



**KUALITAS PELAYANAN WESEL POS
di UNIT PELAYANAN POS KANTOR POS III JEMBER
(The Quality of Postal Orders at Postal Service Unit Post Office III Jember)**

SKRIPSI

Oleh

**Titis Nur Imamah
NIM. 080910291033**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**KUALITAS PELAYANAN WESEL POS
di UNIT PELAYANAN POS KANTOR POS III JEMBER
(The Quality of Postal Orders 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

**Titis Nur Imamah
NIM. 080910291033**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Dengansegenap rasa syukur saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayahanda Suwanto dan Ibunda Siti Khonitah. Terima kasih atas untaian dzikir dan do'a yang telah mengiringi langkahku selama menuntut ilmu, dukungan, kegigihan, kesabaran, pengorbanan serta curahan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis;
2. Seluruh guru dan dosen sejak sekolah taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, khususnya program studi ilmu administrasi Negara;
4. Almamaterku yang kubanggakan Universitas Jember.

MOTTO

Kehilangan waktu itu lebih sulit daripada kematian, karena kehilangan waktu membuatmu jauh dari Allah dan Hari Akhir, sementara kematian membuatmu jauh dari kehidupan dunia dan penghuninya saja.*)

Dunia ini ibarat bayangan, kejar dia dan engkau tak akan pernah bisa menangkapnya, balikkan badanmu darinya dan dia tak punya pilihan lain kecuali mengikutimu.**)

Seorang pemimpin adalah orang yang melihat lebih banyak daripada yang dilihat orang lain, melihat lebih jauh daripada yang dilihat orang lain, dan melihat sebelum orang lain melihatnya.***)

*Ibnu al-Qayyim

**Ibnu al-Qayyim

***Maxwell C. John. 2001. *Menjadi Orang Yang Berpengaruh*. Jakarta: Harvest Pulikation House (HPH).

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titis Nur Imamah

NIM : 080910291033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Wesel Pos di Unit Pelayanan Pos Kantor Pos III Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak maupun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Juni 2014

Yang menyatakan,

Titis Nur Imamah
NIM 080910291033

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN WESEL POS
di UNIT PELAYANAN POS KANTOR POS III JEMBER**

Oleh

**Titis Nur Imamah
NIM 080910291033**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. A. Kholiq Ashari, M.Si

Dosen Pembimbing II : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “Kualitas Pelayanan Wesel Pos di Unit Pos Kantor Pos III Jember”
telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada :

hari : Selasa

tanggal : 10 juni 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 196503121991031003

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
NIP.195607261989021001

Anggota Penguji,

1. **Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si** (.....)
NIP. 195805101987022001

2. **Suji, S.Sos, M. Si** (.....)
NIP. 197006152008121002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas pelayanan wesel pos di unit pos kantor pos III Jember; Titis Nur Imamah ; 080910291033; 2014; 95 Halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Melayani masyarakat merupakan salah satu peran pemerintah. Salah satu pelayanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan yang dilakukan oleh kantor pos. Ada beberapa macam pelayanan pada kantor pos, dalam hal ini peneliti memilih untuk meneliti Kualitas Pelayanan Wesel pos di Unit Kantor Pos III Jember. Keunggulan dari layanan ini adalah memudahkan pelanggan untuk mengirim uang dengan waktu yang sangat singkat dan dengan keadaan wilayah terpencil pengiriman uang bisa dilakukan melalui layanan wesel pos. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Wesel Pos di unit kantor pos III Jember . Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan wesel pos di Unit Pelayanan Pos Kantor Pos III Jember dari unit analisis pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sampel yang diambil berjumlah 50 responden yang merupakan pelanggan wesel pos pada periode bulan April-Mei 2014. Teknik sampling menggunakan *icidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pos III Jember. Penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Juni 2014. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis ServQual (Service Quality) dari Parasuraman dkk, yaitu dengan menghitung skor harapan dengan skor persepsi responden. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan ini didasarkan pada lima dimensi yaitu, bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari nilai persepsi dikurangi dengan nilai harapan.

Hasil perhitungan mengenai kualitas pelayanan wesel pos di unit pos kantor pos III Jember pada kelima dimensi menghasilkan skor negatif pada dimensi empati

(*emphaty*) yaitu sebesar -4,8, yang berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan apa yang diharapkan. Untuk perolehan skor positif pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebesar 1,7, dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 0,8, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,4, dan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 3,6 yang berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan.

Hasil perhitungan ServQual sebesar 0,39 yang menunjukkan nilai positif karena persepsi terhadap pelayanan wesel pos lebih tinggi dibandingkan dengan harapan yang dirasakan oleh penerima layanan wesel pos, sehingga kualitas pelayanan wesel pos di unit pos kantor pos III Jember di kategorikan Cukup Baik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Wesel Pos

PRAKATA

Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Wesel Pos Di Unit Pos Kantor Pos III Jember*". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusun skripsi ini tidak lepas daribantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;
5. Bapak Wachyudi Azis selaku kepala kantor pos III Jember, Ibu Nova Linda Baskara selaku Manajer SDM, Ibu Diana Mustokoweni selaku Manajer Pelayanan, Ibu Kartini Dwi Handayani selaku CS pelayanan, mbak Novi selaku petugas loket pelayanan wesel pos beserta karyawan-karyawan dan petugas Kantor Pos III Jember, terima kasih telah memberikan kesempatannya kepada penulis dalam melakukan penelitian dan wawancara;
6. Teman-teman seangkatan AN 08 Alfi, Adri, Kiki, Sella, Ana, dll. Dewi dan sahabat-sahabatku, terimakasih atas dukungannya dan motivasinya. Sukses untuk kalian semua.

7. Serta terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Jember yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 10 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teknologi Organisasi Penyampaian Pelayanan	22
2.2 Konsep Pembagian Barang dan Jasa	26
2.3 Konsep Jasa	27
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	29
2.5 Konsep Pelanggan	33
2.6 Model ServQual	34

BAB 3. METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Identifikasi Variabel	42
3.4 Devinisi Operasional	42
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel	46
3.5.1 Penentuan Populasi	46
3.5.2 Penentuan Sampel	47
3.6 Sumber dan Jenis Data	48
3.7 Metode Analisis Data	49
BAB 4. PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Perusahaan	54
4.2 Visi Misi dan nilai-nilai utama budaya PT.Pos	57
4.2.1 Visi	57
4.2.2 Misi	58
4.2.3 Nilai-nilai utama budaya PT. Pos	58
4.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	
PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos III Jember	59
4.3.1 Struktur Organisasi Kantor Pos III Jember	59
4.3.2 Pembagian Tugas Kantor Pos III Jember	60
4.3.3 Data Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan dan status	64
4.3.4 Kegiatan Pokok PT. Pos Indonesia (persero)	
Kantor Pos III Jember	64
4.3.5 Cabang-Cabang PT.Posindo (persero)	
Kantor Pos III Jember	66
4.3.6 Prosedur Pengiriman Wesel Pos	67

4.4 Deskripsi Responden	69
4.5 Analisis Data	72
4.5.1 Persepsi Pelanggan Wesel Pos Terhadap Pelayanan	73
4.5.2 Harapan Pelanggan Wesel Pos Terhadap Pelayanan	81
4.6 Analisis ServQual	89
4.7 Intepretasi Hasil Analisis Data	90
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Pelayanan Jasa yang di berikan PT. Posindo	4
1.2 Data Transaksi Pelayanan Wesel Pos Selama Bulan Juni 2014	7
3.4 Operasionalisasi 5 Dimensi	
Kualitas Pelayanan Dengan Item Pertanyaan	46
4.3.3 Data Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan dan Status	64
4.3.4 Daftar Bea Wesel Pos Prima	64
4.3.5 Daftar Bea Wesel Pos Instan	65
4.4.1 Deskripsi Pelanggan Pengguna Layanan Wesel Pos	
Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.4.2 Deskripsi Pelanggan Pengguna Layanan Wesel Pos	
Berdasarkan Usia	70
4.4.3 Deskripsi Pelanggan Pengguna Layanan Wesel Pos	
Berdasarkan Pekerjaan	71
4.4.4 Deskripsi Pelanggan Wesel Pos	
Berdasarkan Intensitas Pengguna Layanan	71
4.5.1 Skor Persepsi Wesel Pos pada Dimensi Bukti Langsung (n = 50)	74
4.5.2 Skor Persepsi Wesel Pos pada Dimensi Keandalan (n = 50)	75
4.5.3 Skor Persepsi Wesel Pos pada Dimensi Daya Tanggap (n = 50)	76
4.5.4 Skor Persepsi Wesel Pos pada Dimensi Jaminan (n = 50)	78
4.5.5 Skor Persepsi Wesel Pos pada Dimensi Empati (n = 50)	79
4.5.6 Persepsi Pelanggan Wesel Pos pada Kantor Pos III Jember	81
4.5.7 Skor Harapan Wesel Pos pada Dimensi Bukti Langsung (n = 50)	82
4.5.8 Skor Harapan Wesel Pos pada Dimensi Keandalan (n = 50)	83
4.5.9 Skor Harapan Wesel Pos pada Dimensi Daya Tanggap (n = 50)	84
4.5.10 Skor Harapan Wesel Pos pada Dimensi Jaminan (n = 50)	85
4.5.11 Skor Harapan Wesel Pos pada Dimensi Empati (n = 50)	87

4.5.12 Harapan Pelanggan Wesel Pos pada Kantor Pos III Jember.....	89
4.6.1 Rekapitulasi Perhitungan ServQual Untuk Kualitas Pelayanan Wesel Pos Pada Kantor Pos III Jember.....	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Skema Long-Linket Technology	23
2.2 Skema Mediating Technology	24
2.3 Skema Intensive Technology	25
2.4 Model Konseptual ServQual.....	35
2.5 Model Kesenjangan Antara Harapan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan.....	38
4.1 Struktur Organisasi PT. Posindo (Persero) Kantor Pos III Jember	59
4.2 Prosedur Pengiriman dan Penerimaan Wesel Pos	67

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
- B. Surat Keterangan Magang Kerja dan Penelitian Skripsi Di Kantor Pos III Jember
- C. Daftar Pegawai Kantor Pos III Jember
- D. Contoh Formulir Pengiriman dan Pengambilan Wesel Pos
- E. Lembar Kuesioner
- F. Lampiran Data Mentah
- G. Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- H. Lampiran Gambar.