusus, pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Termasuk pada organisasi Kantor Pos III Jember.

Penghapusan terhadap UU Nomor 6/1984 yaitu tentang monopoli PT. Pos Indonesia yang menjadi sebab mengharuskan Kantor Pos III Jember (pada khususnya) meningkatkan pelayanan jasa sehingga mampu bersaing dengan kompetitor yang lain. Penghapusan UU tersebut memberikan sebuah gambaran secara implisit bagi organisasi BUMN ini sebagai organisasi penyedia jasa yang memiliki keunggulan seperti organisasi swasta penyedia jasa pengantaran barang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan Paket Pos Kilat Khusus di Kantor Pos III Jember, yang dikhususkan di area loket saja. Metode penelitiannya adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara terbuka kepada 20 informan, dengan pertanyaan yang terstruktur.

Kesimpulan penelitian adalah Tingkat Kualitas Pelanggan Pos Kilat Khusus di Kantor Pos III Jember yang dengan memakai statistik deskriptif diketahui bahwa kualitas Pelanggan Pos Kilat Khusus di kantor pos III jember dengan metode atau perhitungan statistik deskriptif diperoleh prosentase kepuasan pelanggan rata-rata **67,25 %** yang berarti tingkat kualitas Pelanggan Pos Kilat Khusus sudah **Optimal**. Sedangkan prosentase ketidakpuasan pelanggan didapat **32,75 %**.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik alam semesta beserta isinya, yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan karya ilmiah dengan judul **“Kualitas Pelanggan Pos Kilat Khusus di Unit Pelayanan Pos Kantor Pos III Jember”**.

Karya ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Strata Satu pada program studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Karya ini tersusun atas sebuah perjuangan yang cukup panjang dan melelahkan serta sempat terhambat dalam proses penyelesaiannya. Begitu banyak tenaga, pikiran, waktu yang tercurah. Serta tak lupa tentunya dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun material. Oleh karenanya tidaklah berlebihan jika pada kesempatan yang berbahagia ini penulis secara khusus menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dari lubuk hati yang paling dalam.

Terima kasih, terutama penulis sampaikan kepada:

1. DR. Uung Nasdia BSW, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing skripsi.
5. Drs. Ardiyanto, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Bapak Adnan selaku Kepala PT. Pos Indonesia, Kantor Pos III Jember.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsepsi Dasar.....	12
2.2 Pengertian Jasa.....	14
2.3 Pembagian Barang dan Jasa	15
2.4 Teknologi Organisasi Penyampaian Pelayanan.....	17
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	21
2.6 Konsep Kualitas Pelayanan	22
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Paradigma dan Tipe Penelitian.....	24

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.3 Penentuan Informan Penelitian.....	26
3.4 Data dan Sumber Data.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	28
3.6 Keabsahan Data	30
3.7 Metode Analisa Data	31
3.7 Definisi Operasional	33
BAB 4. HASIL DAN ANALISIS DATA	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pos.....	37
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai-nilai Utama Budaya PT. Pos Indonesia	40
4.1.2.1 Visi PT.Pos Indonesia	40
4.1.2.2 Misi PT. Pos Indonesia	41
4.1.2.3 Nilai Utama Budaya PT. Pos Indonesia.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	41
4.1.3.1 Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia.....	42
4.1.3.2 Pembagian tugas di PT. Pos Indonesia	42
4.1.4 Kegiatan Pokok.....	48
4.1.5 Lokasi Perusahaan PT. Pos Indonesia	49
4.1.6 Cabang-cabang PT. Pos Indonesia	49
4.1.7 Sistem Pengiriman Surat, Paket dan Uang	50
4.2 Analisis Data	52
4.2.1 Pengamatan.....	52
4.2.2 Pelayanan Paket Pos Kilat Khusus di Unit Pelayanan Pos Kantor Pos III Jember dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa.....	.52
a. Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti langsung).....	.52

b. Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	55
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	58
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	61
e. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	64
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	67
4.4 Pengujian Keabsahan Data	68
4.4.1 Teknik Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi	68
4.4.2 Teknik Pemeriksaan Uraian Rinci	69
BAB 5. PEMBAHASAN	71
5.1 Pengantar	71
5.2 Interpretasi Hasil Analisa Data.....	71
5.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	71
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	72
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	72
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	73
5.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	73
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1 Pengantar	75
5.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	75
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	75
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	75
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	76
5.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	76
6.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Layanan Jasa Bisnis Komunikasi dan Bisnis Filateli	6
Tabel 1.2	Perusahaan ekspedisi Kompetitor PT. Posindo Jember	9
Tabel 3.2	Keabsahan data model kualitatif	30
Tabel 4.1	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Kondisi Fisik	53
Tabel 4.2	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Sarana Penunjang	54
Tabel 4.3	Prosentase Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Dimensi Tangibles	54
Tabel 4.4	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap kecepatan dalam pelayanan.....	56
Tabel 4.5	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Kemudahan Prosedur dalam pelayanan.....	57
Tabel 4.6	Prosentase Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Dimensi Reability	58
Tabel 4.7	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Ketanggapan Petugas Pelayanan.....	59
Tabel 4.8	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Ketanggapan Petugas Pelayanan.....	60
Tabel 4.9	Prosentasi Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Dimensi daya tanggap (<i>Responsivennes</i>).....	61
Tabel 4.10	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Kesopanan Dalam Pelayanan.....	62
Tabel 4.11	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Pemahaman dan Pengetahuan Petugas	63
Tabel 4.12	Prosentase Deskripsi Jawaban Informan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
Tabel 4.13	Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap	

Perhatian Petugas Dalam Pelayanan	65
Tabel 4.14 Deskripsi Frekuensi Jawaban Informan Terhadap Akses Kepada Petugas Pelayanan	66
Tabel 4.15 Prosentase Deskripsi Jawaban Informan Terhadap Empati (<i>Emphaty</i>)	66
Tabel 4.16 Rekapitulasi Deskripsi Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan Paket Pos Kilat Khusus Pada Kantor Pos III Jember	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pelayanan	13
Gambar 2.2 Skema Long-Linked Technology	17
Gambar 2.2 Skema Mediating Technology	18
Gambar 2.3 Skema Intensive Technology	19
Gambar 4.1 Sistematika Pengiriman Paket	51
Gambar 4.2 Aplikasi Pengiriman Paket	52

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat permohonan ijin melakukan penelitian dari lembaga penelitian Universitas Jember
2. Surat ijin pelaksanaan penelitian dari kantor pos
3. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari kantor pos
4. Struktur organisasi kantor pos
5. Pedoman wawancara
6. Pertanyaan wawancara
7. Hasil wawancara
8. Rekapitulasi persentase jawaban informan

