

# KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS EXPRESS DI PT. POS INDONESIA ( PERSERO ) SIDOARJO

## SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada FISIP UPN  
"Veteran" Jawa Timur



Disusun Oleh :

DEVI ERLIYANA SETIAWATI  
NPM. 0841010013

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
2012

**“KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS EXPRESS DI  
PT. POS INDONESIA (PERSERO) SIDOARJO”**

**Disusun Oleh :**

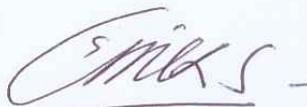
**DEVI ERLIYANA SETIAWATI**

**NPM. 0841010013**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi**

**Menyetujui,**

**Pembimbing**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, Msi**

**NIP. 19680116199032001**

**Mengetahui,**



**Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi**

**NIP. 195507181983022001**

**“KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS EXPRESS  
DI PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
SIDOARJO”**

Oleh :

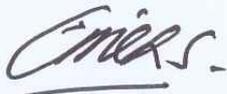
**DEVI ERLIYANA SETIAWATI**

NPM. 0841010013

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 12 Desember 2012

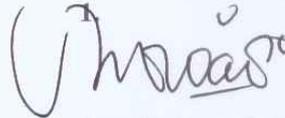
Pembimbing



**DR. Ertien Rining Nawangsari,MSi**

NIP. 19680116199032001

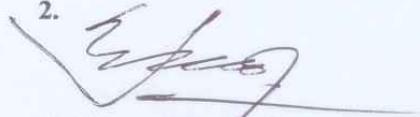
Tim Penguji :



**Drs. Pudjo Adi,MSi**

NIP. 1951051010973031001

2.



**Tukiman ,S.Sos, Msi**

NIP. 196103231989031001

3.



**DR. Ertien Rining Nawangsari,MSi**

NIP.19680116199032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**DR. Ir. Hj. Suparwati, MSi**  
NIP. 195507181983022001

**“KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS EXPRESS DI  
PT. POS INDONESIA (PERSERO) SIDOARJO”**

**Disusun Oleh :**

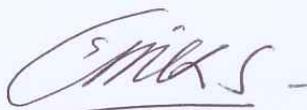
**DEVI ERLIYANA SETIAWATI**

**NPM. 0841010013**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi**

**Menyetujui,**

**Pembimbing**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, Msi**

**NIP. 19680116199032001**

**Mengetahui,**

**DEKAN**



**Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi**

**NIP. 195507181983022001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express Di PT. POS Indonesia (Persero)Sidoarjo” Dengan tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya pada Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, Msi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, disamping itu penulis juga tak lupa mengucapkan terima kasih kepada

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.Si selaku Sekretaris Progam Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah memberi bekal dalam proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak heru soewondo selaku kepala SDM di kantor pos Sidoarjo yang telah memberikan waktunya dan memberikan ijin saya untuk meneliti di kantor pos Sidoarjo
6. Terima kasih kepada kedua orang tuaku yang selama ini memberikan semangat motivasi untuk memberikan saya kekuatan untuk bersemangat menyelesaikan skripsi ini

7. Terima kasih buat teman-teman yang selalu memberikan dorongan semangat memberikan kekuatan sehingga saya selalu semangat dalam setiap langkahku.

Demikian laporan penyusunan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi rekan-rekan semua. Penulis sadar akan banyaknya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mengharap saran dan kritik.

Surabaya , Desember 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	18
2.2.1.1. Tujuan Pelayanan.....	19
2.2.1.2. Pelayanan Sebagai Proses.....	20
2.2.1.3. Faktor Pendukung Pelayanan Umum.....	20
2.2.2. Pelayanan Publik.....	22
2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.2.2.2. Asas-Asas Pelayanan.....	24
2.2.3.3. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	25

2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.2.3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.2.3.2. Standar Pelayanan Publik.....	30
2.2.3.3. Konsep Manajemen Pelayanan Prima .....	31
2.3. Kerangka Berpikir .....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian .....	37
3.2. Fokus Penelitian .....	38
3.3. Obyek Penelitian.....	40
3.4. Sumber Data Dan Jenis Data.....	40
3.4.1. Sumber Data .....	40
3.4.2. Jenis Data .....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6. Teknik Analisis Data .....	43

### BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1. Sejarah keberadaan PT. Pos Indonesia (PERSERO).	46
4.1.2. Lokasi Kantor PT. Pos Indonesia (persero) Sidoarjo	49
4.1.3. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (persero) Sidoarjo..	50
4.1.4. Bidang Usaha PT. Pos Indonesia (persero).....	50
4.1.5. Struktur Organisasi .....	52
4.1.6. Deskripsi Jabatan dan Tugas Pokok .....	55

4.1.7. Komposisi Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo .....	62
4.1.8. Keunggulan Paket Pos Express .....	65
4.1.9. Jaringan Nasional Pos Express .....	66
4.1.10. Ketentuan Dan Syarat Pengiriman .....	67
4.1.11. Tarif Pos Express .....	69
4.1.12. After Sales Service (Layanan Pasca Penjualan) .....	70
4.2. Hasil Penelitian.....	71
4.2.1. Prosedur Pelayanan.....	71
4.2.2. Waktu Penyelesaian.....	75
4.2.3. Biaya Pelayanan .....	78
4.2.4. Produk pelayanan .....	81
4.2.5. Sarana dan prasarana .....	82
4.3. Pembahasan .....	85
4.3.1. Prosedur Pelayanan Pengiriman Pos Express .....	87
4.3.2. Waktu Penyelesaian Pengiriman Paket Pos Express .	89
4.3.3. Biaya Pelayanan Pengiriman Paket Pos Express.....	90
4.3.4. Produk Pelayanan .....	91
4.3.5. Sarana dan Prasarana .....	92

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	95
5.2. Saran .....	96

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Produksi Dan Pendapatan Drive VII Surabaya Kantor Sidoarjo 61200 Produk Express Dokumen Regional Periode 1 Januari – 31 April 2012.....	8
Tabel 1.2 Komplain Masyarakat Pada Pengiriman Produk Express Dokumen Regional di Kantor Pos Sidoarjo Periode 1 Januari – 31 April 2012.....	9
Tabel 4.1 Jumlah Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Pegawai .....	63
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat Golongan .....	64
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	65
Tabel 4.5 Tarif Pos Express .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 3.1. Analisa Data Kualitatif Model Interaktif .....	45
Gambar 4.1 Kantor Pos Sidoarjo.....	48
Gambar 4.2 Moto Pos Express .....	78
Gambar 4.3 Ruang Tunggu Kantor Pos.....	84
Gambar 4.4 Ruang Pegawai Pelayanan .....	85

## ABSTRAKSI

DEVI ERLIYANA SETIAWATI, KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS EXPRESS DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) SIDOARJO

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo. Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dalam menerima pelayanan yang baik

PT. Pos menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah Paket Pos. 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 Sidoarjo dalam melakukan pelayanan pengiriman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang kualitas pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Sidoarjo dalam pelayanan POS EXPRESS. Fokus dalam penelitian ini mengacu pada Standart Pelayanan Pengiriman Pos Express dan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang terdiri dari: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pengiriman paket pos express, biaya pelayanan pengiriman paket pos express, produk pelayanan, dan sarana dan prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Prosedur pelayanan pengiriman pos express sangat mudah dan tidak berbelit-belit. Sangat mudah karena ada loket khusus yang menanganinya mudah karena tidak ada syarat khusus yang diperlukan 2) Waktu Penyelesaian Pengiriman Paket Pos Express tidak membutuhkan waktu yang lama sampai di tujuan dengan aman cepat dan akurat. 3) Biaya Pelayanan Pengiriman Paket Pos Express cukup terjangkau dan sesuai dibandingkan dengan jasa pengiriman paket lainnya. 4) Produk Pelayanan pengiriman paket pos express di Kantor Pos Sidoarjo sudah baik, dan 5) Sarana dan Prasarana, meliputi ruang tunggu di Kantor Pos Sidoarjo cukup nyaman dengan kursinya yang bagus dan AC nya yang cukup dingin, dan pelayanan loket sudah baik.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku ekonomi dalam perekonomian nasional negara Kesatuan Republik Indonesia yang mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan dari BUMN yaitu menyediakan barang dan atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian nasional.

BUMN dalam optimalisasi perencanaan tersebut berpedoman pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang lebih rinci di atur dalam pasal 33 UUD 1945, yang menyatakan bahwa “Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak di kuasai oleh negara “ (ayat 2). “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat” (pasal 33), yang merupakan tugas konstitusional bagi seluruh komponen bangsa Indonesia.

Salah satu perwujudan dari pasal tersebut diatas adalah bahwa negara melalui unit-unit usahanya yaitu BUMN melakukan kegiatan usaha menghasilkan barang dan atau jasa serta mengelola sumber-sumber alam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dengan disertai pengurusan dan pengawasan secara profesional. Dengan demikian, karena menyangkut kepentingan masyarakat luas,

BUMN mempunyai andil besar dalam menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, khususnya dibidang perekonomian. Dalam hal ini Badan Usaha yang bergerak di bidang jasa sangatlah beragam dan berkaitan dengan empat sektor utama, yaitu sektor pemerintah, sektor swasta, sektor manufaktur. Dari sektor pemerintah, misalnya kantor pos, pengadilan negara, kantor pelayanan pajak dan sebagainya.

Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 (UU No. 9 Th. 1969) BUMN dikelompokkan menjadi tiga bentuk, yaitu Perusahaan jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan perseroan (persero). Perusahaan perseroan (persero) adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia. BUMN merupakan wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian nasional. Salah satu BUMN yang berbentuk Perseroan adalah PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) pemegang tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan masyarakat akan jasa pos yang dalam kegiatannya akan menghasilkan keuntungan serta menambah kas negara, dimana sedikit banyak telah menambah pendapatan negara yang selanjutnya dapat digunakan sebagai modal pembangunan negara.

PT. Pos menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah Paket Pos. 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.

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.

Menurut Islamy (1998: 7) menyebutkan bahwa adanya keadaan birokrasi publik di sektor pemerintahan, pendidikan dan kesehatan dan sebagainya berada dalam suatu kondisi yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Ini membuktikan bahwa fenomena yang terjadi di sekitar kita akan sebuah layanan pemerintah begitu sangat penting peranannya, karena suatu bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna dan pemakai layanan akan mampu mempengaruhi kesuksesan dan kemajuan perusahaan tersebut.

Menurut Soetopo (1999: 164) menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi tersebut.

Sehingga untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis yang berorientasi public service, baik pemerintah ataupun swasta harus mampu memberikan kepuasan maksimal dalam hal layanan kepada para pelanggannya dengan memberikan berbagai penawaran serta kemudahan dalam pelayanan, yaitu pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara profesional dengan didukung adanya berbagai fasilitas yang tersedia dan memadai.

Persaingan yang menimbulkan dampak positif bagi setiap organisasi pemerintah sebagai public service, akan mampu mendorong ataupun merangsang internal birokrasinya (pegawai) untuk berupaya mengembangkan berbagai terobosan-terobosan yang sifatnya inovatif dalam pelaksanaan layanan, baik terhadap cara pelayanannya (service ways), teknik (technic) dan metode (method) yang dapat menarik lebih banyak orang / pelanggan menggunakan jasa atau produk yang di hasilkan .

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara menyeluruh, maka setiap organisasi pemerintah hendaknya dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai, agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan pemerintah sebagai public service mempunyai peran yang sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri dan jajaran birokrasi yang ada, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sehingga apabila ada peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat dari jajaran birokrasi

pemerintah, maka pelayanan akan meningkatkan kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu yang hak, yaitu hak atas pelayanan.

Keberhasilan suatu pemerintah didalam memberikan pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana persaingan tersebut memuaskan konsumen, dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah masyarakat. Berbicara pelayanan secara individu kepada masyarakat itu jelas sangat sulit dicapai, hal itu dipengaruhi oleh keanekaragaman kebutuhan dan keinginan masyarakat yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain, tetapi jika pemerintah hendak memberikan pelayanan yang prima secara menyeluruh dan umum tanpa memandang aspek social basic yang sering disebut dengan tingkatan sosial masyarakat atau latar belakang individunya dan berangkat dari derajat kesetaraan yang sama, maka itu semua akan terasa mudah dan memuaskan bagi masyarakat, apabila, apalagi jika pemerintah melakukan pendekatan secara persuasif untuk mendapatkan solusi optimal sehingga dapat tercipta good governance.

Hal tersebut di atas, sangat perlu dilakukan oleh pemerintah karena substansi pelayanan publik selalu di kaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan an pelayanan publik menjadi semakin penting dalam dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Untuk menentukan berhasil atau tidaknya peningkatan pelayanan sangat tergantung pada manusianya juga, untuk meningkatkan 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.

Berawal dari banyaknya masalah pelayanan publik yang dinilai oleh sebagian besar masyarakat Indonesia masih belum memenuhi standar operasional pelayanan (SOP), maka pemerintah dalam hal ini melalui PT. Pos Indonesia (persero) sebagai BUMN yang menyediakan layanan publik berupa bisnis komunikasi dan informasi tentang perpos-an di Indonesia, bisnis keuangan, dan bisnis logistik, hadir untuk selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Namun PT. Pos Indonesia (persero) dalam beberapa tahun terakhir ini banyak menghadapi berbagai tantangan yang semakin berat sebagai bentuk persaingan bisnis akan kualitas. Tantangan ini terutama di picu oleh adanya perubahan lingkungan bisnis dalam industri pos juga banyaknya competitor swasta yang memerikan jasa layanan yang sama dengan PT. Pos Indonesia (persero). Sebagai BUMN yang memiliki misi bisnis dan misi sosial, PT. Pos Indonesia (persero) dituntut untuk tetap eksis, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi customer, masyarakat, negara dan seluruh stakeholder-nya.

Salah satu usaha wilayah usaha PT. Pos Indonesia (persero) yang berada di Jawa Timur , khususnya di Sidoarjo sebagai tempat atau obyek penelitian oleh penulis pun tetap berupaya menjaga keeksistensiannya sebagai bentuk dari induk yang sama, yang mempunyai visi misi yang sama dalam mengembangkan kesinergian kerja pada implementasi kinerja para pegawainya untuk selalu tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Salah satu bentuk produk pengembangan dari bisnis komunikasi yang diciptakan PT. Pos Indonesia (persero) sebagai bagian dari proses inovasi menghadapi competitor sejenis lainnya adalah pelayanan “POS EXSPRESS” yang diposisikan sebagai layanan premium, terutama untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman surat, dokumen atau barang dalam kota atau ke kota-kota di seluruh Indonesia hanya dalam waktu sehari atau semalam.

Pos Express diadakan sebagai bentuk untuk meningkatkan citra (image) PT. Pos Indonesia (persero) dan juga meningkatkan daya saing perusahaan. Dukungan teknologi informasi dan ribuan karyawan atau pegawai yang berpengalaman dalam menguasai bisnis pengiriman, menjadi Pos Express sebagai satu jaminan akan kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman. Selain itu pos Express memberikan jaminan dan nilai kepuasan yang tinggi bagi masyarakat.

Fenomena yang terjadi saat ini di terkait dengan kinerja Pos Express di Sidoarjo. Berdasarkan data tentang kinerja Pos Express di Sidoarjo pada periode Januari – April 2012 menunjukkan adanya penurunan produksi pada produk express dokumen regional. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini :

Tabel 1.1

Kinerja Produksi Dan Pendapatan Drive VII Surabaya  
Kantor Sidoarjo 61200  
Produk Express Dokumen Regional  
Periode 1 Januari – 31 April 2012

Periode	Produksi	Rata-Rata tiap bulan
1 Jan – 31 Mar	18.600	6.200
1-31 April	6.007	6.007
Total	24.607	12.207

Sumber: PT. Pos Sidoarjo

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa pada waktu 3 bulan yaitu periode dari 1 Jan – 31 Mar 2012, rata-rata pengiriman produk express dokumen regional oleh masyarakat tiap bulannya adalah sekitar 6.200. Selanjutnya pada periode 1 - 31 April 2012 pengiriman produk express dokumen regional oleh masyarakat hanya 6.007. Hal ini menunjukkan adanya penurunan pengiriman pada produk express dokumen regional oleh masyarakat pada bulan April 2012 jika dibandingkan dengan 3 bulan sebelumnya yaitu Januari – Maret 2012. Hal ini juga menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang kurang puas untuk menggunakan jasa pengiriman produk express dokumen regional di Kantor Pos Sidoarjo, salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat adalah buruknya kualitas layanan di Kantor Pos Sidoarjo dalam melakukan pengiriman produk express dokumen regional.

Fenomena masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan di Kantor Sidoarjo juga dapat didukung dengan semakin meningkatnya jumlah keluhan dan komplain masyarakat. Berikut akan disajikan jumlah keluhan dan komplain masyarakat terkait jasa pengiriman produk express dokumen regional di Kantor Pos Sidoarjo :

Tabel 1.2

**Komplain Masyarakat Pada Pengiriman  
Produk Express Dokumen Regional  
di Kantor Pos Sidoarjo  
Periode 1 Januari – 31 April 2012**

Periode	Jumlah	Keterangan
Jan 2012	5	Beberapa hal yang sering dikeluhkan : - Barang tidak sampai alamat tujuan - Barang hilang - Barang sampai tujuan tidak tepat waktu - Dll
Feb 2012	8	
Mar 2012	9	
Apr 2012	12	
Total		

Sumber: PT. Pos Sidoarjo

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa pada waktu 4 bulan yaitu periode dari Jan – Apr 2012, jumlah komplain terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan semakin banyak yang kurang puas dengan kualitas kerja karyawan di Kantor Pos Sidoarjo terkait dengan terkait jasa pengiriman produk express dokumen regional. Beberapa hal yang biasa dikeluhkan oleh masyarakat antara lain, barang yang tidak sampai ke tempat alamat tujuan, barang hilang Barang sampai alamat tujuan tetapi tidak tepat waktu.

Berikut salah satu contoh keluhan yang disampaikan oleh Ibu Kusmardiningasih terkait dengan kekecewaannya dengan pelayanan produk express dokumen regional di Kantor Pos Sidoarjo, berikut cuplikannya yang disampaikan dalam Forum Komunikasi

Keluhan pelanggan mengenai tiga paket pos express hilang

Pengirim : Ibu Kusmardiningasih,

“Saya sangat kecewa sekali dengan pelayanan PT. Pos Indonesia khususnya pos Express, dengan embel-embel satu hari sampai Ternyata 3 kiriman paket: 11054560730, 1001054574723, dan 11054550658 (semuanya pengirim atas nama Kusmardingsih hilang tak tentu rimbanya) . Saya sudah mengadu ke customer service kantor pos Batam center dan rekan saya di jakarta juga sudah mengadu di kantor pos jakarta selatan. Namun, tidak mendapat jawaban yang memuaskan. Dengan menulis di forum publik seperti ini saya harapa PT.Pos Indonesia dapat segera menindak lanjuti keluhan saya ini. Karena untuk mengurus kehilangann paket ini saya telah kehilangan banyak waktu, tenaga, dan uang serta banyak pekerjaan yang terbengkalai. Terima kasih atas perhatiannya. (Diakses pada tanggal 17 april 2012) <http://m.detik.com>

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 menunjukkan bahwa ada kecenderungan menurunnya jumlah masyarakat yang melakukan pengiriman Pos Express melalui Kantor Pos Sidoarjo. Ada kecenderungan meningkatnya jumlah komplain terhadap Kantor Pos Sidoarjo, menunjukkan bahwa kualitas layanan di Kantor Pos Sidoarjo kurang sesuai dengan harapan masyarakat.

Apalagi dengan adanya persaingan di bisnis ini, seperti contoh di bawah berikut ini:

#### Customer Service

CS JNE paling gampang dihubungi dan sangat responsif, sopan ramah dan cekatan. Pos indonesia diurutan kedua, CS nya sopan dan juga responsif namun agak lama ketika menunggu hasil tracking atau status pengiriman. TIKI

yang paling buruk, sulit sekali Hotlinenya dihubungi, apalagi ketika diatas jam 3 sore

#### Tarif

Tarif Pos indonesia yang termurah, tarif dokumen dan parcell jauh lebih murah dibanding TIKI dan JNE, sementara TIKI diurutan berikutnya, JNE masih yang paling mahal walaupun hanya sedikit perbedaan dengan TIKI.

#### Service Kilat

Di pos ada Paket pos kilat khusus, di TIKI ada ss dan ons (One day service) dan di JNE ada ss dan Yes. untuk layanan ini Yes (Yakin esok sampai) dari JNE yang paling baik, karena mereka menjanjikan garansi uang kembali bila barang tidak diterima dalam waktu 1x 24 jam, selanjutnya Ons di TIKI hampir mirip dengan Yes JNE, namun sering di Ons TIKI melebihi satu hari dari janji yang telah diberikan. Sementara Paket pos kilat khusus memiliki kecepatan yang baik setelah Yes JNE.

### 1.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang serta uraian permasalahan di atas kiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana kualitas pelayanan pengiriman pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo?”

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah peneliti, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengiriman pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo”

### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### a. Bagi Peneliti

Berguna untuk menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang pengiriman paket Pos Express selain itu peneliti dapat digunakan sebagai pembandingan teori yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan terjadi sebenarnya dilapangan serta merupakan salah satu persyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1), selain itu juga bentuk dari pengamplikasian dari salah satu bentuk dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu melakukan penelitian.

#### b. Bagi Instansi

Memberikan saran sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti PT. Pos Indonesia dan terutama pihak Universitas Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengiriman pos Express di PT. Pos Indonesia (persero) Sidoarjo”

#### c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian serupa dimasa mendatang,

serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.