

**KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS
CABANG CIKAMPEK KABUPATEN
KARAWANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

VERA OCTAVIA

NIM 6661092482

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA SERANG
SERANG, AGUSTUS 2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	Vera Octavia
NIM	6661092482
Tempat Tanggal Lahir	Tangerang, 27 Oktober 1990
Program Studi	Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi	Manajemen Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS CABANG CIKAMPEK KABUPATEN KARAWANG** adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademik.

Serang, Agustus 2016



Vera Octavia

LEMBAR PERSetujuan

Nama : VERA OCTAVIA
Nim : 6661092482
Judul : KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS CABANG
CIKAMPEK KABUPATEN KARAWANG

Serang, Agustus 2016
Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Mengetahui,

Pembimbing I

LITYANINGSIH, S.Sos., M.Si
NIP. 197603292003122003

Pembimbing II

TITI STRAWATI, S.Sos., M.Si
NIP. 197011252005012001

Mengetahui,

Dekan LIP UNTIRTA

DR. Anni Sjahril, S.Sos., M.Si
NIP. 192308242005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

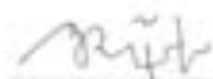
Nama : VERA OCTAVIA
NIM : 6661092482
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS CABANG
CIKAMPEK KABUPATEN KARAWANG

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Kota Serang, tanggal 08 bulan
Agustus tahun 2016 dan dinyatakan LULUS.

Serang, 08 Agustus 2016

Ketua Penguji:

Arumwati, S.Sos., M.Si
NIP. 197004102006042001



Anggota:

Yeni Widyanati, S.Sos., M.Si
NIP. 197602102003012003



Anggota:

Lityaningsih, S.Sos., M.Si
NIP. 197603292003122001



Mengotahui,


Dekan PPSIP Pontika
Dr. Agus Santari, S.Sos., M.Si
NIP. 197108242003011002


Ketua Program Studi
Lityaningsih, S.Sos., M.Si
NIP. 197603292003122001

Bersabar, berusaha, dan bersyukur...

Bersabar dalam berusaha...

Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah, dan bersyukur atas apa yang telah diperoleh...

"Sesungguhnya Tidak Berputus Asa Dari Rahmat

ALLAH, Melainkan

Kaum yang Kafir".

(Q.S. Yusuf / 87)

Skripsi ini aku persembahkan cinta dan sayangku kepada kedua orang tuaku, ayah dan ibu ini anaku mencoba memberikan yang terbaik untukmu. Betapa diri ini ingin melihat kalian bangga padaku. Betapa tak ternilai kasih sayang dan pengorbanan kalian padaku. Terimakasih atas dukungan moral maupun materil untukku selama ini..

Terimakasih yang tak terhingga buat dosen-dosen, terutama pembimbing yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada versu..

Buat adik, keluarga besar ayah dan ibu, serta sahabat-sahabat terbaikku yang telah menjadi motivasi dan inspirasi yang tiada henti memberikan dukungan da'anya buat versu..

Syukuran jutaan...

Barakallahu li kulli ummah ☺

ABSTRAK

Vera Octavia. NIM. 6661092482. Skripsi. Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I : Listyaningsih, S.Sos., M.Si dan Pembimbing II : Titi Stiawati, S.Sos., M.Si.

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang. Namun pada kenyataannya yang peneliti temukan di lapangan masih adanya jaringan *error* atau tidak berfungsi, keterlambatan pengiriman, kurang ramahnya pegawai, kurangnya sarana dan prasarana, dan lahan parkir yang kurang memadai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Parasuraman dalam Arif (2007:135). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Cabang Cikampek. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan pendekatan *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *t-test* dan tes yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek mencapai 72,74% menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek baik sesuai dengan penelitian dan perhitungan survey yang telah dilakukan oleh peneliti. Saran dari penelitian : (1) Harus lebih diperhatikan lagi untuk penataan fasilitas yang berada di Kantor Pos Cabang Cikampek. (2) Lebih ditingkatkan lagi ketanggapan yang dimiliki pegawai Kantor Pos Cabang Cikampek. (3) Lebih ditingkatkan lagi kesigapan pegawai dalam memperhatikan masalah yang dimiliki oleh pelanggan. (4) Menambah tenaga kerja/pegawai dengan maksud memperlancar pelayanan. (5) Penggunaan perangkat komputer lebih baik lagi. (6) Lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah ada agar lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Pos

ABSTRACT

Vera Octavia. 6661092482. Thesis. The Quality Of Service In The Post Office Branch Cikampek Districts Karawang. Department of Public Administration. The Faculty of Social and Political Science. University of Sultan Ageng Tirtayasa. The Advisor I : Listyaningsih, S.Sos., M.Si and Advisor II : Titi Stiawati, S.Sos., M.Si.

The focus of this research is Quality Services at the Post Office Branch Cikampek Karawang regency. The purpose of this study was to determine how much the quality of service at the Post Office Branch Cikampek Karawang regency. But in fact the researchers found in the field there still exists a network error or failure, delay in delivery, less ramahnya employees, lack of facilities and infrastructure, and parking lots are inadequate. The theory used in this study is the quality of service in Arif Parasuraman (2007: 135). The method used is quantitative descriptive. The population in this study is a Branch Post Office customers Cikampek. Samples taken as many as 100 respondents using accidental sampling approach. Data analysis techniques in this study using a t-test and exact test. The results showed that the quality of services at the Post Office Cikampek reached 72.74% indicates that the Quality of Service in Cikampek Post Office both research and calculations in accordance with the survey that was conducted by the researchers. Recommendations from this study: (1) Should more attention again to the arrangement of the existing facilities in the Post Office Branch Cikampek. (2) More enhanced responsiveness owned Post Office Branch employees Cikampek. (3) More enhanced alertness of employees in attention to the problems of the customers. (4) Increase labor/employee for the purpose of expediting the service. (5) Use of computer equipment better. (6) More enhanced existing services for the better.

Key Words : Quality of Service, Post Office

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan ALLAH S.W.T yang telah memberikan rahmat taufik dan hidayah-Nya yang begitu besar. Sholawat serta salam senantiasa tercurah bagi-Mu Rosulullah SAW beserta keluarganya hingga akhir zaman.

Selanjutnya skripsi penelitian ini yang disusun untuk memenuhi tugas akhir untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, ini diberi judul **“Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini bukanlah usaha dari seorang pribadi penulis. Begitupun banyak pihak yang telah terlibat di dalamnya, baik dalam hal materi maupun non materi. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberi ucapan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
2. Bapak Dr. Agus Sjafari, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;

3. Ibu Rahmawati, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
4. Bapak Iman Mukhroman, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
5. Bapak Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
6. Ibu Listyaningsih, S.Sos., M.Si., Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dan Dosen Pembimbing I Skripsi yang senantiasa memberikan masukan dan waktu yang telah diberikan kepada penulis;
7. Bapak Riswanda, Ph.D., Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
8. Ibu Titi Stiawati, S.Sos., M.Si., Dosen Pembimbing II Skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan saran kepada peneliti dalam setiap bimbingan;
9. Ibu Riny Handayani, M.Si, Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas nasihat dan motivasinya;
10. Kepada seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi peneliti;
11. Para Staf Tata Usaha (TU) Program Studi Administrasi Negara atas segala Sumbangsihnya;

12. Segenap Pegawai Kantor Pos Cabang Cikampek, terima kasih atas segalanya, selalu membantu peneliti baik data dan arahannya;
13. Yang Tercinta Kedua Orang Tuaku, Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dorongan dan bantuan baik moril maupun materil. Dukungan kalian selalu aku butuhkan sampai kapanpun;
14. Terima kasih kepada saudara-saudariku tercinta atas saran dan motivasinya;
15. Teman-teman ANE G NR 2009, terima kasih atas solidaritas, bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis baik secara materil maupun non material, dan kenangan selama perkuliahan;
16. Kepada Islah, Liska, Kiki, Devvy, Resda, Hendri, dan Maryati, yang telah memberikan semangat kepada peneliti, terima kasih atas doa dan motivasinya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini, tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan baik dari segi penulisan maupun substansial. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya konstruktif, akan penulis terima dengan senang hati.

Serang, Agustus 2016

Vera Octavia

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR DIAGRAM	x
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tinjauan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERFIKIRDAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori	12
2.1.1 Definisi Pelayanan	12
2.1.2 Konsep Kualitas	14
2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik	15
2.1.4 Kelompok Pelayanan Publik	16
2.1.5 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.1.6 Kualitas Pelayanan	19
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.1.8 Pengertian Kantor Pos	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berfikir	26
2.4 Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Variabel Penelitian	30
3.4.1 Definisi Konsep	30
3.4.2 Definisi Operasional	31
3.5 Instrument Penelitian	32
3.6 Populasi dan Sampel	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	35

3.8 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas	38
3.8.3 Uji t-test	39
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Sejarah Pos Indonesia	41
4.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Kantor Pos	42
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pos	44
4.2 Identitas Responden	47
4.2.1 Karakteristik Responden	47
4.3 Pengujian Persyaratan Statistik	51
4.3.1 Uji Validitas Instrument	51
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrument	52
4.4 Analisis Data	53
4.4.1 Bentuk Fisik (<i>tangible</i>)	54
4.4.2 Keandalan (<i>reliability</i>)	64
4.4.3 Daya Tanggap (<i>responsiviness</i>)	71
4.4.4 Jaminan (<i>assurance</i>)	78
4.4.5 Perhatian (<i>empathy</i>)	83
4.5 Pengujian Hipotesis	89
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian	93
4.7 Pembahasan	94

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Kisi-kisi Instrument	33
3.2 Skoring Item Instrument	34
3.3 Waktu Penelitian	40
4.1 Jumlah Pegawai Pos Cikampek	46
4.2 Hasil Uji Validitas Instrument	51
4.3 Uji Reliabilitas Statistics	53
4.4 Hasil Nilai Perindikator	99

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir	27
4.1 Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	92

DAFTAR DIAGRAM

4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	49
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.4 Kondisi Lingkungan Pos Bersih	55
4.5 Ketersediaan Kursi di Dalam Ruang Tunggu	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian

Lampiran *Correlations*

Lampiran *Reliability*

Lampiran Tabel Hasil Perhitungan

Lampiran Surat Ijin Penelitian

Lampiran Balasan Ijin Penelitian

Lampiran Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1985

Lampiran Gambar Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang

Lampiran Gambar Pada Saat Penelitian di Kantor Pos Cabang Cikampek

Lampiran Daftar Bimbingan Skripsi

Lampiran Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik, baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada masyarakat.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PT POS Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Dalam kebutuhan bangsa dan negara kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan penyelenggaraan pos yang baik. Dengan meningkatnya perkembangan nasional dan meluasnya mobilitas masyarakat, pos sebagai prasarana komunikasi dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional pada hakekatnya harus mampu memperkokoh kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempererat hubungan antar bangsa dan melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan diantara anggota masyarakat. Untuk itu pos diselenggarakan oleh negara demi kepentingan umum, guna mencapai tujuan itu maka ada keuntungan wajib angkut pos bagi sarana angkutan umum darat, laut dan udara serta media telekomunikasi. Pos dan giro dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.37

Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos dengan tujuan membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan pos dan giro guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat, menunjang pembangunan nasional.

Di Indonesia peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari segi prosedur layanan yang berbelit-belit, petugas yang kurang tanggap, biaya yang harus dikeluarkan mahal, sehingga menimbulkan pandangan masyarakat terhadap perbaikan kualitas layanan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun pada kenyataannya pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan. Banyak kegiatan penyelenggaraan layanan yang tidak mengalami peningkatan sehingga banyak pelanggan atau masyarakat merasa kurang puas dalam mendapatkan layanan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan dapat digunakan sebagai suatu cara untuk pencapaian keunggulan yang kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang baik maka dapat menimbulkan suatu kepuasan pada pelanggan atau masyarakat.

Harapan pada kualitas pelayanan tertuju pada citra/pandangan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan dapat memandang suatu pelayanan itu dengan baik atau positif, maka perusahaan jasa tersebut dapat menghasilkan suatu keuntungan yang besar, akan tetapi apabila pandangan pelanggan

terhadap suatu pelayanan itu buruk atau negatif, maka pelanggan yang ada pada perusahaan itu berkurang. Pandangan/citra pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa dapat memberikan pengaruh dengan sendirinya. Hal tersebut terjadi karena pelanggan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

PT Pos Indonesia (Persero) Kota Cikampek sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengembangkan misi layanan jasa pos di Indonesia merupakan salah satu penyedia layanan jasa, adapun jenis-jenis pelayanan jasa pos seperti tagihan rekening listrik, air, telpon, angsuran sepeda motor atau barang, kartu kredit, pajak, tabungan, dan wesel pos. Namun saat ini tengah diharapkan kepada berbagai perubahan lingkungan usaha, yang menuntut kualitas pelayanan semakin dikembangkan. Dari sisi pelayanan yang terjadi, kini masyarakat menuntut adanya kualitas pelayanan yang berdedikasi tinggi untuk memuaskan masyarakat, termasuk di bidang layanan, sehingga penyelenggara pos harus mulai memperhatikan kondisi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia Kota Cikampek adalah sebagai salah satu jasa dalam memberikan kualitas jasanya untuk memenuhi harapan, mencari, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan umpan balik dari pelayanan yang mereka dapatkan. Ditinjau dari sisi masyarakat dengan latar belakang yang berbeda, baik dari segi ekonomi, sosial, pendidikan, dan lain-lain, dapat dibentuk persepsi dan harapan tentang Kantor Pos Cabang Cikampek. Agar Kantor Pos Cabang Cikampek dapat melayani pelanggan dengan lebih baik lagi

sesuai dengan keadaan dari masyarakat yang berbeda latar belakangnya, supaya antara masyarakat (pelanggan) dengan pegawai yang ada di Kantor Pos Cabang Cikampek dapat menyesuaikan dan bertransaksi di dalam ruangan Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang.

Berdasarkan pada observasi penelitian awal, peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang yaitu :

Pertama, Adapun masalah yang berkaitan dengan komputerisasi dimana Kantor Pos Cabang Cikampek mempunyai masalah yaitu seringnya jaringan *error* atau gangguan server dari pihak Kantor Pos Pusat. Seperti halnya dalam pengiriman wesel ke Luar Kota atau Luar Negeri, hal ini dikarenakan jaringan yang kurang mendukung dari Pusat Kantor Pos tersebut. Sehingga dalam kurun waktu seminggu ada beberapa loket pelayanan di kantor pos yang tidak dapat digunakan dan dampaknya dapat menghambat pelanggan dalam pengiriman (Sumber : Hasil wawancara dengan pelanggan Kantor Pos Cabang Cikampek pada tanggal 07 Oktober 2014).

Kedua, Dalam hal pengiriman barang di Kantor Pos Cabang Cikampek sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman dan sampainya barang ke tujuan, pengiriman tidak sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan petugas kepada masyarakat. Sehingga ada sebagian masyarakat yang datang ke kantor pos hanya ingin mengetahui keadaan barang tersebut (Sumber : Hasil wawancara dengan pelanggan Kantor Pos Cabang Cikampek pada tanggal 07 Oktober 2014).

Ketiga, Dalam hal pelayanan, pelanggan merasa kurang adanya keramahan dan respon aktif dari petugas pelayanan. Seperti halnya cara berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada masyarakat atau dalam hal melayani transaksi, contohnya pelayanan pengisian formulir seperti pengiriman uang, penarikan kiriman wesel pos dan penerimaan uang yang dilakukan oleh masyarakat pada saat bertransaksi. Sehingga bentuk kepedulian tersebut belum dapat dikatakan baik ataupun tindakan yang dirasakan oleh masyarakat menunjukkan kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan (Sumber : Hasil wawancara dengan pelanggan Kantor Pos Cabang Cikampek pada tanggal 07 Oktober 2014).

Keempat, Kurangnya sarana prasarana peralatan ruang tunggu pada saat bertransaksi, dimana Kantor Pos mempunyai keterbatasan kursi di dalam ruang tunggu khususnya fasilitas kursi yang ada di ruang tunggu ± 16 kursi sedangkan pengunjung yang datang ± 100 orang. Kemudian lahan parkir yang kurang memadai sehingga banyak penumpukan kendaraan di lingkungan Kantor Pos (Sumber : Hasil wawancara dengan pegawai Kantor Pos Cabang Cikampek pada tanggal 11 Agustus 2016).

Berpijak pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas dapat diajukan sebuah penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang”

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Seringnya jaringan *error* atau gangguan server dari pihak Kantor Pos Pusat sehingga dapat menghambat pelanggan dalam bertransaksi.
2. Dalam pengiriman pelayanan barang di Kantor Pos Cabang Cikampek sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman dan sampainya barang ke tujuan.
3. Dalam hal pelayanan, pelanggan merasa kurang adanya keramahan dan respon aktif dari petugas pelayanan.
4. Kurangnya sarana dan prasarana peralatan ruang tunggu pada saat bertransaksi.
5. Lahan parkir yang kurang memadai.

Setelah melakukan identifikasi/mengembangkan beberapa masalah, untuk memudahkan penelitian, peneliti akan membatasi ruang lingkup permasalahan. Hal ini dikarenakan dengan adanya fokus penelitian maka akan memberikan batasan studi yang akan dilakukan, karena apabila peneliti dilakukan tanpa adanya batasan masalah, peneliti akan terjebak dengan banyaknya data yang melimpah di lapangan. Oleh karena itu, fokus penelitian sangat penting dalam perannya dalam memandang dan mengarahkan.

Maka fokus penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang”.

1.3 Perumusan Masalah

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, maka peneliti mengambil pokok masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

“Berapa besar Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang.?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam mengadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang berarti bagi peneliti maupun pembaca yang peduli akan pendidikan, yaitu :

1. Secara Teoritis, diharapkan bermanfaat untuk wawasan dan pengetahuan yang dapat digunakan dalam pengembangan Ilmu Pengetahuan yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.
2. Secara Praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :
 - a. Bagi Peneliti, yakni sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah diberikan pada masa kuliah dengan kenyataan yang ada dan juga menambah pengetahuan dan pengalaman penulis serta untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan.

- b. Bagi Kantor Pos, yakni diharapkan sebagai masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan agar perusahaan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga Kantor Pos Cabang Cikampek dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Bagi Pihak Lain/Pembaca, yakni diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian yang sejenis dan sebagai bahan masukan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi tentang dasar yang akan diuraikan pada bab-bab selanjutnya meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Pada bagian ini dibahas mengenai teori-teori yang erat kaitannya dengan fokus penelitian yang akan dikaji, yang bersumber dari literatur-

literatur yang ada dan masih relevan, serta hipotesis penelitian. Teori beserta hipotesis tersebut digunakan sebagai landasan utama untuk menganalisis dan pengujian permasalahan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Terdapat dari metode penelitian menjelaskan tentang penggunaan metode yang digunakan. Instrument penelitian menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpulan data. Teknik pengolahan data dan analisa data menjelaskan tentang teknik analisa beserta rasionalisasinya. Terakhir, tentang tempat dan waktu menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Terdiri dari deskripsi obyek penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas. Struktur organisasi dari lokus yang telah ditentukan. Kemudian terdapat deskripsi data yang menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data relevan. Kemudian melakukan pembahasan peneliti dapat mengemukakan berbagai keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelaksanaan penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam penutup ini memuat penjelasan mengenai simpulan yaitu menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas dan mudah dipahami dan saran yaitu berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan dari administrasi publik, istilah publik berarti umum, masyarakat dan negara. Istilah administrasi diartikan sebagai pelaksanaan fungsi kegiatan yang bersifat pelayanan, sehingga muncul istilah pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada umum masyarakat dan Negara yang dilakukan oleh sekelompok orang yang berada pada suatu organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

2.1.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dalam Tangkilisan (2005:208). Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara dalam Moenir (2006:17).

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 25/2009 adalah :

“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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut H.A.S. Moenir (2006, 16-17) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, menyebutkan:

“Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:2) adalah:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagian akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan

metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan.

2.1.2 Konsep Kualitas

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, di mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis yang dikutip Tjiptono (2001:4) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Terdapat lima sumber kualitas yang dijumpai Tjiptono dalam Tangkilisan (2005:209), yaitu:

1. Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak;
2. Sistem informasi yang menekankan ketetapan, baik pada waktu maupun detail;
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar;
4. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara tepat;
5. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Menurut Tjiptono dalam Tangkilisan (2005:209), pada prinsipnya, konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu perspektif yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan di mana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk.

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014):

a Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c Akuntabel

Hal – hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

d Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

e Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat.

f Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.1.4 Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara (kepmenpan) No.63/kep/MENPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, jenis pelayanan dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, diantaranya;

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini diantara lain kartu tanda penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat izin mengemudi (SIM), surat izin usaha perdagangan (SIUP), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan lain sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, jaringan internet, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyediaan air bersih, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.5 Pengertian Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada paratur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut oleh Siagian (2001:128-129) dalam Hardiyansyah (2011:10).

Pengertian Pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) dalam Herdiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7) dalam Herdiyansyah (2011:10), “*service* adalah produk yang tidak terwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan penerima layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, definisi pelayanan publik adalah:

“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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:5).

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecekapan, dsb); atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Crosby (1979:58) dalam Nasution (2005:2) menyatakan, bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan

atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Feigenbaum (1986:7) dalam Nasution (2005:3) menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Sedangkan menurut Garvin dan Davis (1994) dalam Nasution (2005:3) menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Definisi lain Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam Tjiptono (2001:4). Sementara itu, Philip Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya, mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan memakai jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut pandang operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus member kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk pesaing. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran

distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pasar perusahaan.

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, di mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Richard F. Gerson, mutu adalah apa pun yang dianggap masyarakat sebagai mutu. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi masyarakat akan nilai produk tersebut. Artinya, mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan masyarakat.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Terdapat lima kriteria atau dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman (1990) dalam Arief (2007:135), yaitu:

1. *Tangibles*, adalah bentuk fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy*, yaitu merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

Untuk memberikan pelayanan yang baik, sangat penting untuk para pegawai memperhatikan pelanggannya. Pendapat lain yaitu dari Garvin (Tjiptono, 2001) dimana ada delapan dimensi kualitas yang telah dikembangkan, diantaranya:

1. Kinerja yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. Serviceability dapat meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari banyak faktor yang berhubungan, dimana kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi pelanggan dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, sehingga yang dirasakan oleh pelanggan adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat diterima.

2.1.8 Pengertian Kantor Pos

Kantor pos adalah fasilitas fisik tidak bergerak untuk melayani penerimaan, pengumpulan, penyortiran, transmisi, pengantaran surat dan paket pos. Kantor pos menjual benda-benda pos dan filateli, seperti prangko, kartu pos, amplop, dan perlengkapan untuk membungkus paket. Di beberapa negara, kantor pos berfungsi sebagai tempat penerimaan aplikasi paspor, pengiriman weselpos atau *money order*, penjualan asuransi, pemesanan barang, serta layanan giropos dan perbankan. Di dalam kantor pos terdapat berbagai loket yang dibagi-bagi menurut jenis layanan, seperti loket pengiriman surat dalam negeri, loket surat luar negeri, dan loket weselpos. Di ruangan utama kantor pos biasanya memiliki beberapa meja yang di atasnya sering diletakkan bolpen, pensil, lem atau karet busa yang dibasahi dengan air. Pemakai jasa pos bisa menggunakan meja untuk menulis atau menyiapkan surat atau paket yang hendak dikirim.

Di tempat yang agak terpisah dari ruangan utama kantor pos biasanya terdapat kotak pos untuk disewa individu atau pemilik bisnis yang tidak ingin mengumumkan alamat jelas atau berada di alamat terjangkau layanan pos. Di ruang belakang kantor pos terdapat ruangan sortir untuk memilah-milah surat sebelum disampaikan ke kantor pos yang lebih besar atau diantarkan kepada alamat yang dituju. Dalam sistem layanan Pos Indonesia, kantor pos dibantu bis surat dan unit layanan bergerak seperti pos keliling di kota atau desa (http://id.wikipedia.org/wiki/Kantor_Pos).

2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Unchik Triswandari tahun 2011 (Universitas Hasanuddin), dalam Skripsinya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Timur”. Pada penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Realibility (X1)*, *Responsiveness (X2)*, *Assurance (X3)*, *Emphaty (X4)*, dan *Tangible (X5)* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Di mana persamaan regresi $Y = 4,624 + 0,229X1 + 0,182X2 + 0,353X3 - 0,392X4 + 0,200X5 + 1,516$. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk *Realibility* sebesar 0,002 atau 0,2%; *Responsiveness* sebesar 0,045 atau 4,5%; *Assurance* sebesar 0,000 atau 0%; *Emphaty* 0,000 atau 0% dan *Tangible* sebesar 0,001 atau 0,1%.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina Eka Priyantiningasih tahun 2012 (Universitas Pasundan), dalam Skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas

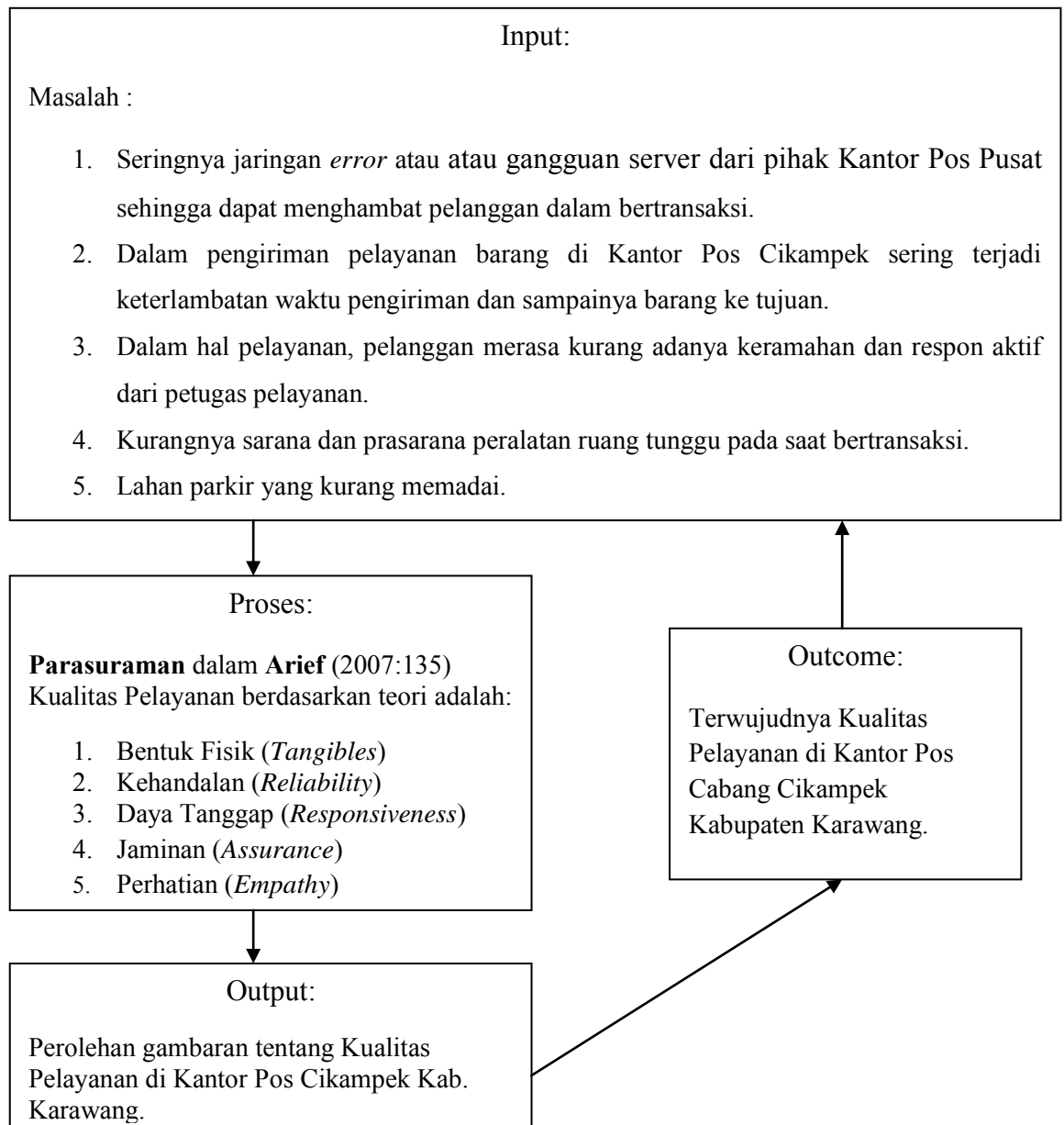
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan kWh Meter Listrik Prabayar (LPB) Pada PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran". Pada penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 20,724 dengan sig 0,000. Dan dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 52,1% terhadap kepuasan pelanggan. Adapun dilihat dari pengaruh secara parsial atau individu, sub-variabel *Tangible* yang memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 27,728% dan yang memiliki pengaruh yang paling rendah adalah sub-variabel *Responsiveness* yaitu sebesar 2,12%.

2.3 Kerangka Berfikir

Kantor Pos Cikampek merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang menyediakan jasa pos dan giro secara lengkap dan pelayanannya dilakukan oleh PT (Persero) Pos Indonesia. Suatu perusahaan yang menginginkan agar usahanya dapat beroperasi dalam jangka panjang harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada gambar 2.1.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber : Peneliti, 2014

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan dibuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan hasil refleksi peneliti berdasarkan kajian pustaka dan landasan teori yang digunakannya sebagai dasar argumentasi. Pada penelitian ini, hipotesis yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif yaitu jawaban sementara terhadap nilai satu variabel secara mandiri. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Ha: “Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang sebesar 60%”

Ha: $\mu > 60\%$

H₀: “Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang kurang dari atau sama dengan 60%”.

H₀: $\mu \leq 60\%$.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian oleh Sugiyono (2007:1) dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang sesuai dan tepat dalam penelitiannya. Kesesuaian dan ketetapan data sangat dipengaruhi oleh metode yang dipakai oleh penelitiannya. Tujuan metode penelitian adalah dapat membantu peneliti dalam menghasilkan penelitian yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan atas data yang diperoleh. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk tujuan dan kegunaan tertentu.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Bungin (2009:36) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun variabel tersebut.

Data yang bersifat kuantitatif ini adalah data yang berbentuk angka. Jadi dalam hal ini penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk

mengetahui nilai variabel yang disajikan dalam bentuk data yang digunakan, bersifat faktual dan disusun secara sistematis dan akurat.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang itu sendiri.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Cabang Cikampek, dimana Kantor Pos Cikampek itu bukanlah Kantor Pusat melainkan Kantor Pos Cabang yang berada di Cikampek dan letaknya sangat strategis dan terjangkau bagi masyarakat. Karena Kantor Pos Cikampek merupakan tempat untuk melayani penerimaan, pengumpulan, penyortiran, transmisi, dan pengantaran surat dan paket pos.

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Definisi Konsep

Definisi konseptual berfungsi untuk memberikan penjelasan tentang konsep dari variabel yang akan diteliti menurut pendapat peneliti berdasarkan kerangka teori yang akan digunakan. Adapun definisi konseptual penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan

produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang. Karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, maka dalam penjelasan definisi operasional ini akan dikemukakan fenomena-fenomena penelitian yang dikaitkan dengan konsep yang digunakan menurut Parasuraman dalam Arief (2007:135) mengenai lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangible* (bentuk fisik), yaitu mengamati fenomena mengenai penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personalia dan sarana komunikasi di Kantor Pos Cabang Cikampek.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu mengamati fenomena mengenai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya di Kantor Pos Cabang Cikampek.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu mengamati fenomena mengenai kesediaan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap di Kantor Pos Cabang Cikampek.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mengamati fenomena mengenai kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan di Kantor Pos Cabang Cikampek.
5. *Empathy* (perhatian), yaitu mengamati fenomena mengenai sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan di Kantor Pos Cabang Cikampek.

Definisi operasional ini disusun dengan fokus penelitian berdasarkan apa yang akan peneliti kaji dan temukan saat dilapangan, kemudian akan diolah dan dikembangkan sesuai dengan data yang diperoleh menjadi satu rangkaian informasi yang dijabarkan dalam bentuk deskriptif sehingga menjadi suatu hasil penelitian yang paten dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahan datanya.

3.5 Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti dalam Sugiyono (2012:92). Instrument penelitian bertujuan untuk menjelaskan proses penyusunan data serta alat yang digunakan dalam penyusunan data. Berikut ini akan disajikan instrument dan kisi-kisi penelitian, diantaranya:

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrument Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang	Kualitas Pelayanan		
	1. Bentuk Fisik <i>(Tangible)</i>	1. Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, dan sarana prasarana	1,2 3,4,5,6 7,8
	2. Keandalan <i>(Reliability)</i>	1. Keandalan dalam proses pelayanan	9,10,11 12,13
	3. Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	1. Ketanggapan pegawai dalam menangani masalah	14,15,16, 17,18
	4. Jaminan <i>(Assurance)</i>	1. Keterampilan petugas dalam melayani pelanggan 2. Kinerja yang diberikan oleh pegawai	19,20 21,22
	5. Perhatian <i>(Empathy)</i>	1. Perhatian terhadap pelanggan 2. Ketersediaan petugas keamanan	23,24,25 26,27

Sumber : Peneliti, Tahun 2014

Sedangkan skala pengukuran instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam Sugiyono

(2012:93). Skala ini terdiri atas sejumlah pernyataan yang semuanya menunjukkan ciri tertentu yang akan diukur indikator variabel yang disusun melalui item-item instrument dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan diberikan jawaban setiap item diberi skor, seperti di bawah ini:

Tabel 3.2
Skoring item instrument

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2012

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek yang disajikan sebagai sumber informasi untuk menguji hipotesis atau menguji pokok penelitian. Istilah subjek dalam penelitian menunjukkan pada orang/individu atau kelompok yang dijadikan unit atau satuan (kasus) yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat atau pelanggan yang berkunjung ke Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang perharinya ± 100 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja

yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Adapun secara teknis dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara memperoleh data dengan memberikan pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang berkompeten terhadap penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan tentang informasi apa yang akan diperoleh dalam Sugiyono (2012:138). Alat yang digunakan dalam wawancara terstruktur ini yaitu kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan uraian yang benar dari beberapa para ahli, yakni dengan cara mempelajari dari berbagai referensi yang relevan mengenai penelitian ini berdasarkan *tesk book* maupun jurnal ilmiah.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi ialah sebagai alat pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerja serta foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

3.8 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

Pengolahan data merupakan awal dari proses analisis data. Proses pengolahan data merupakan tahapan dimana data dipersiapkan, diklarifikasikan, dan diformat menurut aturan tertentu untuk keperluan proses berikutnya yaitu analisis data. Data yang telah terkumpul diolah dengan beberapa proses (Sugiyono, 2005 : 207) sebagai berikut :

1. *Coding*, yaitu tahap mengklasifikasikan data berdasarkan kategori tertentu.
2. *Editing*, yaitu tahap mengoreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan secara berulang – ulang dan cermat.
3. *Tabulating*, yaitu tahap penyusunan data berdasarkan jenis – jenis data, serta perhitungan kualitas dan frekuensi data yang disajikan dalam bentuk tabel – tabel.

3.8.1 Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrument yang

valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Menurut Sugiyono (2005:137) valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuisioner adalah angka hasil skor pernyataan dan skor keseluruhan pertanyaan responden terhadap informasi dalam kuisioner.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan perangkat lunak (*software*) *Statistic Program For Social Science (SPSS) versi 21*.

Rumus Korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

Σxy = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

Σx^2 = Jumlah dari kuadrat nilai X

Σy^2 = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\Sigma x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\Sigma y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata dalam *bahasa inggris rely*, yang berarti percaya, dan *reliable* yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai keterpercayaan. Uji reliabilitas adalah pengujian ketelitian, ketepatan, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Hasil pengukuran dapat kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif yang sama atau tidak berubah-ubah. Dikatakan reliabel jika $\alpha < r$ tabel atau reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0.30. Dengan bantuan pengujian reliabel dibantu perangkat lunak (software) *Statistic Program For Sicial Science (SPSS) versi 21*.

Rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrument

n = Jumlah butir

Si^2 = Variasi butir

St^2 = Variasi total

3.8.3 Uji *t-test*

Uji *t-test* digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif satu atau lebih variabel yang datanya berbentuk interval atau ratio. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Pos Cikampek maka dalam pengujian hipotesis deskriptif digunakan uji *t-test* untuk satu sampel atau satu variabel. Berikut ini rumus uji *t-test* satu sampel:

$$t = \frac{X - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

Dimana:

- t = Nilai t yang dihitung
- X = Nilai rata-rata
- μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan
- S = Simpangan baku sampel
- n = Jumlah anggota sampel

Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis nol (H_0) lebih kecil atau sama dengan 60% (\leq) dan hipotesis alternatifnya (H_a) lebih besar dari 60% ($>$), sehingga yang digunakan adalah uji pihak kanan. Dengan demikian berlaku ketentuan: jika t hitung $<$ t tabel \longrightarrow H_0 di terima atau H_a di tolak, jika t hitung $>$ t tabel \longrightarrow H_0 di tolak atau H_a di terima.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang diambil oleh peneliti adalah Kantor Pos Cabang Cikampek yang berada di Jl. Jend. A Yani No. 4 Cikampek Kabupaten Karawang.

Tabel 3.3
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu						
		Penelitian						
		Ags' 14	Sept' 14	Okt' 14	Nov' 14	Des' 14	Jan' 15	— Agst' 16
1	Pengajuan Judul Skripsi							
2	Penyusunan BAB I							
3	Penyusunan BAB II							
4	Penyusunan BAB III							
5	Seminar Proposal							
6	Revisi Proposal							
7	Penyusunan BAB IV							
8	Penyusunan BAB V							
9	Sidang Skripsi							
10	Revisi Skripsi							

Sumber : Peneliti, 2016

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Sejarah Pos Indonesia

Kantor PT. POS Indonesia (Persero) yang pertama kali didirikan oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Inhoff di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746, yang dengan tujuan utama untuk mendukung arus komunikasi surat bagi kepentingan colonial yang berada di Indonesia dengan Negara Belanda dan negara-negara lainnya. Pada perkembangannya, mengalami berbagai perubahan mengikuti perkembangan jaman, meliputi :

1. Setelah ditemukan teknologi penyimpanan berita melalui telegraf dan telepon, kantor pos semakin menjadi penting peranannya, maka pada tahun 1907 didirikanlah pos, telegraf dan telepon. Yang kemudian berubah nama menjadi jawatan pos, telegraf dan telepon di singkat jawatan PTT.
2. Jawatan tersebut diambil alih oleh angkatan muda PTT (AMPTT) dari pemerintahan militer Jepang pada tanggal 27 September 1945, yang kemudian tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahun sebagai hari bakti posnel.
3. Sejalan dengan keberhasilan dan perkembangan yang dicapai oleh PTT dan dianggap telah memenuhi syarat untuk menjadi perusahaan no.240 tahun 1961

status Jawatan PTT berubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN PONSEL).

4. Selanjutnya untuk mengimbangi tuntutan kemajuan teknologi dan kebutuhan pasar, ruang gerak PN PONSEL, terasa kurang luwes untuk menangkap berbagai bisnis yang muncul. Oleh karena itu pada tahun 1945, pemerintah memisahkan fungsi PN PONSEL menjadi PN POS dan GIRO berdasarkan peraturan pemerintah no.29 tahun 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan peraturan pemerintah no.30 tahun 1965.
5. Dalam perjalanan berikutnya, PN POS dan GIRO mengalami dua kali lagi perubahan status untuk dapat bergerak lebih luwes dalam menjalankan misi bisnis dan misi sosialnya. Pada tahun 1978 (berdasarkan peraturan pemerintah no.9 tahun 1978, menjadi perusahaan umum POS dan GIRO). Dan sekarang menjadi Badan Perusahaan, PT. Pos Indonesia (Persero) yang disahkan pada tanggal 20 juni 1995 (Berdasarkan peraturan pemerintahan no.5 tahun 1995).

4.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Kantor Pos

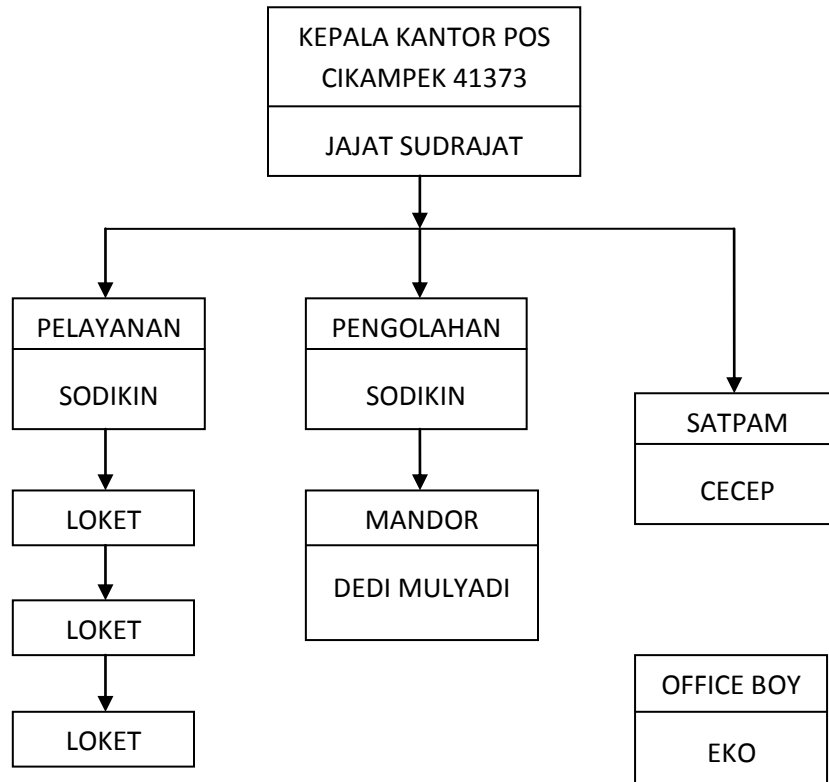
Visi dari Kantor Pos adalah menjadi pemimpin pasar indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta keuangan yang terpercaya.

Misi dari Kantor Pos yaitu :

1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik;
2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi;
3. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh;
4. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat;
5. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

Tujuan Kantor Pos adalah dalam pasal 5 PP No. 24 tahun 1984 memuat tujuan dari PT. PosIndonesia (Persero) yang berbunyi Tujuan Perusahaan ialah membangun, mengembangkan, dan mengusahakan pelayanan Pos dan Giro dalam arti seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang pelaksanaan Pembangunan Nasional.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Cikampek



Sumber : Kantor Pos Cabang Cikampek, 2015

Tugas pokok

- a) Kepala Kantor : Mengawasi kegiatan penjualan, keuangan, pembelian, administrasi dan umum keadaan kegiatan sesuatu yang terpadu dalam rangka pencapaian tujuan.

- b) Pelayanan : Mengatur pelayanan loket penerimaan paket pos peka waktu meliputi paket pos biasa, wesel pos, giro pos, kilat khusus, EMS, Express Post, dan penjualan Benda Pos dan Matrai (BPM).
- c) Pengolahan : menerima, memeriksa, mencatat atau membukukan kiriman pos dan menyerahkan sebagian administrasi.
- d) Mandor : membantu memberikan petunjuk kepada tim dalam melaksanakan pekerjaan, untuk menyiapkan rekomendasi secara terinci atas usulan desain, termasuk data pendukung yang diperlukan.
- e) Satpam : menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan atau kawasan kerja khususnya pengamanan fisik (Physical Security).
- f) Office Boy : membersihkan seluruh area, memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakan untuk bekerja, melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya, menerima atau melaksanakan perintah atasan, dan bekerjasama dengan baik dengan rekan kerja.
- g) Bagian loket : bertanggungjawab dalam melayani kebutuhan pelanggan yang akan bertransaksi di kantor pos.

Struktur organisasi ini dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, suatu organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun swasta atau badan usaha, sangat

penting untuk memiliki struktur organisasi. Dengan memiliki struktur, suatu organisasi memiliki kejelasan dalam pendelegasian wewenang, baik itu pembagian tugas dan fungsi masing-masing sub bagian ataupun per individu. Sehingga tanggungjawab masing-masing pegawai dapat lebih dipertanggungjawabkan. Berikut dibawah ini rician jumlah pegawai Kantor Pos Cikampek.

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai Pos Cikampek

No	Nama	JK	Usia	Pendidikan	Unit Kerja
1	Jajat Sudrajat	L	48	Sarjana	Kepala Kantor Pos
2	Sodikin	L	53	Diploma	Staf. Pelayanan
					Staf. Pengolahan
3	Dedi Mulyadi	L	50	SMA	Mandor
4	Cecep	L	38	SMA	Satpam
5	Eko	L	35	SMP	Office Boy
6	Jayanti	P	28	Diploma	Loket
7	Novarita	P	30	Diploma	Loket
8	Nur'aeni	p	26	Diploma	Loket

Sumber : Kantor Pos Cikampek 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek mempunyai 8 pegawai yang terdiri dari Kepala Kantor Pos Cikampek, Pelayanan, Pengolahan, Mandor, Satpam, Office Boy dan Loket. Dengan jenis kelamin 5 pegawai berjenis kelamin laki-laki dan 3 pegawai berjenis kelamin perempuan. Adapun usia pegawai mulai dari 26 tahun – 53 tahun, jenjang pendidikan yang dimiliki setiap pegawai berbeda-beda diantaranya 1 pegawai berpendidikan Sarjana, 3

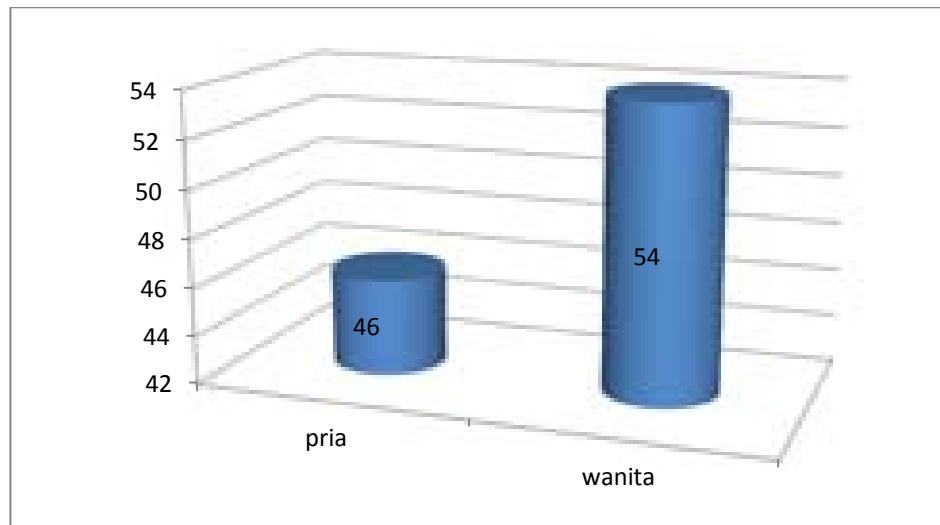
pegawai berpendidikan Diploma, 2 pegawai berpendidikan SMA dan 1 pegawai berpendidikan SMP.

4.2 Identitas Responden

4.2.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat dari berbagai golongan yang menjadi pelanggan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang. Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah masyarakat atau pelanggan Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang perharinya ± 100 orang. Hal ini dilakukan guna mendapatkan gambaran mengenai indikator-indikator penelitian yang dijabarkan dalam daftar pertanyaan.

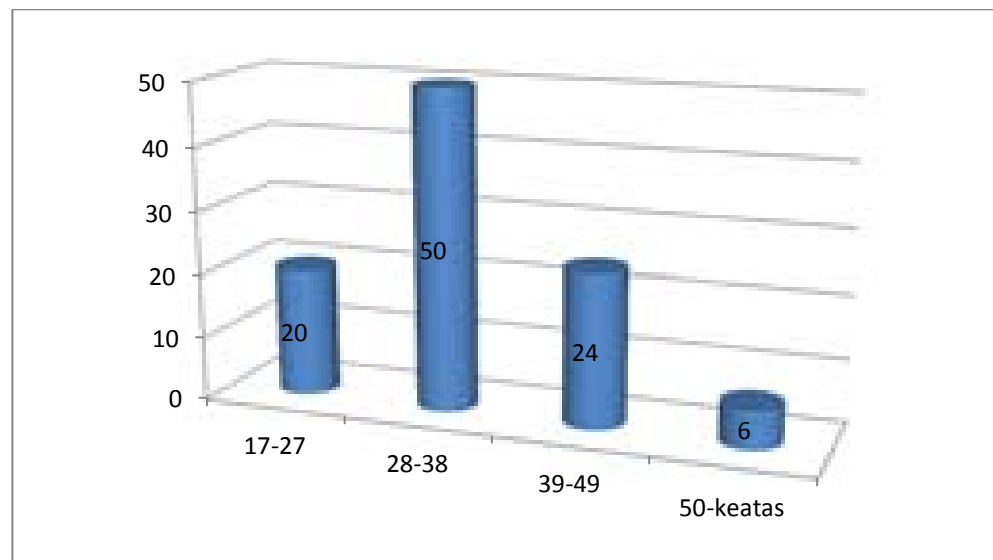
Pada proses pengumpulan data yang dibutuhkan, peneliti memberikan angket/kuisisioner kepada responden. Pada pengisian angket/kuisisioner, responden diharuskan mengisi identitas diri yang meliputi usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Berikut pemaparan identitas diri responden yang terdapat dalam angket/kuisisioner.

Diagram 4.1**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber : Hasil penelitian lapangan tahun 2015

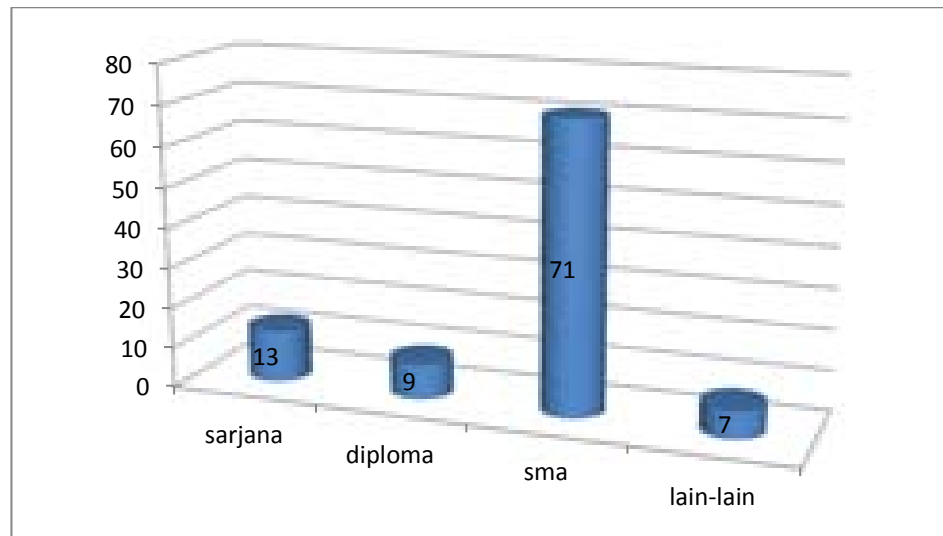
Berdasarkan diagram 4.1, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin wanita sebesar 54% sedangkan responden berjenis kelamin pria sebesar 46% sebagai sampel. Hasil tersebut dikarenakan pelanggan yang berkunjung ke Kantor Pos Cabang Cikampek lebih dominan wanita dibandingkan dengan pelanggan berjenis kelamin pria. Dengan demikian jumlah pelanggan Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang sebagian besar wanita.

Diagram 4.2
Identitas Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Hasil penelitian lapangan tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.2, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 20 responden yang menggunakan jasa layanan pos, kelompok usia 28-38 tahun sebanyak 50 responden yang menggunakan jasa layanan pos, kelompok usia 39-49 tahun sebanyak 24 responden yang menggunakan jasa layanan pos dan kelompok 50 tahun ke atas sebanyak 6 responden yang menggunakan jasa layanan pos. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan layanan pos yang sering menggunakan jasa layanan pos sebagian besar usia 28-38 tahun dengan jumlah sebanyak 50 responden.

Diagram 4.3**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Sumber : Hasil penelitian lapangan tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.3, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berdasarkan pendidikan yang berpendidikan Sarjana sebesar 13 responden, selanjutnya responden yang berpendidikan Diploma sebesar 9 responden, dan responden yang berpendidikan SMA sebesar 71 responden, serta jumlah responden lain-lain sebesar 7 responden. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan layanan pos yang menggunakan jasa layanan sebagian besar berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan jumlah sebanyak 71 responden.

4.3 Pengujian Persyaratan Statistik

4.3.1 Uji Validitas Instrument

Dalam hal ini, hal yang dilakukan pertama kali adalah melakukan uji validitas instrumen, karena hal tersebut dimaksudkan untuk kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan suatu fungsi alat ukurnya serta digunakan untuk valid tidaknya suatu kuisioner. Kevaliditasan instrumen dapat menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dengan hasil pengukuran. Adapun rumus yang digunakan adalah menggunakan statistik korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS *Statistic* versi 21 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Pertanyaan	Nilai r	R tabel	Kesimpulan
1	P1	0,427	0,195	Valid
2	P2	0,502	0,195	Valid
3	P3	0,639	0,195	Valid
4	P4	0,983	0,195	Valid
5	P5	0,476	0,195	Valid
6	P6	0,265	0,195	Valid
7	P7	0,517	0,195	Valid
8	P8	0,604	0,195	Valid
9	P9	0,593	0,195	Valid
10	P10	0,465	0,195	Valid
11	P11	0,605	0,195	Valid
12	P12	0,587	0,195	Valid
13	P13	0,524	0,195	Valid

14	P14	0,542	0,195	Valid
15	P15	0,712	0,195	Valid
16	P16	0,710	0,195	Valid
17	P17	0,688	0,195	Valid
18	P18	0,588	0,195	Valid
19	P19	0,473	0,195	Valid
20	P20	0,363	0,195	Valid
21	P21	0,509	0,195	Valid
22	P22	0,453	0,195	Valid
23	P23	0,419	0,195	Valid
24	P24	0,511	0,195	Valid
25	P25	0,467	0,195	Valid
26	P26	0,546	0,195	Valid
27	P27	0,527	0,195	Valid

Sumber :Hasil SPSS 21. For Windows, 2015

Kriteria item/butir instrumen yang digunakan adalah $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, berarti item/butir instrumen dinyatakan valid. Jika $t \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, berarti item/butir instrumen dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa instrumen nomor 1 adalah instrumen yang tidak valid, ada 1 (satu) item pertanyaan yang tidak valid dengan dibuktikan dari nilai $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, artinya instrumen dihilangkan dan tidak perlu diganti karena indikator sudah terukur dari instrumen lainnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* yaitu penghitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi di antara butir-butir pertanyaan

dalam kuisisioner, adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *Cronbach Alpha* sebesar $0,742 >$ dari $0,30$ sehingga instrumen yang diuji bisa reliabel. Nilai tersebut diambil dari jumlah hitung 28 instrumen yang menjadi hasil hitungan penelitian. Pengujian reliabilitas dibantu dengan perangkat lunak *Statistic Product and Service Solutions (SPSS) versi 21 for windows*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3

Uji Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.742	28

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21. For Windows, 2015

4.4 Analisis Data

Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, maka data yang diperoleh tidak hanya berbentuk pertanyaan dari hasil kuisisioner, melainkan ditampilkan dari hasil penelitian yang berbentuk angka yang kemudian diolah. Skala yang dipakai dalam kuisisioner adalah skala likert, dimana pilihan jawaban terdiri dari 4 item, antara lain 4 = (Sangat Setuju), 3 = (Setuju), 2 = (Tidak Setuju), 1 = (Sangat Tidak Setuju). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible (fasilitas fisik), reliability

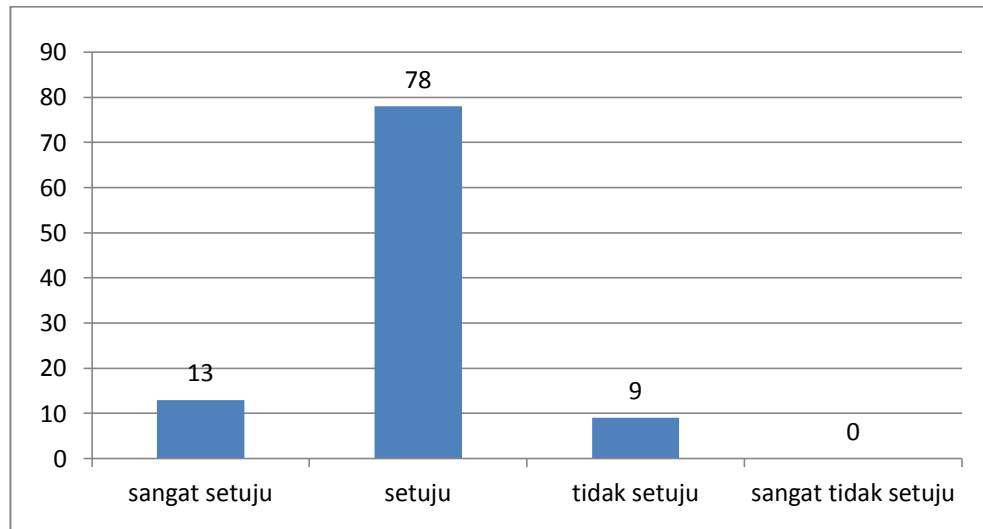
(kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (perhatian).

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai bagaimana penilaian, Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang, lebih lengkapnya peneliti akan menguraikan dalam bentuk diagram disertai penjelasan dan kesimpulan hasil jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada para responden melalui penyebaran kuisioner yaitu sebagai berikut:

4.4.1 Fasilitas Fisik (*Tangible*)

a. Kenyamanan ruangan

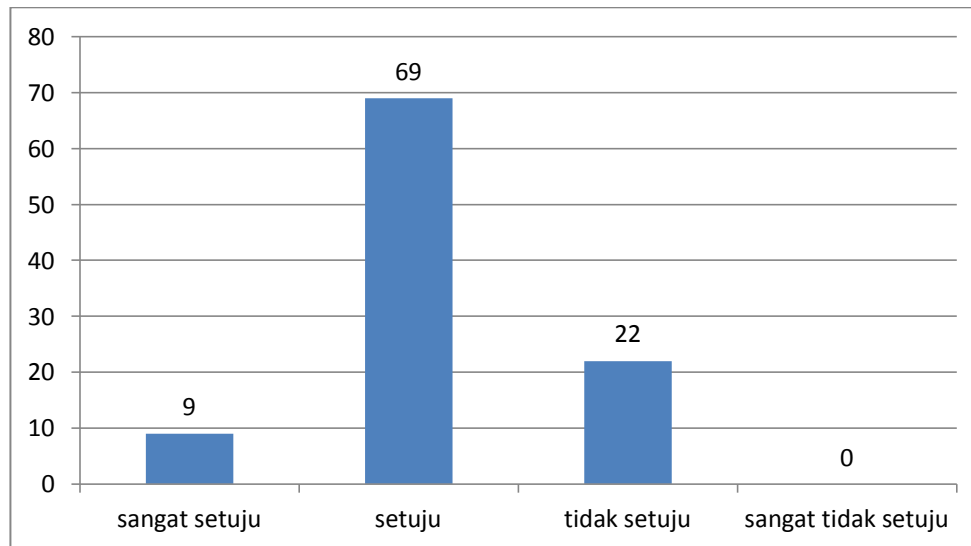
Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator fasilitas fisik (*tangible*) sedangkan sub indikatornya adalah kenyamanan ruangan, berikut data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.4**Kondisi lingkungan Pos bersih**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 1, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.4, terdapat 13 responden menjawab sangat setuju, 78 responden menjawab setuju, 9 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju atas pertanyaan kondisi lingkungan Kantor Pos Cikampek bersih. Karena kebersihan lingkungan merupakan suatu hal yang sangat penting dan perlu kita jaga dengan sebaik mungkin. Hal ini menunjukkan bahwa setiap responden yang berkunjung ke Kantor Pos Cikampek merasa terjaga dengan baik kondisi lingkungan Kantor Pos, dan responden merasakan kenyamanan pada saat menunggu antrian untuk melakukan transaksi di Kantor Pos Cikampek.

Diagram 4.5**Ketersediaan kursi di dalam ruang tunggu**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 2, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.5, terdapat 9 responden menjawab sangat setuju, 69 responden menjawab setuju, 22 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

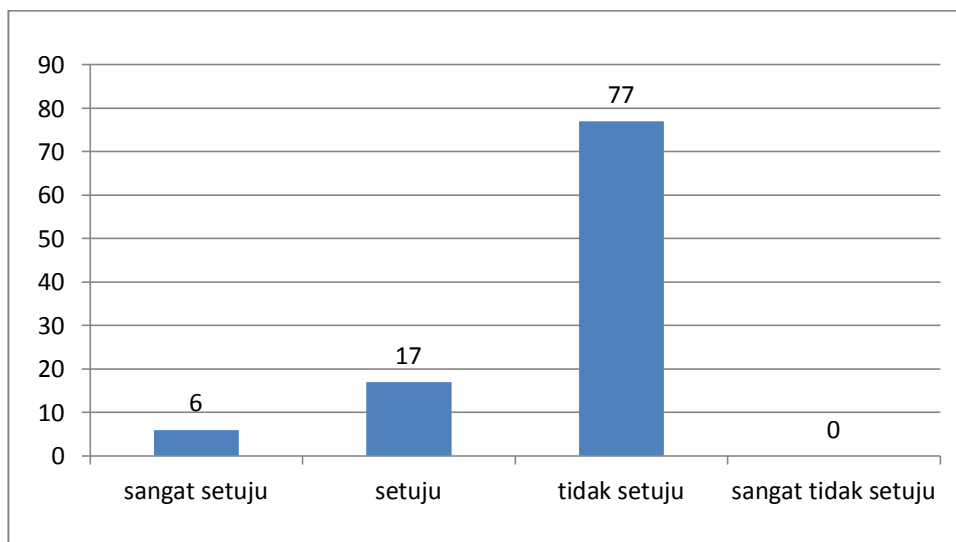
Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke Kantor Pos Cikampek merasakan fasilitas yang ada dalam ruang tunggu sangat berfungsi dengan baik seperti halnya ketersediaan kursi yang berada dalam ruang tunggu sudah mencukupi kebutuhan responden pada saat menunggu antrian untuk melakukan transaksi.

b. Ketersediaan fasilitas

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator fasilitas fisik (*tangible*) sedangkan sub indikatornya adalah ketersediaan fasilitas, berikut data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.6

AC (Air Conditioning) di dalam ruangan berfungsi baik



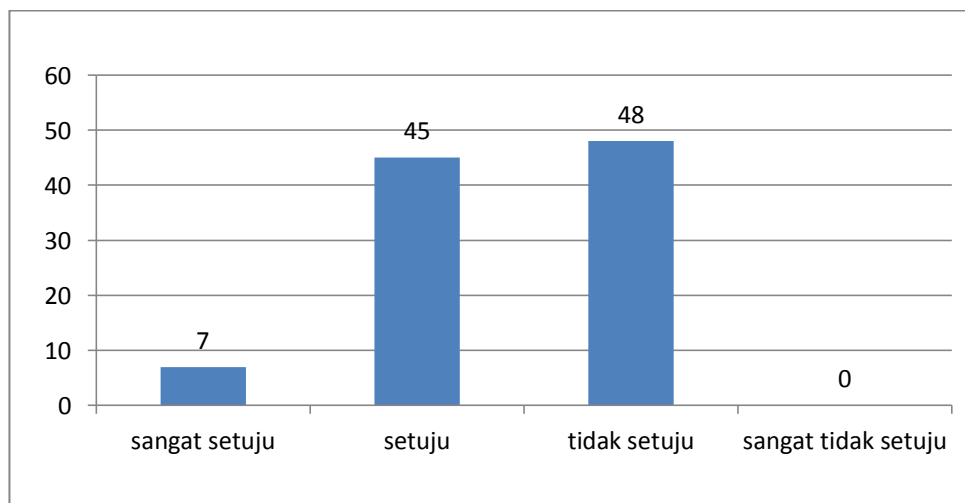
Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 3, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.6, terdapat 6 responden menjawab sangat setuju, 17 responden menjawab setuju, 77 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab tidak setuju dengan pertanyaan AC (Air Conditioning) di dalam ruangan berfungsi dengan baik, alat ini dimanfaatkan sebagai pemberi kenyamanan, karena dalam beberapa hal manusia membutuhkan lingkungan udara yang nyaman, udara yang sejuk dan menyediakan uap air yang dibutuhkan bagi tubuh. Pada kenyataannya AC yang berada di dalam ruang tunggu tidak berfungsi dengan baik sehingga responden merasakan tidak nyaman, merasa panas atau tidak sejuk pada saat berada dalam ruang tunggu untuk melakukan transaksi. Hal ini juga dapat dimanfaatkan sebagai salah satu cara dalam upaya peningkatan produktivitas kerja, sehingga pegawai dan responden merasakan kenyamanan atau kepuasan dalam ruangan pada saat bertransaksi dengan udara yang sejuk.

Diagram 4.7

Tampilan Pos menarik



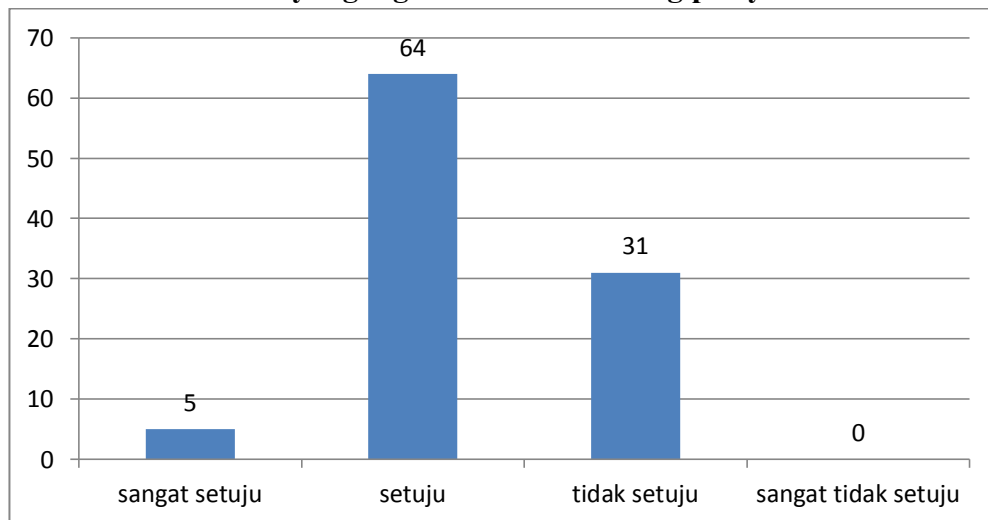
Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 4, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.7, terdapat 7 responden menjawab sangat setuju, 45 responden menjawab setuju, 48 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab tidak setuju dengan adanya tampilan serta interior Kantor Pos yang menarik. Dengan adanya desain interior kantor yang menjadi tujuan utama selain keindahan yaitu bagaimana menciptakan suasana nyaman dalam bekerja bagi pegawai dan juga kenyamanan bagi responden yang datang. Maka dari itu, dengan adanya pelayanan yang baik, yang didukung oleh penataan tampilan atau interior yang sesuai, maka responden pun merasakan nyaman dan aman di dalam ruang tunggu untuk melakukan transaksi.

Diagram 4.8

Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan

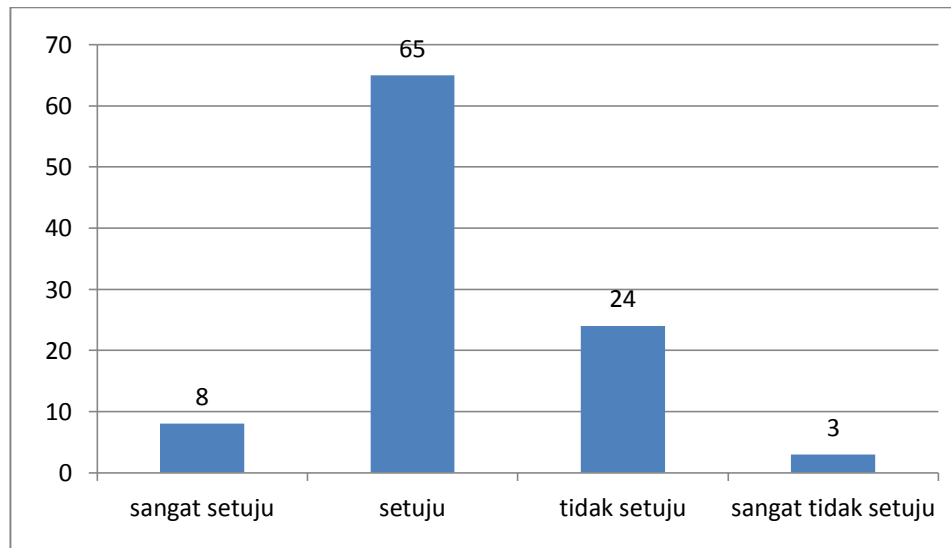


Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 5, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.8, terdapat 5 responden menjawab sangat setuju, 64 responden menjawab setuju, 31 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan peralatan yang digunakan dalam mendukung pelayanan di Kantor Pos. Hal ini menunjukkan suatu kantor dalam melakukan aktivitas tidak lepas dari peralatan sehingga akan menghasilkan produk-produk kantor yang diharapkan. Misalnya peralatan perlengkapan pegawai Kantor Pos Cabang Cikampek untuk melayani pelanggan, sedangkan untuk kebutuhan pelanggan kurang memadai contohnya kursi, alat perlengkapan tulis, dsb. Maka dari itu adanya peralatan kantor yang memadai tidak mungkin ada hasil kantor yang baik dalam mendukung suatu pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek.

Diagram 4.9
Tempat parkir sudah cukup aman



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 6, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.9, terdapat 8 responden menjawab sangat setuju, 65 responden menjawab setuju, 24 responden menjawab tidak setuju, dan 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan tempat parkir yang ada saat ini sudah cukup nyaman dan aman untuk menyimpan kendaraan di sekitar halaman Kantor Pos Cikampek. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menyimpan kendaraan di halaman Kantor Pos Cikampek sangatlah aman, meskipun tidak beraturan dalam penyimpanan kendaraan tersebut, akan tetapi penjaga parkir sangatlah menjaganya dengan

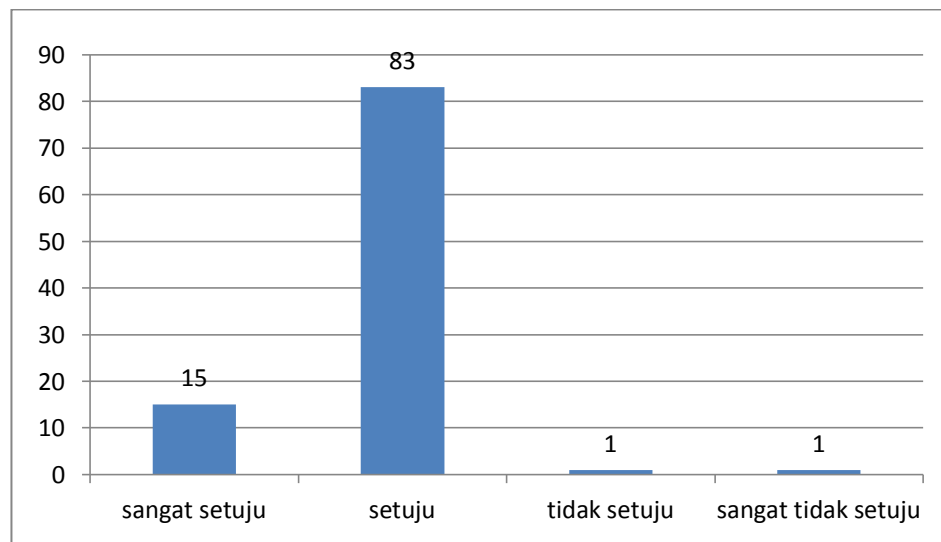
memberikan kartu parkir disetiap kendaraan yang parkir di sekitar halaman Kantor Pos Cikampek.

c. Penampilan Pegawai

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator fasilitas fisik (*tangible*) sedangkan sub indikatornya adalah penampilan pegawai berikut data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.10

Penampilan pegawai Pos menarik



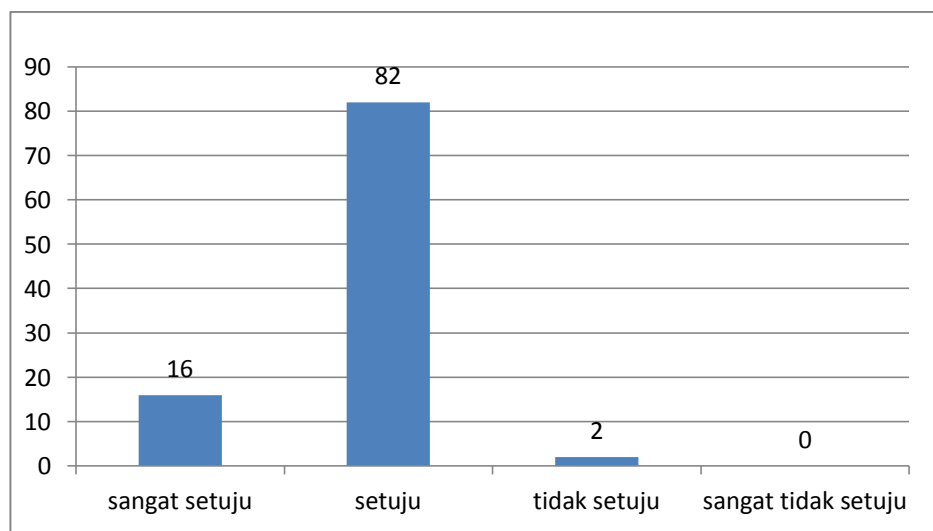
Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 7, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.10, terdapat 15 responden menjawab sangat setuju, 83 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan penampilan pegawai Kantor Pos Cikampek menarik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang berpenampilan rapih atau menarik, dapat dinilai memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik. Kemampuan berkomunikasi tersebut yang lantas menjadi nilai tambah untuk meningkatkan kemampuan kerja seseorang, menilai berdasarkan penampilannya memang tampak tidak adil dan kurang sopan. Tapi ternyata peduli pada penampilan pribadi satu kemampuan profesional yang dicari para atasan. Dari informasi jawaban responden di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas penampilan para pegawai Kantor Pos Cikampek menarik.

Diagram 4.11

Pegawai mengenakan tanda pengenal



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 8, tahun 2015

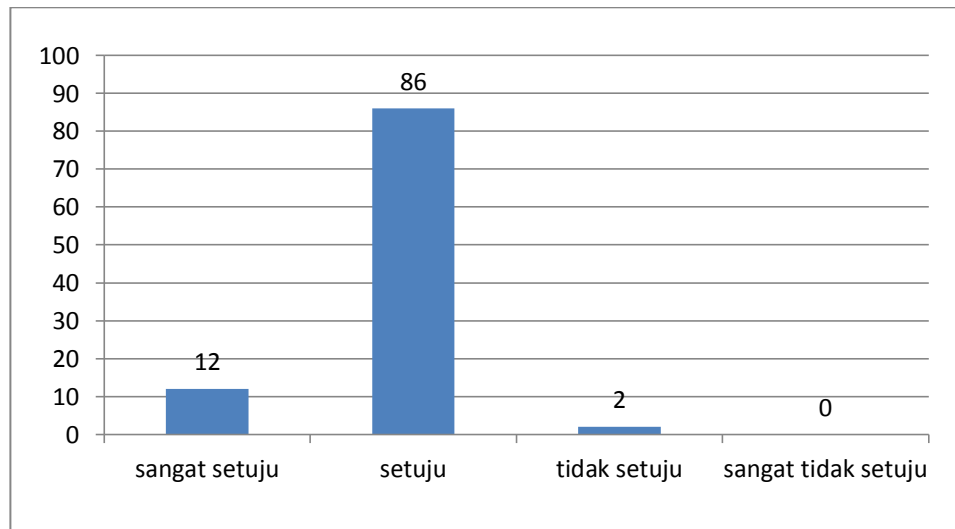
Berdasarkan diagram 4.11, terdapat 16 responden menjawab sangat setuju, 82 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan. Apabila semua pegawai baik pegawai swasta maupun negeri jika semua pegawai memakai tanda pengenal yang tertera nama dan jabatan semua ini akan mempermudah atau memudahkan pegawai untuk mengenali satu sama lain (satu per satu) pegawai yang ada di lingkungan tempat kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek sudah menaati peraturan yang ada dengan memakai tanda pengenal tersebut untuk mengetahui mana yang atasan dan mana yang bawahan. Dengan ini pula pegawai bisa saling menghargai atau menghormati antara atasan dan bawahan sehingga terjadilah suasana kerja yang tentram dan nyaman.

4.4.2 Keandalan (*Reliability*)

a Ketetapan dalam pemberian pelayanan

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator keandalan (*reliability*) sedangkan sub indikatornya adalah ketetapan dalam pemberian pelayanan data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.12**Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 9, tahun 2015

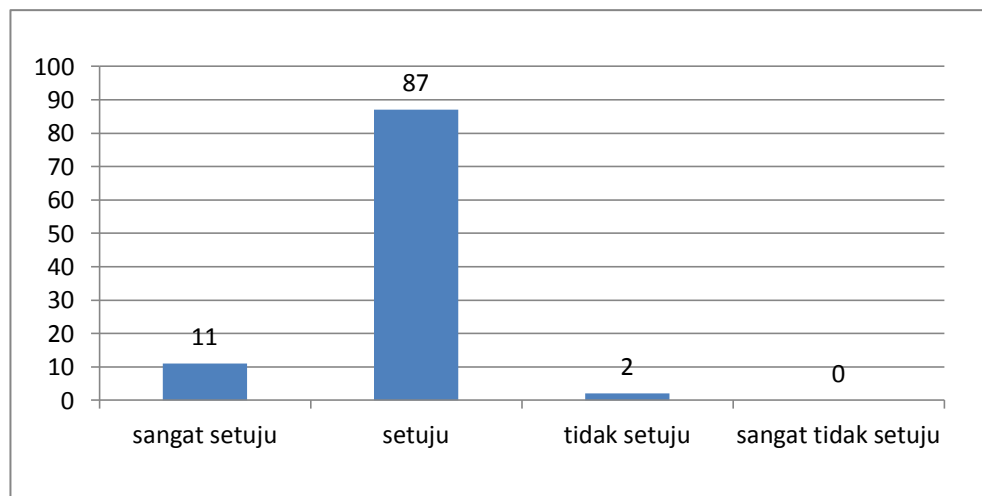
Berdasarkan diagram 4.12, terdapat 12 responden menjawab sangat setuju, 86 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pos mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jumlah responden yang memberikan jawaban setuju sebesar 86% atau 86 responden. Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan menyebutkan nama, alamat, serta jumlah tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan dengan sangat baik. Dengan

memberikan pelayanan tersebut dapat mengurangi kesalahpahaman pelayanan antara pegawai dan pelanggan.

Diagram 4.13

Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur atau tata cara pelayanan



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 10, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.13, terdapat 11 responden menjawab sangat setuju, 87 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai prosedur atau tata cara pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan pos pegawai memberikan prosedur yang baik kepada pelanggan. Prosedur yang dimaksud disini yaitu ketika pelanggan melakukan pembayaran dengan nominal yang lebih

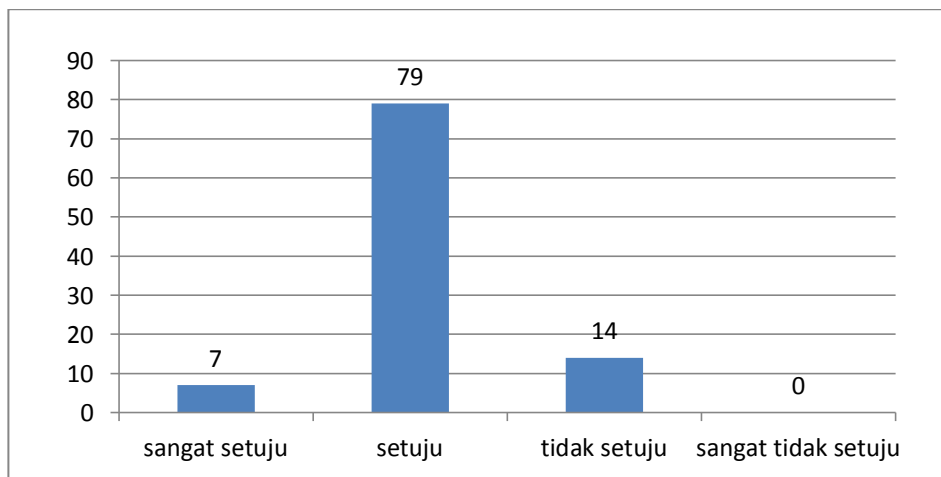
besar jumlahnya dari jumlah yang harus dibayarkan kemudian pegawai pos memiliki perasediaan untuk mengembalikan uang pembayaran yang telah dibayar kepada pelanggan. Dengan demikian prosedur atau tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dengan baik maka akan mempercepat waktu pegawai dalam memberikan layanan kepada pelanggan lainnya.

b Kehandalan dalam proses pelayanan

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator kehandalan (*reliability*) sedangkan sub indikatornya adalah kehandalan dalam proses pelayanan berikut data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.14

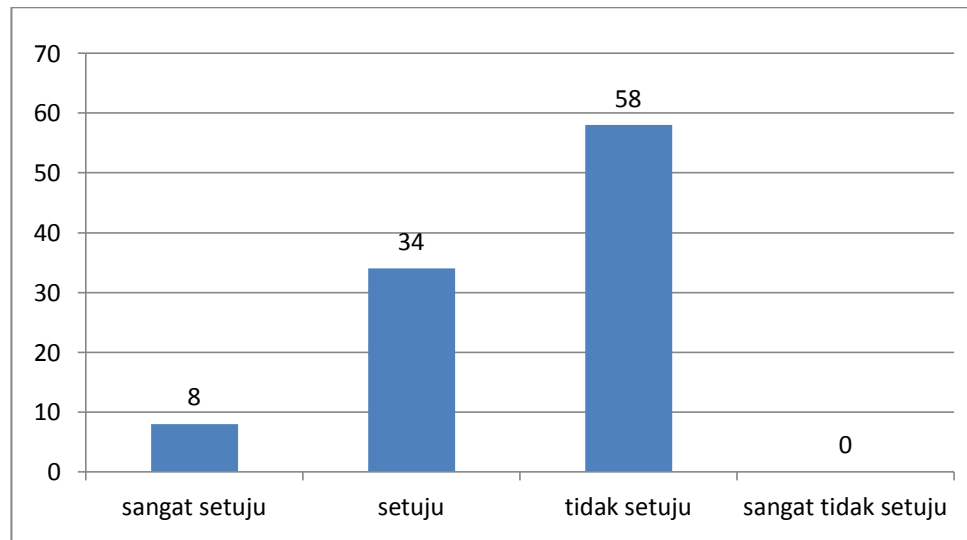
Pegawai mampu menyelesaikan keluhan pelanggan



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 11, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.14, terdapat 7 responden menjawab sangat setuju, 79 responden menjawab setuju, 14 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pos mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jumlah responden yang memberikan jawaban setuju sebesar 79% atau 79 responden. Pelanggan sering merasakan puas jika mereka mendapatkan apa yang telah dijanjikan oleh sebuah Kantor Pos. Namun, juga harus diketahui bahwa pelanggan juga semakin sadar akan haknya dan siap untuk komplain ketika mereka merasa bahwa mereka telah menerima layanan yang buruk. Tanpa *feedback* dari pelanggan, kita tidak tahu apa yang bisa kita berikan pada pelanggan. Dengan demikian pelanggan dapat menilai sebuah Kantor Pos mampu menyelesaikan masalah berdasarkan keterampilan mereka, jika lebih banyak menyelesaikan masalah maka akan berdampak baik bagi reputasi Kantor Pos tersebut.

Diagram 4.15**Pengiriman paket dilakukan selalu tepat waktu**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 12, tahun 2015

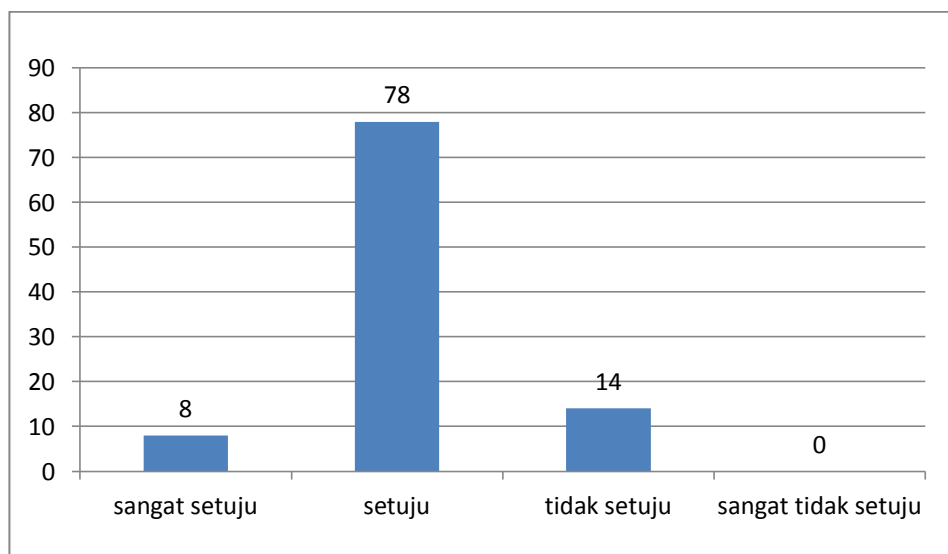
Berdasarkan diagram 4.15, terdapat 8 responden menjawab sangat setuju, 34 responden menjawab setuju, 58 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab tidak setuju dengan pertanyaan pengiriman paket yang dilakukan selalu tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat kecewa, keluhan kali ini terkait dengan pelayanan pengiriman barang dan surat yang terlambat, bahkan tak sampai ke tangan penerima. Terang saja, pelanggan yang seharusnya terbantu dengan jasa pelayanan yang beragam, kini justru merasa dirugikan dengan jeleknya pelayanan pengiriman paket, sehingga baik penerima maupun pengirim harus bolak-balik ke Kantor Pos untuk mengecek. Dengan demikian pengiriman paket yang dilakukan oleh Kantor

Pos Cikampek pada kenyataannya pengiriman paket tidak selalu datang tepat waktu. Biasanya ke daerah-daerah yang jauh jangkauan dari Kantor Pos Cabang Cikampek, contohnya di daerah cengkong, parakan, karang sinom, dsb.

Diagram 4.16

Pegawai mempunyai pengetahuan menjawab pertanyaan



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 13, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.16, terdapat 8 responden menjawab sangat setuju, 78 responden menjawab setuju, 14 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

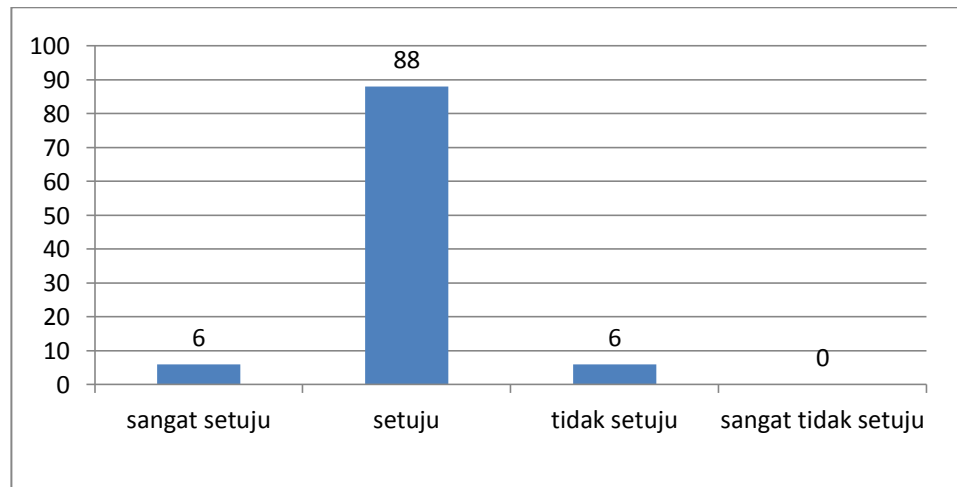
Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Dalam hal ini pengetahuan saja tidaklah cukup bagi seseorang dalam dunia usaha atau dunia kerja. Pengetahuan juga harus disertai keterampilan.

Keterampilan tersebut dapat berupa keterampilan memahami, mengerti, berkomunikasi, merumuskan masalah, dan keterampilan lainnya secara spesifik. Hal ini sangatlah penting bagi diri sendiri serta kemajuan bagi Kantor Pos tersebut. Dari informasi jawaban responden di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek dapat menguasai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan.

4.4.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a Ketanggapan pegawai dalam menangani masalah

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator daya tanggap (*responsiveness*) sedangkan sub indikatornya adalah ketanggapan pegawai dalam menangani masalah data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.17**Pegawai bersedia membantu menyelesaikan kesulitan**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 14, tahun 2015

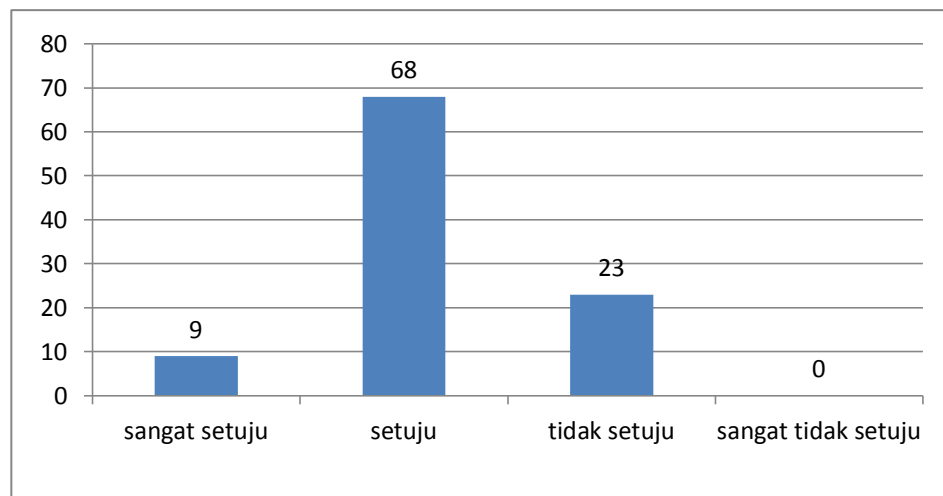
Berdasarkan diagram 4.17, terdapat 6 responden menjawab sangat setuju, 88 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jumlah responden yang memberikan jawaban setuju sebesar 88% atau 88 responden. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan, perlu memperhatikan kualitas serta kinerja pegawai. Hal lain yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pegawai adalah mengetahui poin-poin penting dalam memberikan pelayanan pada pelanggan dengan mengetahui dan memahami kesulitan pelanggan tersebut. Dengan demikian

pegawai akan dapat menghindarkan solusi yang lebih tepat pada saat menyelesaikan kesulitan pelanggan atau pada saat memberikan layanan kepada pelanggan.

Diagram 4.18

Pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 15, tahun 2015

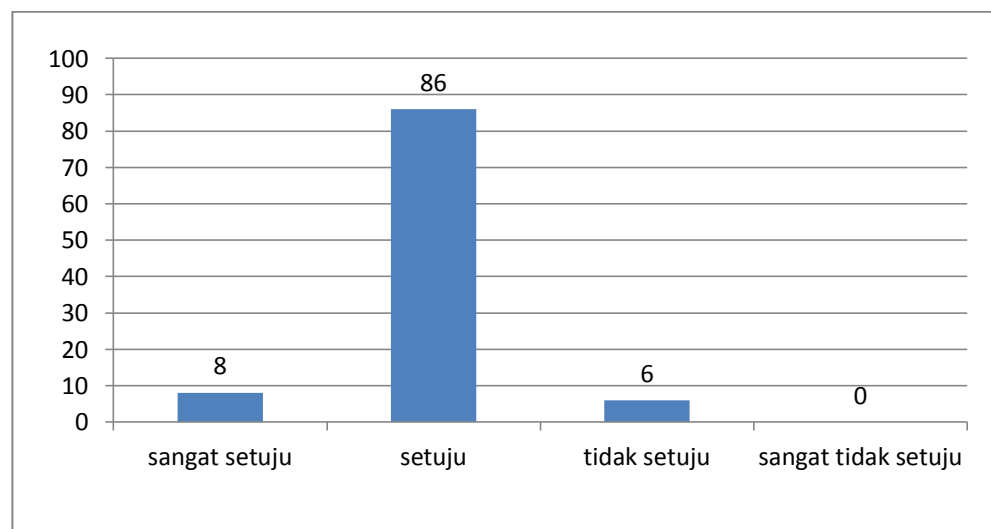
Berdasarkan diagram 4.18 terdapat 9 responden menjawab sangat setuju, 68 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jumlah responden yang memberikan jawaban setuju sebesar 68% atau 68 responden. Cepat bukan berarti melayani pelanggan secara tergesa-gesa, tapi memberikan kualitas pelayanan tercemerlang dengan cara-cara profesional yang bijaksana. Dengan demikian pegawai Kantor Pos dalam melayani

pelanggan dengan cepat sangatlah membantu, karena pelayanan terbaik hanya dapat diwujudkan melalui keteladanan, kenyamanan dan keramah-tamahan bagi pengguna jasa sangatlah diprioritaskan.

Diagram 4.19

Pegawai dapat menangani keluhan dengan baik



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 16, tahun 2015

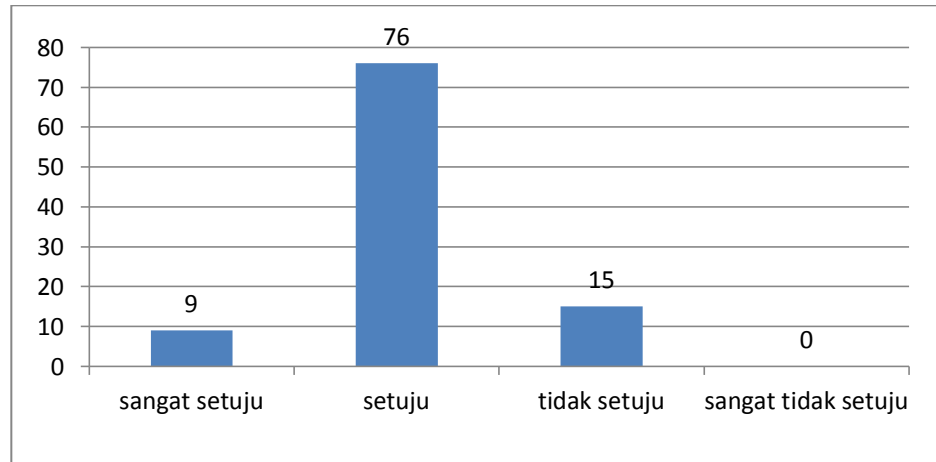
Berdasarkan diagram 4.19, terdapat 8 responden menjawab sangat setuju, 86 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pos mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jumlah responden yang

memberikan jawaban setuju sebesar 86% atau 86 responden. Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan kemungkinan yang terjadi sehubungan dengan tingkat kepuasan mereka dan buruknya penanganan keluhan. Karena itu, penanganan keluhan haruslah serius. Pelanggan yang mengeluh adalah pelanggan yang masih baik karena masih bisa memberikan kesempatan pada Kantor Pos untuk memberikan kepuasan pada mereka. Dengan demikian pelanggan dapat menilai sebuah Kantor Pos mampu menangani keluhan dengan baik, jika pegawai dapat menangani pelanggan dengan baik betapa bagusnya Kantor Pos dalam menyelesaikan keluhan mereka.

b Komunikasi yang lancar

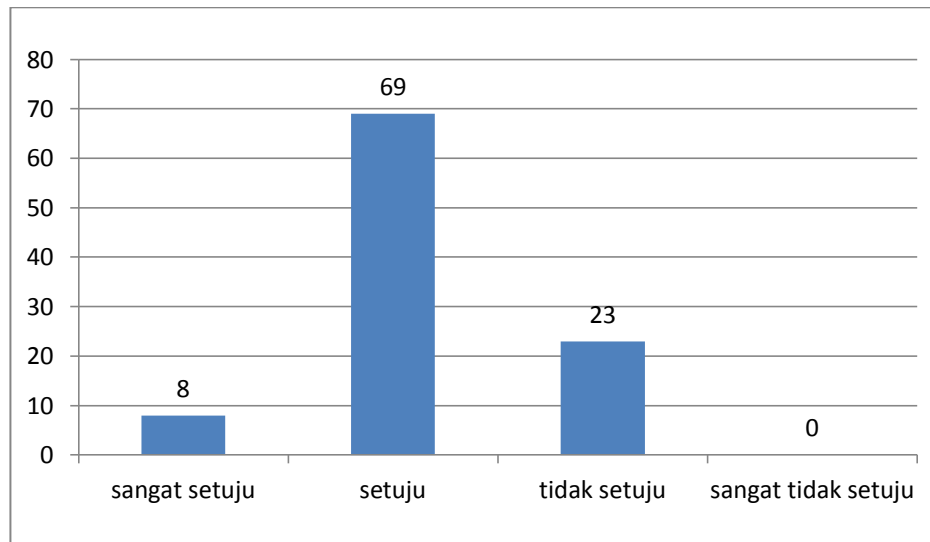
Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator daya tanggap (*responsiveness*) sedangkan sub indikatornya adalah komunikasi yang lancar data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.20**Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 17, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.20, terdapat 9 responden menjawab sangat setuju, 76 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik dengan pelanggan. Dari sikap pegawai yang sopan dan ramah yang dimiliki pegawai maka sebagian besar pelanggan beranggapan bahwa pegawai pelayanan pos mampu berkomunikasi dengan baik oleh pelanggan. Karena secara tidak langsung kesuksesan kita dalam berkomunikasi dengan pelanggan akan membawa dampak baik bagi Kantor Pos itu sendiri dan yang sangat perlu dijaga kepercayaan pelanggannya.

Diagram 4.21**Pegawai dapat merespon baik keluhan pelanggan**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 18, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.21, terdapat 8 responden menjawab sangat setuju, 69 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan. Dari sikap pegawai yang dapat merespon keluhan pelanggan dengan baik, harus bisa dijadikan sebagai masukan yang berarti bagi pos tersebut. Karena dengan tetap bersikap baik dalam menanggapi permasalahan yang telah disampaikan, ini bisa menjadi nilai positif bagi Kantor Pos Cikampek.

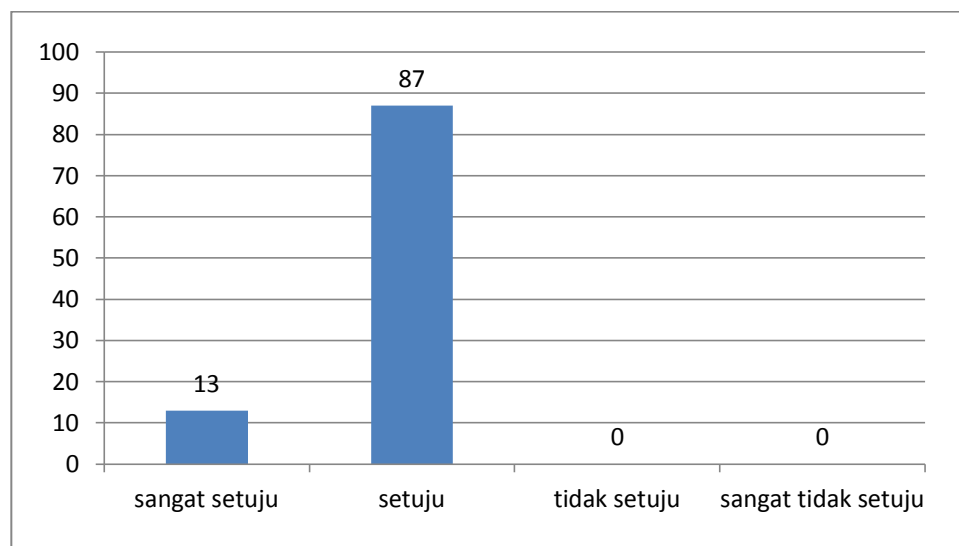
4.4.4 Jaminan (*Assurance*)

a Keterampilan pegawai dalam melayani pelanggan

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator jaminan (*assurance*) sedangkan sub indikatornya adalah keterampilan pegawai dalam melayani pelanggan data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.22

Pegawai membuat pelanggan merasa percaya selama transaksi



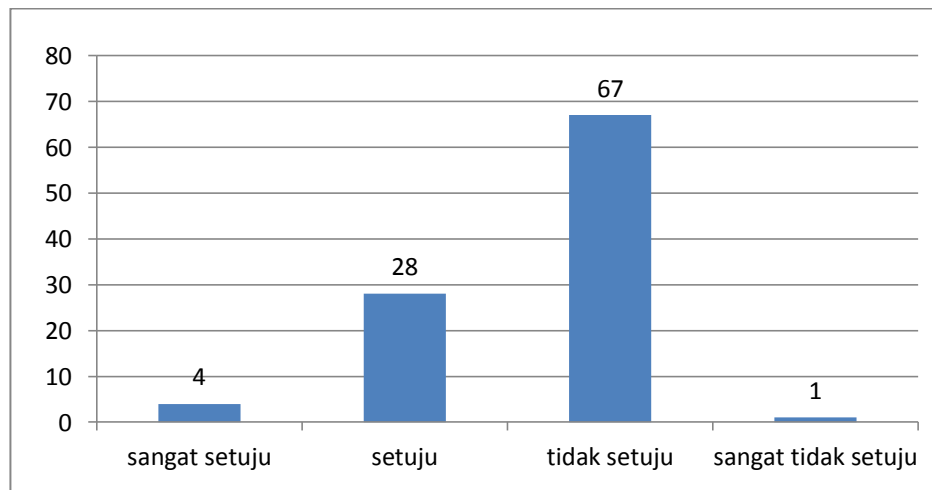
Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 19, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.22, terdapat 13 responden menjawab sangat setuju, 87 responden menjawab setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai membuat pelanggan merasa percaya dalam bertransaksi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden sebesar 87% atau 87 responden. Penjelasan transaksi biasanya dilakukan pegawai ketika ada pelanggan yang membutuhkan layanan jasa dari pos. Sebelum memberikan layanan pegawai menanyakan layanan apa yang bisa dibantu oleh petugas pos. Misalnya seperti memberikan penjelasan transaksi dalam membayar listrik, telepon, kredit kendaraan, dan lain-lain. Ketika ada layanan yang tidak dapat dilakukan di pos, maka petugas tidak akan melayani kebutuhan pelanggan tersebut. Dalam hal ini pegawai Kantor Pos Cikampek sangat membantu dan dapat membuat pelanggan merasa percaya selama bertransaksi.

Diagram 4.23

Jaminan ganti rugi kepada pelanggan saat barang dikirim



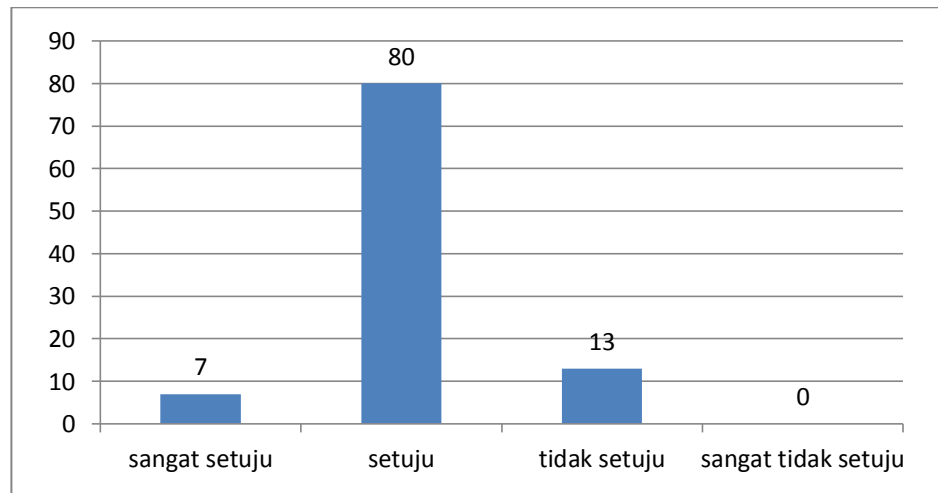
Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 20, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.23, terdapat 4 responden menjawab sangat setuju, 28 responden menjawab setuju, 67 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab tidak setuju dengan pertanyaan jaminan ganti rugi kepada pelanggan yang diberikan pihak Kantor Pos apabila terjadi kehilangan/kerusakan barang pada saat barang dikirim. Sebelum melakukan pengiriman barang atau dokumen pegawai Kantor Pos terlebih dahulu menanyakan isi serta harga dari barang yang akan dikirim. Hal tersebut untuk mengasuransikan barang milik pelanggan apabila terjadi kehilangan/kerusakan pada barang, sehingga pihak pos dapat menggantikan barang tersebut. Pada kenyataannya jaminan yang diberikan kepada pelanggan, yang apabila dalam pengiriman barang terjadi kehilangan/kerusakan barang pada saat dikirim sama sekali tidak ada ganti rugi yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Cikampek kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menjawab tidak setuju.

b Kinerja yang diberikan oleh pegawai

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator jaminan (*assurance*) sedangkan sub indikatornya adalah kinerja yang diberikan oleh pegawai data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.24**Pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 21, tahun 2015

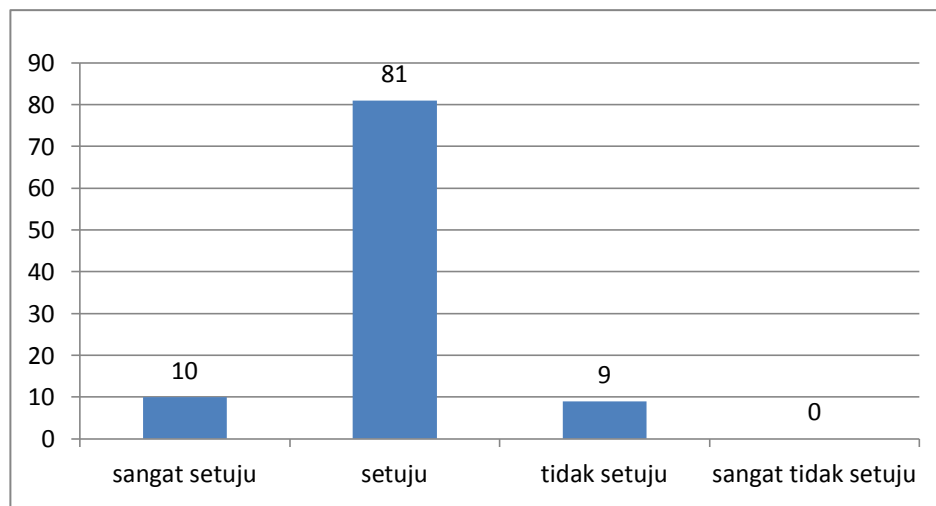
Berdasarkan diagram 4.24, terdapat 7 responden menjawab sangat setuju, 80 responden menjawab setuju, 13 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan. Hal ini terlihat dari jumlah responden sebesar 80% atau 80 responden. Sudah jelas setiap pegawai harus mempunyai pengetahuan sebanyak mungkin mengenai hal-hal yang berhubungan dengan produk/jasa. Hal ini agar pegawai bisa menjawab seluruh pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan. Dalam hal ini pegawai Kantor Pos Cikampek sangat menanggapi pertanyaan dengan baik yang ditanyakan oleh

pelanggan. Namun, pelayanan tetaplah harus ditingkatkan lagi demi menciptakan pelayanan yang lebih baik.

Diagram 4.25

Pegawai memberikan informasi secara jelas



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 22, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.25, terdapat 10 responden menjawab sangat setuju, 81 responden menjawab setuju, 9 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Informasi dapat dikatakan akurat apabila memberikan/mengatakan informasi sesuai dengan fakta yang ada. Dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu pada pelanggan, hasilnya akan berdampak terhadap

pertumbuhan Kantor Pos tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan pelanggan lumayan baik. Namun, pelayanan tetaplah harus lebih ditingkatkan lagi demi menciptakan pelayanan yang lebih baik.

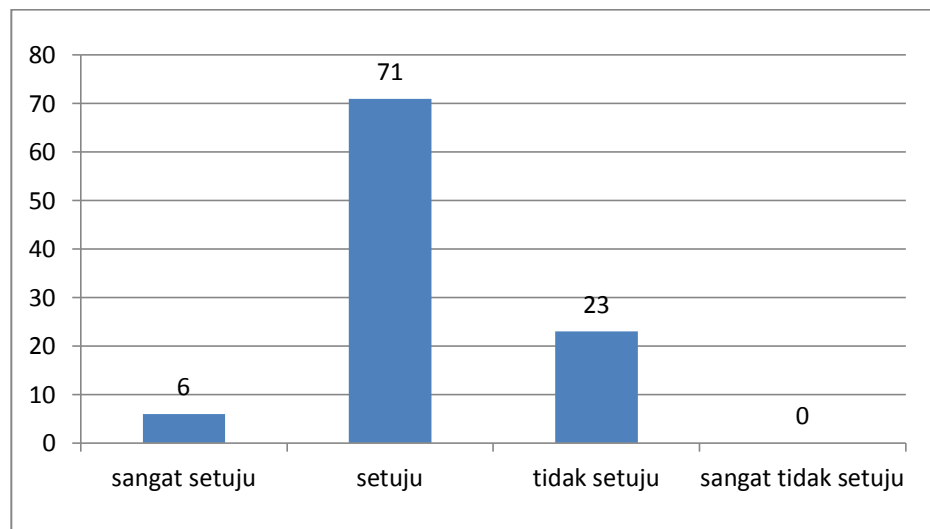
4.4.5 Perhatian (*Empathy*)

a Perhatian teradap pelanggan

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator perhatian (*empathy*) sedangkan sub indikatornya adalah perhatian terhadap pelanggan data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.26

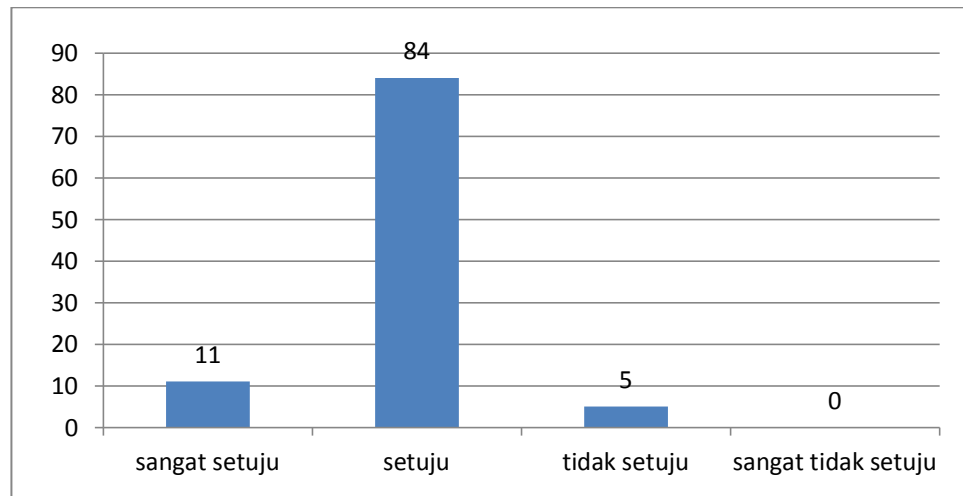
Pegawai memberikan perhatian secara baik



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 23, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.26, terdapat 6 responden menjawab sangat setuju, 71 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai memberikan perhatian baik secara personal atau individu. Dari jawaban responden yang mayoritasnya menjawab setuju menilai bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek sudah memberikan bentuk perhatian kepada pelanggan pos dalam proses pelayanan. Dengan bentuk perhatian serta arahan dari pegawai Kantor Pos Cikampek, tentu proses pelayanan akan berjalan secara baik. Pada dasarnya meskipun pegawai Kantor Pos Cikampek sudah memberikan perhatian, namun perbaikan dalam bentuk kesopanan, keramah-tamahan serta kenyamanan dalam melayani pelanggan tetap perlu ditingkatkan lagi, agar lebih baik lagi kedepannya.

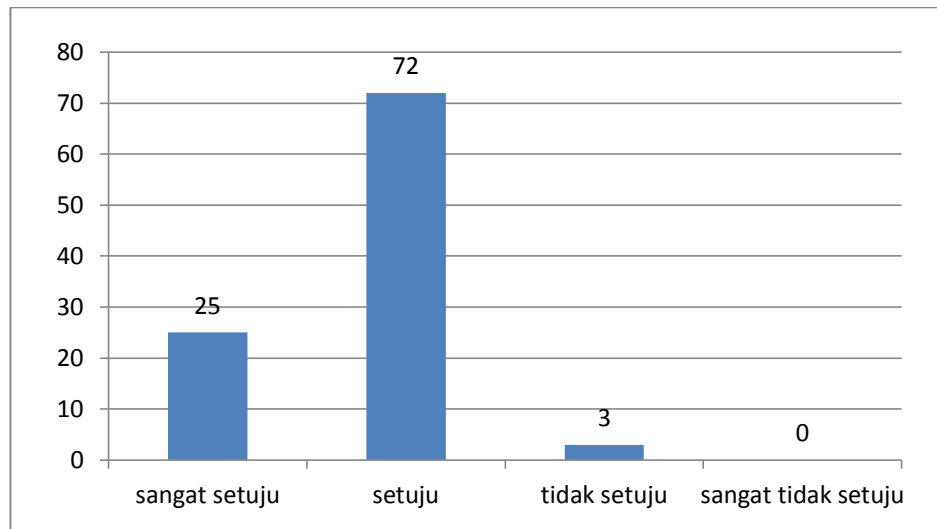
Diagram 4.27**Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan**

Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 24, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.7, terdapat 11 responden menjawab sangat setuju, 84 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan. Mayoritas responden menilai bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dalam urusan pelayanan. Tanpa harus dideskripsikan dengan jelas, memang sudah menjadi kewajiban untuk mengutamakan pelanggan yang datang untuk meminta pelayanan. Dengan mengutamakan pelanggan daripada kepentingan pegawai sendiri, maka pelayanan akan berjalan efektif dan efisien.

Diagram 4.28
Pegawai selalu bersikap sopan



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 25, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.28, terdapat 25 responden menjawab sangat setuju, 72 responden menjawab setuju, 3 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan pegawai selalu bersikap sopan pada setiap pelanggan. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa sikap pegawai kepada pelanggan dalam memberikan layanan tergolong baik. Pegawai memberikan sikap yang ramah dan sopan kepada pelanggan dalam memberikan layanan. Pegawai mampu memberikan sikap yang baik kepada pelanggan dengan sesekali bercanda dengan pelanggan. Hal

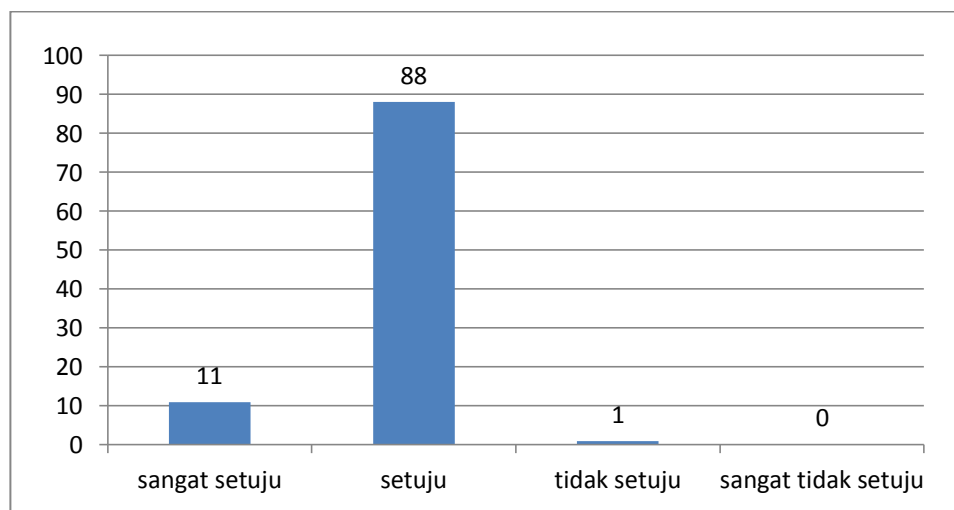
tersebut membuat pelanggan merasa terhibur dengan sikap pegawai yang sedikit humoris.

b Ketersediaan petugas keamanan

Di bawah ini merupakan gambaran atau jawaban responden mengenai indikator perhatian (*empathy*) sedangkan sub indikatornya adalah ketersediaan petugas keamanan data disajikan beserta pertanyaan dari sub indikator yang disajikan dalam bentuk persentase.

Diagram 4.29

Petugas keamanan selalu membantu pelanggan



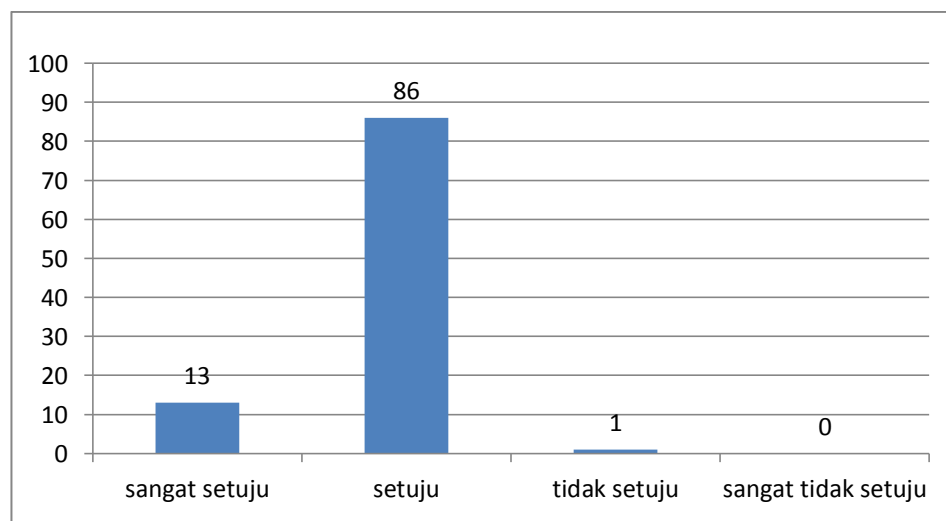
Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 26, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.29, terdapat 11 responden menjawab sangat setuju, 88 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan petugas keamanan selalu membantu apabila pelanggan membutuhkan jasanya. Kehadiran petugas keamanan sekitar ruangan memberikan rasa aman antara pegawai dan pelanggan. Tentunya petugas keamanan di Kantor Pos Cikampek berhak sepenuhnya membantu pelanggan apabila itu sangat dibutuhkan oleh pelanggan dengan maksud memberikan rasa aman terhadap suatu tindakan kejahatan. Sehingga pelanggan lebih mudah dalam melakukan transaksi atau hal-hal yang berkepentingan lainnya. Hal ini secara tidak langsung memberikan pelanggan rasa puas dengan apa yang dilakukan petugas keamanan dalam membantu pelanggan yang membutuhkan jasanya.

Diagram 4.30

Petugas keamanan memberikan informasi kepada pelanggan



Sumber : Hasil penelitian lapangan dari pertanyaan no 27, tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.30, terdapat 13 responden menjawab sangat setuju, 86 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju atas pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui mayoritas responden menjawab setuju dengan pertanyaan petugas keamanan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Petugas keamanan berhak memberikan informasi tentang ketentuan dan informasi seputar Kantor Pos apabila ada pelanggan yang bertanya atau terlihat kebingungan ketika berada di Kantor Pos. Disatu sisi itu juga akan membantu mempermudah pelanggan untuk menggunakan jasa Kantor Pos dan mengetahui ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini petugas keamanan di Kantor Pos Cikampek sangatlah membantu pelanggan yang membutuhkan informasi seputar Kantor Pos.

4.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan dibuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan hasil refleksi peneliti berdasarkan kajian pustaka dan landasan teori yang digunakannya sebagai dasar argumentasi. Pada penelitian ini, hipotesis yang digunakan oleh peneliti adalah hipotesis deskriptif yaitu dugaan sementara terhadap nilai satu variabel secara mandiri. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka hipotesis yang dipakai adalah :

“Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang minimal 60%.

1. Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang dikatakan baik atau tinggi apabila lebih besar atau sama dengan 60% atau :

$$H_a: \mu_0 > 60\%$$

2. Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang dikatakan kurang apabila mencapai angka dibawah 60%

$$H_0: \mu_0 \leq 60\%$$

Pengujian hipotesis yang dimaksud untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *t-test* satu sampel. Adapun perhitungan hipotesis tersebut sebagai berikut :

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah $4 \times 27 \times 100 = 10800$. (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 27 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, dan 100 = jumlah responden yang ada). Sehingga nilai mean atau rata-rata pada skor ideal instrument masyarakat adalah $10800 : 100 = 108$.

Sehingga untuk Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang, nilai yang dihipotesiskan tertinggi mencapai 60% dari yang diharapkan,

ini berarti bahwa $60\% = 0,60 \times 100 = 60$. Hipotesis statistiknya dapat ditulis dengan rumus :

$$H_0 = \mu \leq 60\% \leq 0,60 \times 10800 : 100 = 64,8$$

$$H_a = \mu > 60\% > 0,60 \times 10800 : 100 = 64,8$$

Diketahui :

$$X = \left(\frac{7856}{100} \right) = 78,56$$

$$\mu_0 = 64,8$$

$$s = 6,74$$

Ditanya : t ?

Jawab :

$$\begin{aligned} t &= \frac{X - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}} \\ &= \frac{78,56 - 64,8}{\frac{6,74}{\sqrt{100}}} \\ &= \frac{13,76}{0,674} \\ &= 20,41 \end{aligned}$$

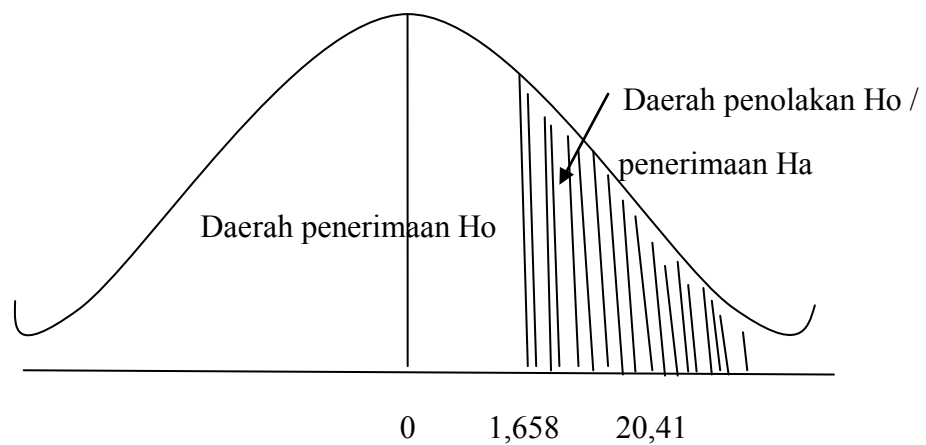
Nilai t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kebebasan $(dk) = (n - 1) = (100 - 1) = 99$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ untuk uji satu

pihak kanan, didapat nilai t_{tabel} yaitu 1,658. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($20,41 > 1,658$) dan jatuh pada daerah penolakan H_0 , maka hipotesis nol (H_0) di tolak dan hipotesis kerja (H_a) di terima.

Dari perbandingan jumlah data yang terkumpul dengan skor ideal, ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang, yaitu :

$$\frac{7856}{10800} \times 100\% = 72,74\%$$

Jadi, Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang adalah sebesar 72,74%.



Gambar 4.1
Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis
Uji Hipotesis Pihak Kanan

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa t_{hitung} ternyata jatuh pada daerah penolakan H_0 , dengan demikian H_0 di tolak dan H_a di terima.

4.6 Interpretasi Hasil Penelitian

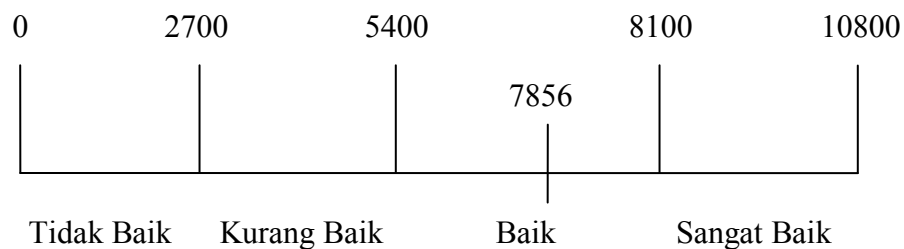
Penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang bahwa hal yang paling penting dan utama adalah menjawab rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti pada awal penelitian. Rumusan masalah tersebut adalah “Berapa besar Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang”.

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, kita dapat melihat dari pembahasan yang memaparkan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus *t-test* satu sampel dengan menguji pihak kanan bahwa harga t_{hitung} lebih besar ($>$) dari harga t_{tabel} dan hal itu dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Karena mencapai 72,74% sesuai dengan pengujian hipotesis yang telah ditentukan oleh peneliti.

Dari perhitungan tersebut, maka jawaban dari rumusan masalah deskriptif yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : “Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang dikatakan baik apabila mencapai angka 60% atau lebih. Setelah melakukan perhitungan dalam penelitian kualitas pelayanan di kantor pos Cikampek Kabupaten Karawang mencapai 72,74%. Dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Pos

Cabang Cikampek Kabupaten Karawang baik. Dengan asumsi skala interval di bawah ini :

Kategori instrumen :



Dari kategori instrument yang diperoleh dihasilkan dari perhitungan tidak baik 2700, kurang baik 5400, baik 8100, dan sangat baik 10800. Maka nilai yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan kuisisioner menghasilkan nilai 7856 yang termasuk dalam kategori interval kurang baik dan baik, maka hasil di atas termasuk dalam kategori baik karena lebih mendekati kategori baik.

4.7 Pembahasan

Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang menunjukkan hasil perhitungan yang variatif. Dilihat dari teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori dari Parasuraman dalam Arief (2007:135). Dimana pada teori ini terdapat lima indikator untuk melakukan penelitian, yaitu indikator fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphthy*).

Pada indikator *pertama*, yaitu indikator fasilitas fisik (*tangible*) yang didalamnya dibuat tiga sub indikator yakni kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas, dan penampilan pegawai terdapat 8 butir pertanyaan. Dalam indikator ini nilai persentasenya mencapai 70,53% hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari indikator fasilitas fisik (*tangible*) yakni $4 \times 8 \times 100 = 3200$ (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 8 = jumlah item pertanyaan yang ada, dan 100 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor riil yang diisi oleh responden yaitu sebesar $2257 : 3200 = 0,7053 \times 100 = 70,53$. Hal tersebut karena dari hasil jawaban terbukti mayoritas responden menganggap bahwa fasilitas yang terdapat di dalam Kantor Pos Cikampek terbilang minim. Hal ini menjadi salah satu faktor meskipun bukan penghambat namun fasilitas yang lebih komplit akan menunjang keberhasilan dan kelancaran proses pelayanan yang diberikan Kantor Pos kepada masyarakat.

Pada indikator *kedua*, yaitu indikator kehandalan (*reliability*) yang didalamnya dibuat dua sub indikator yakni ketetapan dalam pemberian pelayanan, dan kehandalan dalam proses pelayanan terdapat 5 butir pertanyaan. Dalam indikator ini nilai persentasenya mencapai 72,8% hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari indikator kehandalan (*reliability*) yakni $4 \times 5 \times 100 = 2000$ (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 5 = jumlah item pertanyaan yang ada, dan 100 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor riil yang diisi oleh responden yaitu sebesar $1456 : 2000 =$

$0,728 \times 100 = 72,8$. Hal tersebut karena dari hasil jawaban terbukti mayoritas responden menganggap bahwa kehandalan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Pos Cikampek dalam memberikan pelayanan ke pelanggan baik, dalam hal ini proses pelayanan pun dapat berjalan lancar sesuai prosedur atau tata cara pelayanan.

Pada indikator *ketiga*, yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang didalamnya dibuat dua sub indikator yakni ketanggapan pegawai dalam menangani masalah, dan komunikasi yang lancar terdapat 5 butir pertanyaan. Dalam indikator ini nilai persentasenya mencapai 70,2% hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) yakni $4 \times 5 \times 100 = 2000$ (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 5 = jumlah item pertanyaan yang ada, dan 100 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor riil yang diisi oleh responden yaitu sebesar $1404 : 2000 = 0,702 \times 100 = 70,2$. Hal tersebut karena dari hasil jawaban terbukti mayoritas responden menganggap bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai Kantor Pos Cikampek dalam menanggapi suatu masalah yang dimiliki pelanggan kurang baik, pada proses ini pegawai harus benar-benar mampu menanggapi keluhan yang dimiliki pelanggan, selain itu juga pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik oleh pelanggan. Asumsinya jika pegawai cepat dalam menanggapi dan melayani kebutuhan konsumen, maka pelayanan di Kantor Pos Cikampek akan berjalan dengan baik.

Pada indikator *keempat*, yaitu indikator jaminan (*assurance*) yang didalamnya dibuat dua sub indikator yakni keterampilan petugas dalam melayani pelanggan, dan kinerja yang diberikan oleh pegawai terdapat 5 butir pertanyaan. Dalam indikator ini nilai persentasenya mencapai 71,43% hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari indikator jaminan (*assurance*) yakni $4 \times 4 \times 100 = 1600$ (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 4 = jumlah item pertanyaan yang ada, dan 100 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor riil yang diisi oleh responden yaitu sebesar $1143 : 1600 = 0,7143 \times 100 = 71,43$. Hal tersebut karena dari hasil jawaban terbukti mayoritas responden menganggap bahwa jaminan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos kurang baik atas jaminan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Cikampek. Hal ini dapat dilihat dari pengiriman barang yang selalu terlambat dan ketika ada kerusakan pada saat pengiriman tidak ada ganti rugi dari pihak Kantor Pos.

Pada indikator *kelima*, yaitu indikator perhatian (*empathy*) yang didalamnya dibuat dua sub indikator yakni perhatian terhadap pelanggan, dan ketersediaan petugas keamanan terdapat 5 butir pertanyaan. Dalam indikator ini nilai persentasenya mencapai 76,65% hasil tersebut diperoleh dari skor ideal dari indikator perhatian (*empathy*) yakni $4 \times 5 \times 100 = 2000$ (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 5 = jumlah item pertanyaan yang ada, dan 100 = jumlah responden yang ada). Setelah menemukan skor ideal kemudian dibagikan dengan skor riil yang diisi oleh responden yaitu sebesar $1533 : 2000 = 0,7665 \times 100 =$

76,65. Yang berarti persentase tersebut paling tinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya, hal tersebut karena mayoritas responden menyadari bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek sangat memperhatikan pelanggan demi kenyamanan atau kelancaran pada saat bertransaksi.

Dalam kelima indikator tersebut yang dianggap masih rendah ialah indikator pada fasilitas fisik, karena indikator ini memiliki nilai yang sangat rendah dari indikator-indikator lainnya. Dikarenakan kondisi lingkungan di Kantor Pos Cikampek masih belum maksimal dan fasilitas yang tersedia di dalam ruangan Kantor Pos Cikampek pun belum berfungsi dengan baik contohnya saja seperti AC (Air Conditioning) yang berada di dalam ruang tunggu Kantor Pos Cikampek tidak berfungsi dengan baik sehingga pelanggan merasa tidak nyaman saat berada dalam ruangan, mereka merasa panas pada saat bertransaksi. Dari keterangan di atas jelas menunjukkan masih banyaknya kekurangan yang ada pada indikator tersebut sehingga nilai indikator fasilitas fisik memiliki nilai rendah. Selain itu indikator daya tanggap memiliki nilai rendah, karena dalam menanggapi pelanggan Kantor Pos Cikampek masih kurang baik. Pegawai menjadi kunci atau faktor penunjang keberhasilan dalam suatu pelayanan, jika pegawai cepat dalam menanggapi dan melayani kebutuhan konsumen, maka pelayanan di Kantor Pos Cikampek akan berjalan dengan baik. Adapun yang memiliki nilai tinggi yaitu perhatian, yang berarti perhatian yang diberikan pegawai Kantor Pos Cikampek kepada pelanggan sangat baik artinya pelanggan menyadari bahwa pegawai Kantor Pos Cikampek sangatlah

memperhatikan pelanggannya demi kenyamanan atau kelancaran pada saat bertransaksi.

Dalam hal ini penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menyatakan bahwa kualitas pelayanan Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang mencapai 72,74%. Hal ini berarti kualitas pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang baik sesuai dengan penelitian dan perhitungan survey yang telah dilakukan oleh peneliti.

Tabel 4.4
Hasil nilai perindikator

Indikator	Nilai	Kategori
Tangible	70,53%	Kurang Baik
Reliability	72,8%	Baik
Responsiveness	70,2%	Kurang Baik
Assurance	71,43%	Kurang Baik
Empathy	76,65%	Sangat Baik
Rata-rata	72,74%	

Sumber : Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut, dapat ditemukan nilai rata-rata perindikator sebesar 72,74% yang diantaranya terdiri dari beberapa indikator yaitu indikator *tangible* (bentuk fisik) sebesar 70,53%, *reliability* (kehandala) sebesar 72,8%, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 70,2%, *assurance* (jaminan) sebesar 71,43%,

dan *empathy* (perhatian) sebesar 76,65%. Dan nilai paling tinggi sebesar 76,65% untuk indikator *Empathy* (perhatian), menunjukkan rasa perhatian kepada pelanggan merupakan aspek yang penting dalam pelayanan terhadap pelanggan untuk membuat rasa nyaman dan percaya pelanggan terhadap Kantor Pos Cikampek. Sedangkan untuk nilai terendah adalah indikator *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 70,2%, daya tanggap pegawai di Kantor Pos Cikampek kurang baik karena dapat dilihat dari cara menanggapi pelanggan kurang sigap dan juga kurang baik dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Dapat dilihat nilai rata-ratanya 72,74%, hal ini berarti kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang baik sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yakni tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

Di dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cikampek Kabupaten Karawang peneliti menggunakan teori Parasuraman dalam Arief (2007:135) dan menyatakan ada 5 (lima) indikator mengukur kualitas pelayanan, diantaranya bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang di nilai baik, hal tersebut terbukti dari uji hipotesisnya sebesar 72,74% dari angka yang peneliti hipotesiskan yaitu minimal 60%. Dengan demikian hipotesis peneliti yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang dengan hasil yang dilakukan oleh peneliti atau dapat dikatakan baik dalam pemberian pelayanan dari pihak Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang, maka peneliti memberikan saran untuk dapat meningkatkan layanan pos yang lebih baik dengan cara sebagai berikut :

1. Fasilitas yang ada di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang seperti kursi, AC (*air conditioning*), alat perlengkapan tulis, dsb harus lebih diperhatikan lagi, agar pelanggan dapat merasakan kenyamanan pada saat bertransaksi.
2. Pihak Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang harus dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada pelanggan, yakni dengan cara meningkatkan kedisiplinan ketika melaksanakan tugasnya, dan lebih ditingkatkan lagi kinerja demi tercapainya pelayanan yang lebih memuaskan bagi pelanggan, agar dapat memupuk rasa tanggungjawab pegawai sebagai pemberi layanan.
3. Sebaiknya penggunaan perangkat komputer lebih baik lagi agar masalah aplikasi komputer tidak terjadi pada saat transaksi dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Arif. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bungin, Burhan. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Manajement (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- L.P Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____ 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____ 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Jurnal, Artikel

- digilib.unpas.ac.id/files/disk1/48/jbptunpaspp-gdl-agustinaek-2372-1-pdf, diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 pukul 01.00 WIB.
- repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/991/skripsi_pdf, diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 pukul 01.15 WIB.

Internet

http://id.wikipedia.org/wiki/Kantor_Pos, diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 pukul 01.30 WIB.

Dokumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1985 Tentang Penyelenggaraan Pos

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS CABANG CIKAMPEK KABUPATEN KARAWANG

Identitas Peneliti :

Nama/NIM : Vera Octavia / 092482

Universitas : Sultan Ageng Tirtayasa Serang

Fak/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara

Pengantar :

Kuesioner ini semata-mata bertujuan untuk keperluan penyusunan skripsi. Untuk itu kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan yang diajukan. Bacalah petunjuk pengisian kuesioner sebelum mengerjakan. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan pada kuesioner ini akan penulis jamin kerahasiaannya. Atas partisipasi dan kerjasamanya penulis ucapkan terimakasih.

Petunjuk :

1. Bacalah dengan baik setiap pertanyaan dan seluruh pilihan jawaban yang ada.
2. Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih dan yang paling sesuai menurut anda.

Keterangan : SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. No Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Usia : Tahun

PERTANYAAN RESPONDEN

Kualitas Pelayanan

1. Fasilitas Fisik (*Tangibles*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1	Kondisi lingkungan Kantor Pos Cikampek bersih.				
2	Kursi yang tersedia di dalam ruang tunggu mencukupi kebutuhan pelanggan.				
3	AC (Air Conditioning) di dalam ruangan berfungsi dengan baik.				
4	Tampilan serta interior kantor pos menarik.				
5	Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan.				
6	Tempat parkir yang ada saat ini sudah cukup aman untuk menyimpan kendaraan.				
7	Penampilan para pegawai Kantor Pos Cikampek menarik.				
8	Pegawai selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan.				

2. Keandalan (*Reliability*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
9	Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan.				
10	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan.				
11	Pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan.				
12	Pengiriman paket yang dilakukan selalu tepat waktu.				
13	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.				

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
14	Pegawai selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan.				
15	Pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat.				
16	Pegawai dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik.				
17	Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik dengan pelanggan.				
18	Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan.				

4. Jaminan (*Assurance*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
19	Pegawai membuat pelanggan merasa aman dan percaya selama bertransaksi.				
20	Adakah jaminan ganti rugi kepada pelanggan yang diberikan pihak kantor pos apabila terjadi kehilangan/kerusakan barang pada saat barang dikirim.				
21	Pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.				
22	Pegawai memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.				

5. Perhatian (*Empathy*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
23	Pegawai memberikan perhatian baik secara personal atau individu.				
24	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.				
25	Pegawai selalu bersikap sopan pada setiap pelanggan.				
26	Petugas keamanan selalu membantu apabila pelanggan membutuhkan jasanya.				
27	Petugas keamanan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.				

Reliability

(DataSet1) > Descriptives > Reliability > Reliability: multiple1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Total	100	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	28



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara
2. Ilmu Komunikasi
3. Ilmu Pemerintahan

Jalan Raya Jakarta KM4 Ploso (0254) 281130 Fax. 0254 281143 Palembang Serang Banten
url: <http://www.fkip-usttirtayasa.ac.id> Email: kontak@fkip-usttirtayasa.ac.id

Nomor : W/7 /I/N.43.6.1/PG/2014

01 Oktober 2014

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.
Kantor Pos Cikampek
di
Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan riset mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan,

Nama : Vera Octavia
NIM : 6661092482

Semester : XI
Mata Kuliah: Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Cikampek
Data : Data yang bersangkutan dengan apa yang akan diteliti oleh peneliti.
diperlukan

Untuk itu kami berharap dan mohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat memberikan izin guna mencari data yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Rima Yulianti, S.IP, M.Si
NIP. 197407032006042011



Cikampék , 6 Oktober 2014

Nomor : 07/KP C/1014
Lampiran : -
Perihal : Balasan Ijin permintaan data

Kepada Yth :
Universitas Sultan Agung Tirtayasa

Dengan Hormat

Merujuk surat Saudara tanggal 01 Oktober 2014 No 1130/UN/43.6.1/PG/2014 perihal Permintaan Ijin Penelitian Data mail an

Nama : Vera Octavia
Nim : 6661092462
Semester : XI
Mata Kuliah : Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Cikampék 41373

Dengan ini memberikan ijin untuk merilis tingkat kepuasan pelanggan atas layanan Antar-an Kantor Pos Cikampék 41373, dan diharapkan dapat memberikan gambaran dari hasil penelitian tersebut , apabila di temukan tingkat ketidak puasan pelanggan atas layanan antar-an tersebut

Demikian surat balasan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai tanda terima . Atas kerjasamanya yang terjalin baik selama ini di sampaikan terima kasih .

Tembusan :


Agus Sudrajat
Nippon 879358773

PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS Cikampék 41373
Jl. A Yani No 4
067410125

**PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 37 TAHUN 1985
TENTANG**

PENYELENGGARAAN POS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa dengan telah berlakunya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos, maka dipandang perlu menetapkan Peraturan Pemerintah sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang tersebut.

Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) dan Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945;
2. Undang-undang Nomor 4 Pnps Tahun 1963 tentang Pengamanan Terhadap Barang-barang Cetakan Yang Isinya Dapat Mengganggu Ketertiban Umum (Lembaran Negara Tahun 1963 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2533);
3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1969 tentang Konstitusi Perhimpunan Pos Sedunia di Wina Tahun 1964 (Lembaran Negara Tahun 1969 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2911);
4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3037);
5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209);
6. Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos (Lembaran Negara Tahun 1984 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3276);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1984 tentang Perusahaan Umum Pos dan Giro (Lembaran Negara Tahun 1984 Nomor 36).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA TENTANG
PENYELENGGARAAN POS**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Selain pengertian-pengertian sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos, dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan :

- a. barang-cetakan adalah hasil pergandaan tulisan dan/atau gambar di atas kertas, atau bahan lain yang lazim dipergunakan pada pencetakan, melalui proses mekanik atau fotografis, meliputi penggunaan blok, stensil atau negatif dan dikirim terbuka baik dalam sampul atau tidak;
- b. surat kabar adalah barang cetakan berupa warta harian yang memenuhi persyaratan tertentu;

- c. sekogram adalah tulisan, cetakan atau rekaman untuk keperluan tunanetra di atas kertas atau bahan-bahan lain yang memenuhi persyaratan tertentu;
- d. bungkus kecil adalah surat pos yang dimaksudkan untuk pengiriman barang, dan yang memenuhi persyaratan tertentu;
- e. suratpos dinas adalah surat pos yang pembayaran portonya dilakukan secara khusus oleh Pemerintah;
- f. Perum adalah Perusahaan Umum Pos dan Giro.

BAB II PEMBINAAN PENYELENGGARAAN POS

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan pos diarahkan untuk menunjang pembangunan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat di seluruh tanah air dan untuk mempererat kerjasama dalam hubungan antar bangsa.
- (2) Kepada setiap pemakai jasa pos diberikan perlakuan yang sama untuk tiap jenis pelayanan yang tersedia.
- (3) Seluruh ketentuan dalam Peraturan Pemerintah ini sejauh mengenai penyelenggaraan surat pos jenis tertentu, paketpos, dan uang berlaku juga bagi perusahaan jasa titipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos yang telah memperoleh izin Menteri.

Pasal 3

- (1) Pos diselenggarakan oleh Negara dan ditugaskan kepada Perum.
- (2) Dalam pelaksanaan sebagai penyelenggara Admirtistrasi Pos Indonesia, Menteri menunjuk Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi.
- (3) Perum adalah satu-satunya badan yang bertugas menerima, membawa, dan/atau menyampaikan surat, warkatpos, dan kartupos dengan memungut biaya.
- (4) Menteri menetapkan ketentuan tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan lain untuk memperoleh izin melakukan usaha pengiriman surat pos jenis tertentu, paket, dan uang.

Pasal 4

- (1) Kecuali Perum, pihak lain hanya diperkenankan menerima, membawa, dan/atau menyampaikan surat, warkatpos, atau kartupos dengan memungut biaya apabila:
 - a. surat, warkatpos, atau kartupos tersebut isinya khusus mengenai barang-barang yang diangkut dan harus diserahkan bersama-sama;
 - b. surat, warkatpos, atau kartupos tersebut diangkut dalam wilayah antar suatu kantor pos dengan maksud untuk memposkannya dan hal itu harus terbukti dari pemrangkoan yang cukup atau dengan cara lain;
 - c. surat, warkatpos, atau kartupos tersebut diangkut antara tempat-tempat yang belum dilayani Perum atas Penugasan Perum;
 - d. surat, warkatpos, atau kartupos tersebut berasal dari satu pengirim atau satu keluarga yang serumah, dengan syarat bahwa pengangkutannya dilakukan di dalam dan di antara tempat-tempat di Indonesia dan tidak diposkan di luar negeri dan juga pengangkutannya tidak dilakukan oleh orang-orang sebagaimana dimaksud dalam ayat (2).
- (2) Setiap penerimaan, pengangkutan dan/atau penyampaian surat, warkatpos, atau kartupos oleh pengusaha atau pengurus perusahaan angkutan umum dan media telekomunikasi untuk umum atau orang-orang yang bekerja pada pengusaha atau pengurus perusahaan yang demikian, dianggap dilakukan dengan memungut biaya, kecuali jika surat, warkatpos, atau kartupos itu semata-mata memuat hal-hal yang bertalian dengan perusahaan itu sendiri.

- (3) Biro perjalanan, badan usaha atau perkumpulan apapun atau pegawainya yang mengumpulkan, mengangkut, atau menyampaikan surat, warkatpos, atau kartupos dipersamakan dengan mereka sebagaimana dimaksud dalam ayat (2).
- (4) Badan yang ditugasi menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum diperkenankan menerima, membawa dan/atau menyampaikan tulisan yang proses pengirimannya mempergunakan media telekomunikasi dengan memungut biaya.

Pasal 5

- (1) Dalam penyelenggaraan pos, berita tertulis yang bersifat aktual dari pribadi dijamin kerahasiaannya dan dipersamakan dengan surat sekalipun dikirim dalam sampul terbuka.
- (2) Pembukaan, pemeriksaan dan penyitaan surat, warkatpos, kartupos, serta penyitaan kiriman lain yang berada dalam tanggungjawab Perum hanya dapat dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

Pemeriksaan atas kiriman-pos yang dilalubeakan atau untuk maksud lain oleh instansi yang berwenang wajib didahulukan.

Pasal 7

Selama masih dalam tanggungjawab penyelenggara pos, kiriman masih tetap menjadi milik pengirim kecuali apabila pengirim telah melepaskan haknya.

Pasal 8

- (1) Untuk penyelenggaraan pos, disediakan sarana pelayanan yang meliputi:
 - a. Kantor Pos;
 - b. Sentral Giro;
 - c. Pos Keliling;
 - d. Agen Pos;
 - e. Dipo Bendapos dan Meterai;
 - f. Rumah Pos;
 - g. Bentuk-bentuk lain yang ditentukan kemudian oleh Menteri.
- (2) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Perum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan Pemerintah meliputi:
 - a. pelayanan pokok, yaitu pelayanan yang mencakup pengiriman suratpos, paketpos, weselpos, dan pelayanan giro dan cekpos;
 - b. pelayanan tambahan, yaitu pelayanan yang diselenggarakan di samping penyelenggaraan pelayanan pokok;
 - c. pelayanan khusus, yaitu pelayanan yang secara khusus diberikan pada pelayanan pokok atas permintaan pengirim atau penerima;
 - d. pelayanan keagenan, yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh Perum untuk kepentingan pihak tertentu dengan menerima upah atau provisi.
- (3) Pelayanan pos untuk daerah keamatan dan pedesaan yang belum dapat dilaksanakan sendiri oleh Perum dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri dengan memperhatikan pertimbangan Menteri Dalam Negeri.
- (4) Menteri menetapkan persyaratan pelaksanaan pelayanan yang ditugaskan kepada pihak lain selain Pemerintah Daerah.
- (5) Dalam hal tidak mungkin diselenggarakan pelayanan pada sarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang disebabkan oleh terjadinya bencana alam, keadaan darurat, atau hal-hal lain di luar kemampuan manusia, Menteri mengatur penghentian untuk sementara waktu penyelenggaraan pelayanan pada sebagian atau seluruh sarana pelayanan dimaksud.

Pasal 9

Menteri bersama-sama Menteri Pertahanan Keamanan menetapkan penyelenggaraan pos untuk Angkatan Bersenjata Republik Indonesia mengenai:

- a. jenis-jenis kiriman;
- b. syarat-syarat khusus pengiriman dan penyampaian kiriman;
- c. syarat-syarat khusus pengiriman dan pembayaran weselpos dan giropos.

Pasal 10

- (1) Susunan tarif untuk memperhitungkan jasa pos terdiri atas:
 - a. porto, yaitu biaya dasar yang harus dibayar untuk pengiriman suratpos, weselpos, dan pelayanan giro dan cekpos;
 - b. bea, yaitu biaya yang harus dibayar untuk pelayanan tambahan;
 - c. bea khusus, yaitu biaya yang harus dibayar untuk pelayanan khusus.
- (2) Menteri menetapkan:
 - a. besarnya tarif pos dengan memperhalikan biaya penyelenggaraan, kemampuan masyarakat dan ketentuan Akta tentang Pos Internasional yang berlaku;
 - b. klasifikasi kiriman untuk menetapkan urutan prioritas pengiriman dan penyampaiannya;
 - c. potongan tarif pos dalam hal-hal tertentu.

Pasal 11

- (1) Setiap perusahaan angkutan darat, laut, udara, dan media telekomunikasi untuk umum wajib mengangkut kiriman-pos yang diserahkan kepadanya oleh Perum.
- (2) Hal-hal yang berhubungan dengan kelancaran pelaksanaan wajib angkut kiriman-pos sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dituangkan dalam suatu kontrak antara Perum dengan pihak perusahaan angkutan atau penyelenggara telekomunikasi untuk umum.
- (3) Untuk keperluan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), setiap perusahaan angkutan umum wajib menyampaikan jadwal perjalanannya dan media telekomunikasi untuk umum wajib menyampaikan jadwal hubungannya kepada Perum.
- (4) Kewajiban mengangkut kiriman-pos sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berlaku juga bagi semua pihak yang menyelenggarakan angkutan darat, laut, udara, dan media telekomunikasi bukan untuk umum dengan imbalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasal 12

- (1) Perusahaan pelayaran, atau agen atau nakhoda suatu kapal yang berangkat dari suatu pelabuhan di Indonesia ke pelabuhan lain di dalam atau luar Indonesia, diwajibkan memberitahukan secara tertulis saat berangkat kapalnya kepada kantor pos setempat, dua puluh empat jam sebelum saat itu, atau bila menurut pertimbangan yang layak hal itu tidak dapat dilakukan secepat mungkin dengan menyebut namanya, nama kapal dan pelabuhan-pelabuhan yang akan disinggahi.
- (2) Jika kapal tiba di suatu pelabuhan di Indonesia, nakhoda harus menyerahkan kiriman-pos yang diangkutnya dengan tujuan pelabuhan itu serta surat, warkatpos, dan kartupos yang diterimanya darl umum, selekas mungkin kepada kantor pos setempat dan selambat-lambatnya enam jam sesudah sampai, kecuali jika sebelumnya telah disepakati bahwa kiriman-pos akan dijemput sendiri oleh petugas kantor pos.
- (3) Jika saat terakhir untuk menyerahkan kiriman-pos sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) jatuh sesudah pukul sepuluh malam, maka penyerahan dapat diundurkan sampai paling lambat pukul tujuh pagi esok harinya kalau kapal itu tidak harus berangkat sebelum saat itu, dengan izin syahbandar dan dalam hal tidak ada syahbandar, izin diberikan oleh pegawai Pemerintah Daerah setempat yang berwenang.
- (4) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) secara mutatis mutandis berlaku juga bagi perusahaan angkutan udara/kapten pilot dan perusahaan angkutan darat/pengemudi dengan ketentuan bahwa :

- a. pemberitahuan tentang keberangkatan disampaikan secepat mungkin;
- b. penyerahan kiriman-pos yang diangkut harus dilakukan secepat mungkin kepada kantor pos setempat, kecuali jika sebelumnya telah disepakati bahwa kiriman-pos akan dijemput sendiri oleh petugas kantor pos.

Pasal 13

Setiap pengusaha angkutan, dan media telekomunikasi untuk umum atau badan atau perorangan yang menyelenggarakan angkutan dan media telekomunikasi bukan untuk umum, bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita oleh Perum karena ke atau kerusakan kiriman-pos yang telah diserahkan kepadanya untuk diangkut, kecuali jika ia dapat membuktikan bahwa kerugian itu terjadi di luar kesalahannya.

BAB III PENYELENGGARAAN POS DALAM NEGERI

Bagian Pertama Prangko, Bendapos Lainnya, Porto, Dan Bea

Pasal 14

- (1) Menteri menetapkan penerbitan, nilai nominal, perdualan, masa laku, pembatalan, dan penarikan dari peredaran semua jenis prangko.
- (2) Dalam keadaan luar biasa Menteri dapat menghentikan untuk sementara waktu penjualan sebagian atau seluruh jenis prangko sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).
- (3) Hanya Perum yang berhak menerbitkan bendapos lainnya yang memuat cetakan lambang Perum.
- (4) Menteri menetapkan syarat-syarat penerbitan warkatpos, kartupos, dan bendapos lainnya tanpa memuat cetakan lambang Perum oleh pihak lain.
- (5) Cetakan prangko yang dip@kan dari sampul, warkatpos, kartupos, dan formulir bercetakan prangko, tidak berlaku untuk pemrangkoan.
- (6) Bendapos yang bukan karena kesalahan atau kealpaan bendaharawan di lingkungan Perum tidak dapat dipakai lagi dan/atau yang tidak berlaku lagi, dimusnahkan oleh suatu panitia. Tentang pemusnahan ini dibuat berita acara.

Pasal 15

- (1) Porto dan bea kiriman harus dibayar di muka.
- (2) Dalam hal-hal tertentu, porto dan bea kiriman yang seharusnya dibayar di muka dapat dilunasi oleh penerima.
- (3) Porto dan bea yang harus dibayar di muka dilunasi dengan prangko, cetakan prangko pada sampul, pada warkatpos, pada kartupos, dan pada formuur yang diterbitkan oleh Perum dan cetakan mesin prangko yang diizinkan oleh Perum.
- (4) Prangko harus direkatkan pada kiriman atau formulir oleh atau atas nama pengirim.
- (5) Porto dan bea yang harus dibayar pada waktu penyerahan kepada penerima atau penyampaian kembali kepada pengirim, dilunasi dengan prangko pungut yang direkatkan oleh Perum pada kiriman atau formulir itu.
- (6) Menteri dapat menetapkan cara melunaskan porto dan bea yang menyimpang dari ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) dan ayat (5).

Pasal 16

Pembebasan porto diberikan untuk:

- a. pengiriman sekogram yang diposkan terbuka apabila dikirim oleh atau dialamatkan kepada lembaga tuna-netra yang diakui resmi;

- b. kiriman yang dikirimkan kepada atau oleh tawanan perang, baik militer maupun sipil, langsung atau melalui lembaga menurut ketentuan Konvensi Genewa 1949;
- c. hal-hal lain yang ditetapkan kemudian oleh Menteri.

Pasal 17

- (1) Surat, warkatpos, dan kartupos yang porto dan beanya kurang atau tidak dilunasi, diteruskan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri.
- (2) Barang-cetakan, surat kabar dan bungkus kecil yang porto dan beanya kurang atau tidak dilunasi, tidak diteruskan melainkan dikembalikan kepada pengirim dan apabila pengirim tidak dikenal, kiriman itu diperlakukan sebagai kiriman buntu.
- (3) Suratpos sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) yang karena kekhilafan diteruskan, diperlakukan seperti yang ditetapkan berdasarkan ayat (1).
- (4) Barang-cetakan, surat kabar, bungkus kecil dan sekogram yang dikirim dengan pos udara dan bea udaranya tidak atau sebagian dilunasi di inuka, diperlakukan menurut ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri.

Bagian Kedua Syarat-syarat Umum Kiriman

Pasal 18

- (1) Dengan mengindahkan Akta tentang Pos Internasional yang berlaku, Menteri menetapkan batas ukuran, berat, dan isi suratpos serta paketpos.
- (2) Menteri dapat menetapkan ketentuan yang berbeda dengan Akta tentang Pos Internasional tentang batas ukuran, berat, dan isi suratpos serta paketpos yang dipertukarkan dalam hubungan dalam negeri.

Pasal 19

- (1) Menteri menetapkan cara-cara penyusunan alamat, pengeposan, dan pembungkusan kiriman.
- (2) Dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Menteri, kiriman harus disertai kartu alamat dan/atau keterangan pabean.
- (3) Perum tidak bertanggungjawab atas kebenaran pengisian kartu alamat dan keterangan pabean oleh pengirim.
- (4) Kiriman yang tidak memenuhi syarat yang ditetapkan diperlakukan sebagai berikut:
 - a. tidak dikirimkan, kecuali surat, warkatpos, dan kartupos yang porto dan beanya kurang atau tidak dilunasi dan yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri;
 - b. jika karena kekhilafan Perum terkirimkan juga, diperlakukan menurut ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 20

Dengan berpedoman kepada ketentuan Akta tentang Pos Internasional yang berlaku, Menteri menetapkan ketentuan mengenai:

- a. benda-benda selain surat yang diperkenankan dikirim dengan tarif surat, suratpos lainnya yang diperkenankan dikirim dengan tarif bungkus kecil dan paketpos, serta benda-benda lain yang dipersamakan dengan kartupos, barang cetakan, dan sekogram;
- b. penambahan, coretan, dan catatan yang diperkenankan pada carik alamat atau sampul barang-cetakan, surat kabar, dan sekogram atau pada suratpos itu sendiri;
- c. benda-benda yang dapat dilampirkan pada barang-cetakan, surat kabar, dan sekogram dengan tidak mengubah porto yang harus dikenakan kepada suratpos itu masing-masing;
- d. cara pemakaian kartupos.

Pasal 21

- (1) Bila dikehendaki, untuk suratpos dan paketpos biasa dapat diberikan bukti pengeposan dengan membayar bea.
- (2) Bukti pengeposan diberikan dengan cuma-cuma untuk pengiriman:
 - a. suratpos tercatat;
 - b. suratpos tebusan;
 - c. surat dengan harga tanggungan;
 - d. paketpos dengan harga tanggungan;
 - e. paketpos tebusan; dan
 - f. kiriman kilat khusus.

Bagian Ketiga **Perubahan Alamat, Penyusulan, Dan Penarikan Kembali**

Pasal 22

Dengan melunaskan bea yang telah ditentukan, Menteri menetapkan ketentuan mengenai:

- a. permintaan perubahan alamat kiriman, weselpos, dan kuitansipos;
- b. permintaan penarikan kembali kiriman, weselpos, dan kuitansipos.

Pasal 23

- (1) Jika suratpos karena perubahan tempat tinggal penerima atau karena sesuatu hal tidak dapat disampaikan kepada penerima, harus disusulkan atau dikembalikan, porto dan bea khususnya tidak dipungut lagi.
- (2) Jika weselpos disusulkan atau dikembalikan, porto weselpos tidak dipungut lagi.
- (3) Untuk setiap penyusulan atau pengembalian paketpos, harus dibayar porto dan bea khusus baru.
- (4) Dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Menteri, penyusulan barang-cetakan dan surat kabar ditiadakan.
- (5) Barang-cetakan dan surat kabar yang ditolak penerimaannya atau tidak dapat diserahkan kepada penerima karena sesuatu sebab, tidak dikembalikan, melainkan dianggap sebagai kiriman buntu, kecuali jika pengirim dengan memberikan catatan pada suratpos yang bertalian menghendaki pengembaliannya.
- (6) Barang-cetakan, surat kabar, dan majalah yang dikirim tercatat, demikian juga buku ilmu pengetahuan yang ditolak penerimaannya oleh penerima atau tidak dapat diserahkan kepada penerima, dikembalikan kepada pengirim.

Bagian Keempat **Kartu Tanda Tangan, Surat Kuasapos, Dan Surat Kuasa Giropos**

Pasal 24

- (1) Dengan melunaskan bea khusus yang telah ditentukan, dan menurut ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri, seseorang dapat memperoleh kartu tanda tangan untuk bukti sah diri dalam urusan pos dan giropos.
- (2) Perum tidak bertanggungjawab atas akibat yang timbul karena kartu tanda tangan hilang, dicuri atau dipergunakan secara tidak sah.

Pasal 25

- (1) Dengan melunaskan bea khusus yang telah ditentukan dan menurut ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri, seseorang atau suatu badan yang hendak menguasai pihak ketiga untuk menyelesaikan urusan pos, dapat mempergunakan surat kuasapos dan untuk giropos mempergunakan surat kuasa giropos.

- (2) Perum tidak bertanggungjawab atas akibat yang timbul apabila Surat kuasapos dan/atau surat kuasa giropos dipergunakan secara tidak sah.

Bagian Kelima Larangan Dan Persyaratan

Pasal 26

- (1) Barang-barang yang tersebut di bawah ini dilarang pengirimannya melalui pos:
- a. yang karena sifat atau pembungkusannya dapat menimbulkan bahaya bagi pegawai Perum, dapat mengotori atau merusak kiriman lain atau perlengkapan Perum;
 - b. yang dilarang pengeluarannya dari tempat asal atau dilarang pemasukannya di tempat tujuan;
 - c. yang dapat meledak atau mudah dapat meledak, menyala atau terbakar sendiri;
 - d. narkotika dan bahan yang sejenis serta obat terlarang lainnya;
 - e. yang menyinggung kesusilaan;
 - f. yang isinya dapat mengganggu keamanan, ketertiban, dan stabilitas nasional.
- (2) Juga dilarang pengirimannya melalui pos, binatang hidup, kecuali lebah, lintah, ulat sutera, parasite serangga dan serangga pembasmi serangga perusak, bila dikirimkan sebagai suratpos oleh badan-badan yang diakui resmi dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri.
- (3) Menteri menetapkan cara memperlakukan barang-barang yang dikirimkan dan ternyata melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, huruf b, huruf d, huruf e, huruf f, dan ayat (2).
- (4) Barang-barang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c harus segera dimusnahkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Menteri menetapkan besar uang ganti rugi yang harus dibayar oleh pengirim sebagai akibat adanya kerugian yang diderita Perum karena pelanggaran terhadap larangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a dan huruf c.

Pasal 27

- (1) Tidak diperkenankan dikirim sebagai surat:
- a. benda-benda yang apabila di tempat tujuan dikenakan bea masuk atau cukai, kecuali jika Perum diberi kuasa oleh pengirim untuk membuka kiriman itu karena jabatan untuk menetapkan bea pabean yang harus dibayar;
 - b. benda-benda yang apabila dikirim ke tempat tujuan dikenakan bea ke luar, kecuali jika kiriman itu disegel oleh pegawai bea dan cukai dan disertai surat keterangan dari pegawai itu yang menyatakan bea ke luar sudah dibayar;
 - c. uang logam, uang kertas bank, dan uang kertas Pemerintah, surat berharga bagi pengunjuk, platina, emas atau perak yang dikerjakan atau belum dan barang-barang berharga lainnya, kecuali bila dikirimkan sebagai surat tercatat.
- (2) Tidak diperkenankan dikirim sebagai suratpos:
- a. yang bagian alamatnya dibubuhi segel, cetakan segel, atau cap atau tiruannya yang mirip dengan prangko, prangko pungut, atau cetakan segel, atau cap, yang dipakai oleh Perum;
 - b. yang dibubuhi prangko yang pernah dipakai dan/atau prangko pungut;
 - c. yang dibubuhi prangko atau prangko pungut yang pernah dipakai dan yang bubuhan cap tanggalnya telah dihapus atau dicoba untuk dihapus, prangko atau prangko pungut dan cetakan atau petunjuk pemrangkoan yang diduga palsu, dipalsukan atau dibuat secara melawan hukum, dengan maksud mempergunakannya untuk melunaskan porto dan bea;
 - d. yang bagian alamatnya disusun sedemikian rupa sehingga menyerupai naskah Perum atau dapat menimbulkan keragu-raguan;
 - e. yang bagian alamatnya seluruhnya atau sebagian dibagi dalam petak-petak untuk menuliskan pelbagai alamat berturut-turut.

- (3) Dilarang menggunakan alamat kiriman yang kemudian ternyata palsu atau dibuat-buat dengan tujuan untuk menghindari ketentuan pabean atau hal-hal yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Dilarang menyatukan dalam satu alamat suratpos atau paketpos untuk orang-orang yang tidak termasuk keluarga seruinah tangga dengan maksud supaya suratpos atau paketpos itu diperlakukan dengan tarif sebagai satu suratpos atau satu paketpos.
- (5) Menteri menetapkan cara memperlakukan barang-barang yang telah dikirim secara melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4).
- (6) Jika diduga bahwa pengirim melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c, maka dilakukan pencatatan oleh Perum dan pada waktu penyerahan kepada penerima atau penyampaian kembali kepada pengirim, harus dibayar dua kali bea catat. Bea ini dikembalikan kepada yang berkepentingan jika pada waktu penyerahan atau penyampaian kembali dapat dibuktikan di hadapan pegawai Perum bahwa dugaan itu tidak benar.
- (7) Pada waktu memeriksa kiriman, pegawai Penim dan pegawai bea dan cukai dilarang membaca surat-menyurat yang bersifat pribadi.

Pasal 28

Perum berhak menolak kiriman yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dan Pasal 27.

Bagian Keenam Suratpos Dinas

Pasal 29

- (1) Dengan persetujuan Menteri Keuangan, suratpos dinas dapat dikirim oleh Lembaga Tertinggi Negara, Lembaga Tinggi Negara, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen serta lembaga-lembaga pemerintah lainnya.
- (2) Ketentuan lebih lanjut tentang pemberian fasilitas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Menteri setelah mendeingar pendapat Menteri Keuangan.
- (3) Porto dan bea untuk pengiriman suratpos dinas ditetapkan atas dasar tarif untuk suratpos.
- (4) Perhitungan porto dan bea sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) dilakukan menurut cara yang ditetapkan oleh Menteri.
- (5) Pelayanan khusus yang diminta untuk suratpos dinas dikenakan bea khusus menurut tarif yang berlaku dan dibayar secara tunai kecuali untuk pelayanan terdaftar dan bukti pengeposan.

Pasal 30

- (1) Suratpos dinas diperkenankan berisi:
 - a. uang dan kertas berharga yang merupakan bukti dalam suatu perkara;
 - b. obat cara, vaksin, dan yang sejenis, yang dikirim oleh lembaga yang ditunjuk atau atas namanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. bahan penyakit menular yang dialamatkan kepada laboratorium resmi atau kepada pejabat yang bertugas memberantas penyakit menular, dengan syarat pembungkusannya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - d. binatang hidup yang diizinkan pengirimannya melalui pos;
 - e. bahan radio aktif yang dikirim oleh lembaga yang ditunjuk, dengan syarat pembungkusannya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - f. bahan narkotika dan bahan yang sejenis serta obat terlarang yang dikirim oleh lembaga yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - g. alat-alat pembungkus bahan penyakit menular yang sudah atau belum dipakai yang dikirim antar laboratorium resmi menurut ketentuan yang berlaku.

- (2) Suratpos dinas yang berisi benda-benda sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a sampai dengan huruf g, harus dikirim secara terdaftar.

Pasal 31

- (1) Setiap suratpos dinas harus dibubuhi pada bagian alamat:
 - a. di sebelah kiri atas, petunjuk "DINAS ", dan
 - b. di sebelah kiri bawah, dibubuhi cap jabatan dari pengirim atau cetakan jabatan pengirim.
- (2) Pengirim suratpos dinas bertanggung jawab atas pemakaian cap serta cetakan jabatan pengirim.
- (3) Suratpos dinas yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diperlakukan sebagai suratpos biasa.
- (4) Ketentuan tentang suratpos biasa berlaku pula untuk suratpos dinas sepanjang tidak ditetapkan lain dalam Peraturan Pemerintah ini.

Bagian Ketujuh Antaran Dan Penyerahan

Pasal 32

- (1) Kiriman dan pemberitahuan tentang datangnya kiriman dan naskah pos lainnya kepada alamatnya, di dalam wilayah antar yang ditetapkan untuk setiap kantor pos, kecuali dalam hal-hal sebagaimana dimaksud dalam ayat (2).
- (2) Dengan melunaskan bea khusus yang telah ditentukan, setiap orang dapat meminta supaya kiriman untuknya atau pemberitahuan tentang datangnya kiriman dan naskah pos lainnya:
 - a. tidak diantar, melainkan ditahan untuk diambil olehnya di kantor pos;
 - b. disampaikan kepada pelbagai alamat;
 - c. disampaikan kepada alamat lain daripada yang dikuat pada kiriman itu.

Pasal 33

- (1) Penerima berhak menolak kiriman untuknya, dengan syarat penolakan dilakukan pada waktu penyerahan dan pembungkusan atau segel kiriman itu tidak dirusakannya.
- (2) Kiriman yang ditolak penerimanya atau karena sesuatu sebab tidak dapat diserahkan, harus dikembalikan kepada pengirim, kecuali:
 - a. barang-cetakan dan surat kabar yang dikirim tidak tercatat dan/atau tidak secara nyata dikehendaki pengembaliannya oleh pengirim;
 - b. kiriman yang pengirimannya telah melepaskan haknya.
- (3) Kiriman yang tidak dapat diserahkan dan tidak harus atau tidak dapat dikembalikan kepada pengirim, dikirimkan ke Kantor Pusat Perum dan disimpan untuk yang berhak selama satu bulan atau jika kiriman itu berupa kiriman tercatat dan paketpos, selama satu tahun. Sehabis masa itu kiriman dibuka dan diperiksa oleh pegawai Perum yang ditunjuk. Jika kiriman tersebut berupa surat dan warkatpos, maka pembukaannya oleh Perum harus dilakukan atas izin Pengadilan Negeri di tempat kedudukan Kantor Pusat Perum.
- (4) Kiriman sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) selanjutnya dimusnahkan kecuali:
 - a. barang-barang yang dikenakan bea pabean, diserahkan oleh Perum kepada pejabat yang berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan memakai tanda penerimaan;
 - b. barang-barang yang mempunyai harga yang terdapat di dalam kiriman yang pengirimnya telah melepaskan haknya dijual dan hasilnya dipertanggungjawabkan sebagai penerimaan Perum;
 - c. buku atau majalah diserahkan kepada badan amal;
 - d. kiriman yang berisi uang atau kertas berharga atau barang yang dianggap mempunyai harga bagi yang berhak, harus disimpan dan apabila yang berhak dapat diketahui, maka kepadanya harus diberitahukan secara tertulis tentang adanya kiriman itu serta diminta untuk menerimanya.

Jika kesempatan ini tidak dipergunakan oleh yang berhak dalam waktu satu tahun terhitung mulai keesokan hari tanggal pemberitahuan tersebut, maka kertas berharga atau barang yang mempunyai harga itu dijual dan hasil penjualannya, demikian juga uang yang terdapat, dipertanggungjawabkan sebagai penerimaan Perum.

Bagian Kedelapan Lalubea Kiriman

Pasal 34

- (1) Kiriman yang dikenakan bea keluar dapat dilalubeakan dengan perantara Perum.
- (2) Untuk bea keluar yang harus dibayar oleh pengirim, dapat diminta uang jaminan pada waktu pengeposan.
- (3) Uang jaminan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) diperhitungkan dengan pengirim setelah lalubea selesai.
- (4) Ketentuan tentang cara pelaksanaan lalubea ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 35

- (1) Kiriman yang akan dilalubeakan disimpan di Kantor Pos yang ditunjuk oleh Perum sampai saat lalubea dilakukan oleh pegawai bea dan cukai.
- (2) Kiriman yang dikirimkan keluar negeri tidak diperiksa oleh pegawai bea dan cukai kecuali apabila ada instruksi tertulis Direktur Jenderal Bea dan Cukai Departemen Keuangan dalam hal ada kerugian bahwa:
 - a. kiriman berisi barang yang terkena pengendalian atau larangan ekspor;
 - b. kiriman berisi barang yang dikenai Pajak Ekspor/Pajak Ekspor Tambahan yang pajaknya tidak dibayar sebenarnya.
- (3) Kiriman yang berasal dari luar negeri tidak diperiksa oleh pegawai bea dan cukai apabila disertai Laporan Kebenaran Pemeriksaan (LKP).
- (4) Kiriman yang berasal dari luar negeri atau luar daerah pabean yang diduga berisi barang-barang yang dilarang pemasukannya demikian pula kiriman berisi barang-barang yang dikenakan bea masuk atau cukai diperiksa oleh pegawai bea dan cukai di hadapan pegawai Perum.
- (5) Kiriman yang berasal dari luar negeri atau luar daerah pabean yang dikirim sebagai surat, hanya dibuka sesudah surat itu diserahkan kepada pegawai bea dan cukai menurut kuasa yang diterima dari penerima, dan bila penerima menolak memberi kuasa, maka surat itu dikembalikan ke kantor asal tanpa dibuka.
- (6) Jika terdapat barang yang pemasukannya dilarang, maka barang itu ditahan dan diserahkan kepada pejabat yang berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (7) Tentang penahanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (6) pengirim diberi-tahu.
- (8) Kiriman yang telah diperiksa oleh pegawai bea dan cukai ditutup kembali dan disegel baik oleh pegawai bea dan cukai maupun oleh pegawai Perum.
- (9) Bea pabean yang harus dibayar dipungut dari penerima pada waktu penyerahan kiriman, kecuali suratpos tercatat lepas biaya dan paketpos lepas biaya.
- (10) Jika pembayaran bea pabean ditolak, maka kiriman diperlakukan menurut ketentuan Pasal 33 ayat (2).
- (11) Bea pabean yang dibebankan atas kiriman dihapus apabila kiriman yang bersangkutan rusak semua, dimusnahkan, dikembalikan atau disusulkan keluar negeri atau keluar daerah pabean.

Bagian Kesembilan Pelayanan Uangpos

Pasal 36

- (1) Menteri menetapkan batas tertinggi uang yang boleh dikirim dengan weselpos.

- (2) Pengirim yang menghendaki agar penerima dapat menerima uang secara berkala tepat pada waktunya dan pada tanggal yang dikehendakinya, dapat menggunakan weselpos berlangganan.

Pasal 37

Untuk setoran weselpos dan giropos diberikan bukti penyetoran dengan cuma-cuma.

Pasal 38

- (1) Weselpos dapat diuangkan selama masa lakunya, yaitu selama bulan penyetoran dan Lima bulan berikutnya.
- (2) Weselpos yang masa lakunya telah lampau dapat dimintakan perpanjangan masalaku.
- (3) Masa laku baru weselpos adalah selama butan pemberian izin dan lima bulan berikutnya.
- (4) Permintaan perpanjangan hanya dapat dikabulkan apabila dilakukan dalam masa tidak lebih dari dua tahun terhitung mulai keesokan hari pengunjukan weselpos dan dengan melunaskan bea khusus.
- (5) Masa pembayaran adalah dua tahun terhitung mulai keesokan hari tanggal pengunjukan weselpos, kecuali jika masa laku weselpos diperpanjang atau diberikan weselpos duplikat.
- (6) Kewajiban membayar weselpos berakhir setelah berakhirnya masa pembayaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (5).
- (7) Setelah masa pembayaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) berakhir, maka pengirim dan penerima weselpos dianggap telah melepaskan haknya dan selanjutnya jumlah uang weselpos itu dipertanggungkan sebagai penerimaan Perum.

Pasal 39

Untuk menggantikan weselpos yang hilang atau rusak, dapat diperoleh duplikat weselpos dalam jangka waktu dua tahun terhitung mulai keesokan hari tanggal pengurdukan weselpos, dan dengan melunaskan bea khusus.

Pasal 40

Jumlah uang yang dikirim dengan weselpos dijamin bagi pengirim sampai weselpos tersebut diuangkan dalain jangka waktu dua tahun terhitung mulai keesokan hari tanggal pengunjukan weselpos.

Pasal 41

- (1) Setiap orang atau badan dapat merdadi pemegang rekening giropos.
- (2) Menteri menetapkan ketentuan tentang:
 - a. cekpos;
 - b. pembukaan dan penghentian rekening giropos;
 - c. pemindah-bukuan; dan
 - d. rekening giropos yang pasif.

Pasal 42

- (1) Setoran rekening giropos tanpa batas jumlah tertinggi dilakukan pada sarana pelayanan yang ditunjuk dengan melunaskan bea yang telah ditentukan.
- (2) Penyetor dapat meminta agar kepada penerima setoran dikirimkan berita segera tentang setorannya dengan melunaskan bea yang telah ditentukan.

Pasal 43.

Dengan melunaskan bea yang telah ditentukan, setiap orang dapat mempergunakan pelayanan kuitansi-pos dengan menyerahkan kuitansi untuk ditagihkan uangnya oleh Perum pada sarana pelayanan yang ditunjuk.

Bagian Kesepuluh Pelayanan Khusus

Pasal 44

- (1) Pelayanan khusus meliputi:
 - a. pelayanan suratpos tercatat;
 - b. pelayanan suratpos dinas terdaftar;
 - c. pelayanan surat dan paketpos dengan harga tanggungan;
 - d. pelayanan suratpos dan paketpos dengan tebusan;
 - e. permintaan berita terima suratpos tercatat dan paketpos;
 - f. permintaan berita bayar weselpos dan eekpos;
 - g. pelayanan suratpos kilat;
 - h. pelayanan surat kilat khusus;
 - i. pelayanan suratpos tercatat lepas biaya dan paketpos lepas biaya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikenakan bea khusus yang telah ditentukan.
- (3) Besar harga tanggungan surat dan/atau paketpos tidak boleh melebihi harga yang sebenarnya dari benda-benda yang merupakan isi kiriman tersebut atau tidak melebihi ongkos pembuatan dari benda-benda itu.
- (4) Selama kiriman tebusan belum diserahkan, pengirim dapat meminta pembatalan atau penubahan jumlah uang tebusan dengan melunaskan bea khusus yang telah ditentukan.
- (5) Untuk biaya yang harus ditanggung pengirim atas kiriman lepas biaya dapat dimintakan uang jaminan dari pengirim.
- (6) Pada sarana pelayanan yang ditunjuk dapat dikirim suratpos kilat dan surat kilat khusus.
- (7) Menteri menetapkan ketentuan-ketentuan tentang:
 - a. harga tanggungan;
 - b. tebusan;
 - c. pelayanan suratpos tercatat dan paketpos lepas biaya;
 - d. kiriman lain yang dapat dikirim secara kilat dan kilat khusus.

Bagian Kesebelas Pelayanan Keagenan

Pasal 45

- (1) Pelayanan keagenan diselenggarakan pada sarana pelayanan yang ditunjuk.
- (2) Menteri menetapkan ketentuan-ketentuan tentang pelaksanaan pelayanan keagenan.

Bagian Keduabelas Pengaduan Dan Ganti Rugi

Pasal 46

Pengirim atau penerima dapat mengajukan pengaduan tentang pelayanan suratpos, suratpos tercatat, paketpos, weselpos, giropos, dan kuitansi pos yang diduga mengalami hambatan dalam proses pengirimannya, menurut tata cara yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 47

- (1) Kecuali dalam hal terjadi bencana alam, keadaan darurat atau hal-hal lain di luar kemampuan manusia, ganti rugi dapat diberikan dalam hal:

- a. hilangnya surat kilat khusus, suratpos tercatat, paketpos, kuitansipos, surat dan paketpos dengan harga tanggungan;
- b. rusaknya seluruh atau sebagian isi surat dengan harga tanggungan dan paketpos.
- (2) Untuk suratpos dinas terdaftar dan suratpos yang tercatat oleh Perum tidak atas permintaan pengirim tidak diberikan ganti rugi.
- (3) Ganti rugi untuk surat kilat khusus yang hilang adalah sebesar empat kali tarif pengiriman yang telah dilunaskan.
- (4) Ganti rugi untuk suratpos dan paketpos dengan harga tanggungan, adalah sebesar harga sebenarnya dari barang yang hilang atau rusak, akan tetapi tidak lebih dari harga yang dipertanggungjawabkan.
- (5) Besar ganti rugi untuk suratpos tercatat dan paketpos tanpa harga tanggungan, ditetapkan oleh Menteri dengan mengindahkan ketentuan Akta tentang Pos Internasional yang berlaku.
- (6) Ganti rugi pada dasarnya dibayarkan kepada pengirim, kecuali:
 - a. atas permintaan penerima, ganti rugi dapat dibayarkan kepadanya jika ia dapat membuktikan bahwa pengirim sudah melepaskan haknya;
 - b. dalam hal surat dengan harga tanggungan dan paketpos yang diterima oleh penerima dengan bersyarat, ganti rugi dibayarkan kepadanya.
- (7) Dalam hal ganti-rugi dibayarkan kepada pengirim, maka pengirim berhak atas pengembalian porto yang telah dibayarnya, jika surat dengan harga tanggungan atau paketpos hilang, semua isinya rusak, atau ditolak oleh penerima karena keadaannya rusak seluruhnya disebabkan kesalahan Perum.
- (8) Kewajiban membayar ganti rugi berakhir segera setelah kiriman itu diserahkan, kecuali dalam hal surat dengan harga tanggungan atau paketpos diterima dengan bersyarat.
- (9) Untuk memberikan ganti rugi, Perum dapat meminta pengirim atau penerima untuk memberikan keterangan yang diperlukan.
- (10) Jika barang yang hilang ditemukan kembali, pengirim atau penerima yang telah menerima ganti rugi diberitahukan secara tertulis tentang hal itu.
- (11) Pengirim atau penerima sebagaimana dimaksud dalam ayat (10) dapat menerima barang yang ditemukan kembali itu dalam waktu tiga bulan setelah pemberitahuan disampaikan, dengan syarat ganti rugi yang telah dibayarkan dikembalikan.
- (12) Jika dalam jangka waktu tiga bulan pengirim atau penerima tidak mengambalnya, barang tersebut dijual dan hasilnya, demikian juga dengan uang yang mungkin terdapat di dalamnya, dipertanggungjawabkan sebagai penerimaan Perum.
- (13) Untuk surat kilat khusus yang terlambat diserahkan, bea khusus yang telah dilunasi dibayarkan kembali.

Pasal 48

Perum bebas dari segala tanggung jawab mengenai surat kilat khusus, suratpos tercatat, surat dan paketpos dengan harga tanggungan jika:

- a. tidak diajukan permintaan untuk memperoleh ganti rugi dalam waktu satu tahun, dihitung mulai hari berikut sesudah hari pengeposan kiriman itu atau jika dalam masa itu tidak diajukan pengaduan tentang kiriman tersebut;
- b. kiriman tidak dapat lagi diusut karena naskah yang bertalian telah binasa akibat bencana alam, keadaan darurat atau hal-hal lain di luar kemampuan manusia;
- c. penyerahan kiriman kepada yang tidak berhak, disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian yang berhak;
- d. seluruh atau sebagian isinya dikenakan peraturan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dan Pasal 27;
- e. kiriman itu disita oleh yang berwenang;
- f. kehilangan atau kerusakan kiriman akibat bencana alam, keadaan darurat atau hal-hal lain di luar kemampuan manusia; g. besarnya harga tanggungan kiriman lebih tinggi dari harga sebenarnya atau dari harga pengganti yang layak dari isi kiriman.

Pasal 49

Perum bebas dari segala tanggungjawab mengenai paketpos tanpa harga tanggungan:

- a. dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 huruf a sampai dengan huruf (f),
- b. jika paketpos pada waktu diserahkan tidak menimbulkan dugaan isinya telah dicuri;
- c. jika kerusakan paketpos disebabkan oleh:
 1. pembungkusan yang tidak memenuhi persyaratan;
 2. kesalahan atau kelataian pengirim;
 3. sifat isinya;
- d. jika isinya tidak diperiksa di hadapan pegawai Perum ketika diserahkan.

Pasal 50

Perum bebas dari segala tanggung jawab mengenai weselpos jika:

- a. pembayaran weselpos kepada yang tidak berhak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian yang berhak;
- b. uang yang disetor disita oleh yang berwenang.

Pasal 51

Perum bebas dari segala tanggungjawab mengenai giro dan cekpos jika:

- a. pembayaran cekpos kepada yang tidak berhak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian yang berhak;
- b. uang yang disetor disita oleh yang berwenang.

BAB IV PENYELENGGARAAN HUBUNGAN POS INTERNASIONAL

Pasal 52

Ketentuan tentang penyelenggaraan pos dalam negeri berlaku juga bagi penyelenggaraan hubungan pos internasional kecuali jika diatur lain dalam Akta tentang Pos Internasional yang berlaku.

Pasal 53

- (1) Menteri berwenang untuk membuka pelayanan langsung dengan Administrasi Pos dari suatu negara yang tidak ikut serta dalam "Persetujuan" Perhimpunan Pos Sedunia atau pelayanan lainnya yang tidak diatur dalam Akta tentang Pos Internasional yang berlaku.
- (2) Menteri berwenang membuka hubungan pos dengan Administrasi Pos dari negara yang tidak menjadi anggota Perhimpunan Pos Sedunia.
- (3) Dalam hubungan pos dengan Administrasi Pos dari negara yang tidak ikut serta dalam "Persetujuan " dan dalam hubungan dengan Admirtistrasi Pos dari negara yang tidak menjadi anggota Perhimpunan Pos Sedunia, porto dan bea khusus untuk suratpos tidak berbeda dengan porto dan bea khusus yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah ini.

BAB V KETENTUAN PIDANA

Pasal 54

- (1) Barang siapa menerinya, membawa, atau menyampaikan surat, warkatpos, dan kartupos dengan memungut biaya selain Perum dapat dipidana dengan hukuman berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos.
- (2) Dapat dipidana karena melakukan pelanggaran berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos:

- a. setiap perusahaan angkutan darat, laut, udara, dan inedia telekomunikasi untuk umum yang menolak kewajiban mengangkut kiriman pos yang diserahkan oleh Perum;
 - b. setiap perusahaan angkutan atau agen atau nakhoda/pilot/pengemudi yang tidak melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12;
 - c. barang siapa mengirimkan barang-barang melalui pos yang karena sifat dan pembungkusannya dapat menimbulkan bahaya bagi pegawai atau dapat mengotori atau merusak kiriman atau perlengkapan Perum;
 - d. barang siapa mengirimkan barang-barang melalui pos yang mudah meledak, menyala, atau terbakar sendiri;
 - e. barang siapa mengirimkan barang-barang yang isinya dapat mengganggu keamanan, ketertiban, dan stabilitas nasional.
- (3) Dapat dipidana karena melakukan pelanggaran berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos, setiap perusahaan yang melakukan usaha pengiriman suratpos jenis tertentu, paketpos, dan uang tanpa izin Menteri.

BAB VI KETENTUAN-KETENTUAN LAIN

Pasal 55

- (1) Penyidikan atas tindak pidana yang dimaksudkan dalam Peraturan Pemerintah ini, dilakukan oleh pejabat penyidik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat didampingi oleh pejabat Perum yang ditunjuk.
- (2) Apabila pejabat Perum menduga atau menyangka telah terjadi pelanggaran atas tindak pidana yang dimaksudkan dalam Peraturan Pemerintah ini, maka pejabat tersebut segera membuat laporan kepada pejabat penyidik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 56

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Pemerintah ini, segala peraturan pelaksanaan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1959 tentang Pos Dalam Negeri (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1773) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1963 (Lembaran Negara Tahun 1963 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2548) dan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1959 tentang Pos Internasional (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara 1774) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1963 (Lembaran Negara Tahun 1963 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2549) tetap berlaku, sepanjang belum dicabut atau diganti berdasarkan Peraturan Pemerintah ini.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 57

Ketentuan teknis yang diperlukan sebagai pelaksanaan Peraturan Pemerintah ini, diatur lebih lanjut oleh Menteri.

Pasal 58

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia

Diundangkan di Jakarta pada tanggal 1 Agustus 1985.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Agustus 1985

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

S O E H A R T O

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 1 Agustus 1985
MENTERI /SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd

SUDHARMONO, SH

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1985 NOMOR 53.
TLN : 3303

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.

GAMBAR
KANTOR POS CABANG CIKAMPEK KABUPATEN
KARAWANG




GAMBAR
PADA SAAT PENELITIAN DI KANTOR POS CABANG
CIKAMPEK KABUPATEN KARAWANG



NO	TANGGAL	CYTATAN DOSEN PENGEMBING	PAAAF DOSEN
5	28/2014 11	di lihat BAA IT Lengkap dan gawat di terima	FLY
6	28/2014 11	ACC Seminar	FLY
7	17 JAN	ACC lapangan	FLY
8	5/2	Acc Laporan	FLY
9	4/2015 2	ACC Lapangan	FLY
10	28/2015 14	Perbaiki Laporan pond	FLY
11	3/16 5	Perbaiki kembali folder Revisi	FLY

Disusun sesuai dengan data referensi yang terdapat dalam buku dan sumber lain yang relevan.

NO	TANGGAL	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	PARAF DOSEN
	3/5 ¹⁶	Perbaiki bab 1, tambahkan lebih dari masalah. Perbaiki bab 4	
13	9 22/12 14	Perbaiki Range 85 kel. 97. dan 103 Perbaiki kalimat & paragraf terapan & lain. Tambahkan jumlah paginasi	
15	27/12 15	Ase tapon	

NO	TANGGAL	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	PARAF DOSEN
14	30/2016 /6	perbaikan kebingungan dan saran. Bab II	
15	1/2016 /7	perbaikan per Redovian Perbaikan Abstrak	
16	21/2016 /7	perbaikan dan layout Abstrak	
17	25/2016 /7	perbaikan Konsultasikan dg pembimbing I ACE SIDANG	
18	26/2016 /7	Desain layout	

Disetujui dan ditandatangani oleh pembimbing I dan pembimbing II pada tanggal 17/07/2016

RIWAYAT HIDUP



a. Data Pribadi

Nama : Vera Octavia
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : 6661092482
TTL : Tangerang, 27 Oktober 1990
Agama : Islam
Alamat : Perum Griya Citra Persada Blok D No 1A RT/RW 05/10
Dawuan Timur Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang
Jawa Barat, 41373
Telp : 085772254474
Email : veraoctavia@gmail.com

b. Riwayat Pendidikan Formal

1. SD Negeri Purwasari V Cikampek, Lulus pada tahun 2002
2. SLTP Negeri 1 Cikampek, Lulus pada tahun 2005
3. SMA Negeri 1 Cikampek, Lulus pada tahun 2008
4. Pada tahun 2009 s/d sekarang tercatat sebagai mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang - Banten