

**KUALITAS PELAYANAN KANTOR POS BABARSARI KABUPATEN SLEMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Suhaili, Nining Sofiati

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

Korespondensi penulis: Suhaili.diva@gmail.com, niningsofiati@gmail.com

Abstrak

Pada saat ini Kantor Pos Cabang Yogyakarta adalah sebagai Kantor Pos besar tingkat Provinsi yang membawahi sejumlah Kantor Pos cabang tingkat yang berada di kabupaten yang meliputi Kabupaten Sleman, Kulon Progo, Bantul, dan Gunung Kidul. Salah satu cabang dari kantor Pos Indonesia Cabang Yogyakarta adalah Kantor Pos Babarsari Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Kabupaten Sleman). Dalam hal ini pemilihan penulisan pada Kantor Pos Cabang Babarsari yang berada di Kabupaten karena ketertarikan penulis dalam mengetahui dengan secara detail dan jelas mengenai aktifitas organisasi publik di wilayah tingkat II (Kabupaten). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan cara menggambarkan atau menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Data yang diperoleh ditabulasi dengan menyusunnya kedalam tabel kemudian dihitung rata-ratanya, selanjutnya dievaluasi dan diinterpretasikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pengguna pada Kantor Pos Babarsari telah memenuhi harapan pengguna pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles) dengan nilai MSA yaitu 16,8, pada dimensi Reliabilitas (Reliability) diperoleh nilai MSA sebesar 18,5, pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) diperoleh nilai MSA sebesar 19,2, dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh nilai MSA 4,5, dan pada dimensi Empati (Emphaty) memperoleh nilai MSA sebesar -18,9. Dengan nilai MSA yang menunjukkan nilai positif dapat dikatakan bahwa layanan pengguna pada layanan Kantor Pos Babarsari Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta telah memenuhi harapan minimum pengguna layanan dan dapat diartikan pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kantor Pos, Kepuasan

Abstract

Today post office branch Yogyakarta is as the post office large the provincial supervising some post office branch rates are located in district which includes sleman district, kulonprogo, bantul, and gunungkidul. One branch of the post office Indonesia branches Yogyakarta is the post office babarsari Yogyakarta special region (sleman district). In this election writing at a post office the branch babarsari who are located in district because interest an author in know with in detail and clear about activity public organization in the level II (district). Method used in research this is the method descriptive with how to express on analyse the that has been collected just as there are. The collected ditabulasi by structuring it in table then collected, next evaluated and interpretation. This research show that the quality of the service user on the post office babarsari have meet the expectation of uses in dimension physical evidence (tangibles) with the valus of namely 16,8 in dimension (reliability) obtained value 18,5 msa as much as in dimension responsiveness (responsiveness) obtained value 19,5 mas a much as the dimension (assurance) received scores of msa 4,5, and in dimension empathy (empathy) received scores of msa -18,9. As much aswith the value of msa that reflect the positive can be said that the service user on the service the post office babarsari sleman district Yogyakarta special region already meet minimum hopes the service user and can be defined the service user feel satisfied with the service they receive.

Keywords: Service quality, Post Office Satisfaction

A. Latar Belakang

PT Pos Indonesia tersebut sudah resmi ditunjuk oleh pemerintah sebagai salah satu organisasi publik untuk melayani kebutuhan masyarakat di bidang pengiriman informasi dan barang-barang, benar-benar dituntut untuk dapat melayani kliennya secara professional. Hal ini bukanlah hal yang mudah bagi PT Pos Indonesia, bukan saja karena luasnya wilayah Tanah Air dan bentuk yang berupa kepulauan, akan tetapi pada saat ini dengan adanya kemajuan dari berbagai bidang saat ini PT Pos Indonesia harus menghadapi persaingan yang ketat dengan berbagai perusahaan swasta yang bergerak di bidang serupa seperti Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), serta keharusannya untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin menggeser pola-pola pengiriman informasi yang lebih modern seperti melalui internet, e-mail, dan lain sebagainya.

Tentunya PT Pos Indonesia tidak tinggal diam dalam berbagai perkembangan yang terjadi dalam era globalisasi pasar dan kemajuan di bidang teknologi komunikasi. Hal ini dapat dilihat dari berbagai perubahan bentuk badan usaha Pos Indonesia dan juga dari variasi pelayanannya yang kian beragam. Dari

bentuknya dapat dilihat bahwa badan usaha Pos Indonesia telah berusaha keras untuk membentuk diri menjadi badan usaha yang kian professional dalam melayani kliennya.

PT Pos Indonesia sebagai salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa publik khususnya bidang jasa pos, terus melakukan upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh masyarakat Indonesia yang tersebar di seluruh wilayah tanah air. Salah satu upaya yang dilakukan berkaitan dengan hal ini adalah dengan dibentuknya jaringan-jaringan pos yang tersebar diseluruh pelosok tanah air mulai dari tingkat Propinsi, Kabupaten, Kecamatan, bahkan sampai pada pelosok desa-desa. Jaringan pos yang dibentuk oleh PT Pos Indonesia dibagi atas beberapa wilayah usaha pos (Wilpos) yang didalamnya terdapat unit-unit pelaksana dari sekian banyak Wilpos yang tersebar di seluruh tanah air. Salah satu dari pembentukan Wilpos tersebut yaitu Wilpos VI yang berpusat di Semarang, Wilpos tersebut membawahi beberapa Kantor Cabang yang tersebar di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada saat ini Kantor Pos Indonesia Cabang Yogyakarta adalah sebagai Kantor Pos besar tingkat provinsi yang membawahi sejumlah kantor pos cabang tingkat yang

berada di kabupaten yang meliputi Kabupaten Sleman, Kulon Progo, Bantul, dan Gunung Kidul. Salah satu cabang dari kantor Pos Indonesia Cabang Yogyakarta adalah Kantor Pos Babarsari Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Kabupaten Sleman).

Dalam hal ini pemilihan penulisan pada Kantor Pos Cabang Pos Indonesia yang berada di kabupaten karena ketertarikan penulis dalam mengetahui dengan secara detail dan jelas mengenai aktifitas organisasi publik di wilayah (Kabupaten). Menurut penulis keberadaan wilayah Kabupaten sangat potensial dalam pembangunan di wilayah-wilayah yang berada dibawahnya seperti wilayah Kabupaten, Desa sampai ke tingkat-tingkat yang lebih rendah.

Karakteristik dan wilayah kabupaten di atas tentu berpengaruh bagi karakteristik fungsi dan tanggung jawab dari organisasi publik yang berada di daerah tersebut. Karakteristik yang dimaksud terletak pada aktifitas organisasi publik yang berada di wilayah kabupaten yang selain harus bertanggung jawab terhadap kinerja dari organisasi-organisasi yang berada di bawah kendali wewenangnya seperti organisasi-organisasi di tingkat Kecamatan, Desa, dan lain sebagainya.

B. Kerangka Teori

B.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).

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

“Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra 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”.

B.2 Kualitas pelayanan

Pelayan publik di Negara Indonesia merupakan hal yang paling utama

diperhatikan mengingat mayoritas masyarakat masih mengandalkan serta mengutamakan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Sebagai suatu kebutuhan yang menyangkut hajat hidup orang banyak maka mutu pelayanan publik menjadi prioritas utama yang dituntut oleh masyarakat, namun mengingat kemampuan pemerintah yang terbatas untuk memenuhi maka timbul kekurangan. Dalam hal pelayanan publik masyarakat mengingatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah begitupun merata di seluruh wilayah Indonesia, dengan demikian pelayanan publik harus diselenggarakan secara berkualitas.

B.3 Unsur Kualitas Layanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk- bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya.

Parasuraman (2001: 26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER”

(Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisi (2005:2) k (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut (*empathy*) dari orang- orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

C. Metode Penelitian

C.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penyusun akan mendapatkan data yang bersifat *Kualitatif* dan data yang bersifat *Kuantitatif* , data yang bersifat kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan, sedangkan data yang bersifat kuantitatif diolah dengan statistik sederhana guna mendapatkan

persentase. Setelah mendapatkan persentase kemudian ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kuantitatif. Tipe penelitian ini adalah kualitatif, metodologi kualitatif menurut Kirk dan Miller:

“Bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung pada pengamatan manusia dalam kuasanya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut.” (Jorme Kirk dan Mark L. Miller, 1986:9)

C2. Teknik pengumpulan data

Data yang diolah didalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode:

a. Observasi

Teknik ini bertujuan untuk melihat kenyataan di lapangan yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diteliti. Pengamatan langsung dilapangan dengan penyusun langsung mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pos Babarsari Kabupaten Sleman.

b. Wawancara (interview)

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari nama sumber atau informasi yang dianggap representative mengenai Kantor Pos. Teknik yang digunakan melalui wawancara

terstruktur dimana peneliti sudah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, serta wawancara bebas yang bertujuan untuk mencegah hal yang tidak tertampung dalam wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan terhadap sumber informasi utama yaitu wawancara yang dilakukan dengan pegawai Kantor Pos dan masyarakat yang menggunakan pelayanan Kantor pos.

c. Dokumentasi

Cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mempergunakan bahan-bahan tertulis sebagai dokumen dalam bentuk laporan, bulletin dan bentuk lainnya seperti buku, internet yang mengulas tentang seputar kualitas pelayanan di Kantor Pos.

D. Pembahasan Dan Hasil

Dalam penelitian ini akan dikemukakan hasil penelitian sekaligus pembahasan tentang temuan selama melakukan penelitian. Hasil penelitian yang akan dikemukakan menyangkut deskripsi kunjungan responden dan penilaian dari hasil pengukuran kualitas pelayanan pengguna jasa pelayanan Kantor Pos Babarsari dengan menggunakan metode Serqual. Hasil penelitian didapatkan melalui mengamati secara langsung di Kantor Pos

Babarsari dan penyebaran kuesioner kepada 10 orang, dengan itu peneliti memperoleh data dan juga mendapatkan respon dari pengguna layanan Kantor Pos sehingga peneliti dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pos Babarsari.

D.1 Kualitas Layanan

Pada hasil penelitian ini pengukuran kualitas layanan Kantor Pos Babarsari dengan metode ServQual mencakup tiga kriteria, yaitu:

1. Persepsi (*perceived*), Yaitu tingkat layanan yang diterima
2. Harapan minimum (*adequate*), Yaitu tingkat layanan minimum yang dapat diterima
3. Harapan yang diinginkan (*desired*) Yaitu tingkat layanan yang diinginkan

Berikut rincian proses alur kerja yang akan digunakan dalam perhitungan data berdasarkan metode ServQual:

1. Menghitung *adequate* (total skor harapan minimum), *desired* (total skor harapan yang diinginkan), dan *perceived* (total skor persepsi) untuk setiap butir pernyataan.
2. Menghitung *adequate* (skor rata-rata harapan minimum), *desired* (skor rata-

rata harapan yang diinginkan), dan *perceived* (skor rata-rata persepsi).

3. Membandingkan *adequate* (skor rata-rata harapan minimum), *desired* (harapan yang diinginkan) dan *perceived* (persepsi), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan untuk mengetahui kualitas layanan.

D.2 Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan Kantor Pos Babarsari menggunakan indikator pengukuran dengan metode ServQual yaitu penelitian tentang layanan yang diterima oleh pengguna secara nyata.

Dimensi kualitas layanan ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi, kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan pada masing-masing dimensi, sehingga diketahui nilai rata-rata persepsi (*perceived*), harapan minimum (*adequate*), dan harapan yang diinginkan (*desired*). Nilai kesenjangan diperoleh dengan penghitungan sebagai berikut:

1. MSS (*Measure of service superiority*) adalah nilai selisih yang diperoleh dari: $Perceived Service - Desired Service$

2. MSA (*Measure of service adequacy*) adalah nilai selisih yang diperoleh dari: *Perceived Service – Adequate Service*
3. *Zone of tolerance* adalah nilai selisih yang diperoleh dari: *Desired Service – Adequate Service*.

D.2.1 Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi pertama menurut metode ServQual yaitu bukti fisik. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, personel, media komunikasi dan pemanfaatan ruang. Suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai tertinggi pada persepsi (*perceived*) dengan rata-rata 49,3, dengan nilai yang diinginkan (*desired*) yaitu 11, dan harapan minimum mempunyai rata-rata lebih rendah dari rata-rata persepsi (*perceived*) yaitu dengan skor rata-rata 13,3. Dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan yang diinginkan maka didapatkan nilai MSS (*Measure of service superiority*) negatif, yaitu 32,3. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna “puas” terhadap layanan yang

diterimanya karena nilai tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki nilai lebih tinggi dari *zone of tolerance*, dan dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan minimum didapatkan nilai MSA (*Measure of service adequacy*) yaitu 36. Nilai dari MSA ini menunjukkan nilai positif maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima pengguna berupa fasilitas telah melebihi harapan minimum pengguna, dapat diartikan pengguna merasa “cukup puas” dengan layanan yang diberikan. Dengan hasil positif maka dapat diartikan bahwa pengguna layanan Kantor Pos merasa puas.

D.2.2 Dimensi *Reliabilitas* (*Reliability*)

Kemampuan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Pada dimensi Reliabilitas (*Reliability*) menunjukkan memiliki nilai tertinggi pada persepsi (*perceived*) dengan rata-rata 48,3, dengan rata-rata harapan minimum yaitu 12,3, sedangkan nilai rata-

rata terendah pada harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 12,1. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi (*perceived*) lebih tinggi dari nilai rata-rata harapan minimum (*adequate*). Dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi (*perceived*) dengan skor rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) maka didapatkan nilai MSS (*Measure of service superiority*) positif, yaitu 36,2. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna “puas” terhadap layanan yang diterimanya karena nilai tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki nilai lebih tinggi dari *zone of tolerance*, dan dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan minimum didapatkan nilai MSA (*Measure of service adequacy*) yaitu 36. Nilai dari MSA ini juga menunjukkan nilai positif maka hal ini juga menunjukkan bahwa layanan yang diterima pengguna berupa reliabilitas mencapai harapan minimum pengguna, dapat diartikan pengguna merasa “puas” dengan layanan yang diberikan.

D.2.3 Dimensi *Responsivenees* (Daya Tanggap)

Responsiveness berarti sikap selalu siap/tanggap membantu pelanggan

yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.

Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan memiliki nilai tertinggi persepsi (*perceived*) dengan rata-rata 48, dengan rata-rata harapan minimum yaitu 11, sedangkan nilai rata-rata pada harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 12. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi (*perceived*) lebih tinggi dari nilai rata-rata harapan minimum (*adequate*). Dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi (*perceived*) dengan skor rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) maka didapatkan nilai MSS (*Measure of service superiority*) positif, yaitu 36. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna “puas” terhadap layanan yang diterimanya karena nilai tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki nilai lebih tinggi dari *zone of tolerance*, dan dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan minimum didapatkan nilai MSA (*Measure of service adequacy*) yaitu 37. Nilai dari MSA ini juga menunjukkan nilai positif maka hal ini juga menunjukkan bahwa layanan yang diterima pengguna berupa daya tanggap mencapai harapan minimum yang diinginkan pengguna, dapat diartikan pengguna merasa “puas” dengan layanan yang diberikan.

D.2.4 Dimensi Assurance (Jaminan)

Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Assurance yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pegawai dalam melayani.

Pada dimensi Jaminan (*Assurance*) menunjukkan memiliki nilai tertinggi pada persepsi (*perceived*) dengan rata-rata 41,3, dengan rata-rata harapan minimum yaitu 24,6, sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 31,1. Dari data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi (*perceived*) lebih tinggi dari nilai rata-rata harapan minimum (*adequate*). Dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi (*perceived*) dengan skor rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) maka didapatkan nilai MSS (*Measure of service superiority*) positif, yaitu 10,2. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya berupa pengetahuan dan menjawab semua pertanyaan pelanggan. Hal ini karena nilai tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki nilai lebih tinggi dari *zone of tolerance*, dan dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan minimum didapatkan nilai MSA (*Measure of service adequacy*) yaitu 16,7.

Nilai 16,7 menunjukkan nilai MSA positif. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pengguna menilai kualitas layanan yang diterimanya berupa jaminan layanan sudah cukup mencapai harapan minimum yang diinginkan pengguna, dapat diartikan pengguna “cukup puas” dengan layanan yang diberikan.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) sudah cukup baik, namun hal ini masih perlu di perbaiki, ditingkatkan kinerja dan kemampuan dari beberapa pegawai, karena dari hasil penelitian ada beberapa pelanggan mempunyai keluhan terhadap kemampuan pegawai di saat menjawab pertanyaan pegawai.

Menurut saudara Wisnu, Tanggal 10-Februari-2019 :

“Menurut saya pribadi pelayanan Kantor pos sebenarnya sudah memenuhi yang diharapkan oleh pelanggan, dari beberapa pelayanan yang ada saya merasa puas, namun yang perlu di tingkatkan lagi yaitu : kemampuan pelanggan dalam menjawab keluhan pelanggan agar pelanggan rasa kepercayaannya semakin meningkat dan pelanggan merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan Kantor Pos babarsari.

D.2.5 Dimensi Emphaty

Dimensi empati yaitu memberikan penuh perhatian yang tulus dan rasa peduli yang bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pada dimensi Empati (*Empathy*) menunjukkan memiliki nilai tertinggi pada persepsi (*perceived*) dengan rata-rata 48,3, dengan rata-rata harapan minimum yaitu 11,3, sedangkan nilai rata-rata pada harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 12,8. Data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi (*perceived*) lebih tinggi dari nilai rata-rata harapan minimum (*adequate*). Dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi (*perceived*) dengan skor rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) maka didapatkan nilai MSS (*Measure of service superiority*) positif, yaitu 35,8. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna “puas” terhadap layanan yang diterimanya berupa perhatian personal pegawai, karena nilai tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki nilai lebih tinggi dari *zone of tolerance*, dan dengan cara mengurangi skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan minimum didapatkan nilai MSA (*Measure of service adequacy*) yaitu 37. Nilai dari MSA ini juga menunjukkan nilai positif maka hal ini juga menunjukkan bahwa layanan yang diterima pengguna berupa perhatian penuh mencapai harapan

minimum yang diinginkan pengguna, dapat diartikan pengguna merasa “puas” dengan layanan yang diberikan.

D.3 Kualitas Pelayanan Secara Umum

Kualitas pelayanan secara umum ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum (*adequate*), harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi (*perceived*). Kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk mendapatkan nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi. Nilai kesenjangan diperoleh dengan penghitungan sebagai berikut:

1. MSS (*Measure of service superiority*) adalah nilai selisih yang diperoleh dari: $Perceived\ Service - Desired\ Service$
2. MSA (*Measure of service adequacy*) adalah nilai selisih yang diperoleh dari: $Perceived\ Service - Adequate\ Service$
3. *Zone of Tolerance* adalah nilai selisih yang diperoleh dari: $Desired\ Service - Adequate\ Service$

Jadi dari secara keseluruhan pelanggan sudah merasa puas terhadap pelayanan di Kantor Pos Babarsari. Hasil

evaluasi di atas dapat di katakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pos Babarsari dapat di artikan baik, sebab dari evaluasi menunjukkan bahwa pengguna pelayanan di Kantor Pos Babarsari sudah merasakan puas. Dengan hal itu pelanggan sudah merasakan pelayanan yang berkualitas, sehingga para pelangga menjadi lebih senang dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang berada di Kantor Pos Babarsari.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), fasilitas yang tersedia, peralatan yang telah ada dalam melayani pengguna menunjukkan bahwa layanan yang telah diberikan telah memenuhi harapan pengguna, yang dapat diartikan bahwa pengguna cukup puas dengan layanan yang diterimanya.
2. Pada dimensi Reliabilitas (*Reliability*), pengguna menilai kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat dan terpercaya menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna, yang

dapat diartikan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diterimanya.

3. Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), untuk kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam bersikap selalu tanggap serta memberikan respon dengan segera menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diterimanya.
4. Pada dimensi Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan pegawai dalam melayani, pengguna bisa dikatakan mampu menaruh rasa percaya kepada layanan Kantor Pos Babarsari, sehingga layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna dan pengguna cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.
5. Pada dimensi Empati (*Emphaty*), memahami masalah pengguna, serta memberikan perhatian dan rasa peduli secara personal pada pengguna menunjukkan bahwa layanan sudah memenuhi harapan pengguna yang berarti pengguna merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.

Daftar Pustaka

Buku

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT Rineka Cipta, 1993.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Komarrudin, *Kamus Istilah Skripsi dan Tesis*, Angkasa, Bandung, 1974
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Moekijat, *Kamus Manajemen*, Penerbit Alumni, Bandung, 1984
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Parasuraman., V.A. Zeithaml, & LL. Berry. 1990. Five Imperatives for Improving Service Quality, *Sloan Management Review*, Summer 29-38.
- Rambat Lupiyoadi. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P, *Organisasi dan Perilaku Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta 1979
- Siagian, Sondang P, *Organisasi dan Perilaku Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta 1992, Edisi Revisi
- Siagian, Sondang P, *Organisasi dan Perilaku Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta 1994, Edisi Revisi
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1995,
- Sofian Effendi , *Metode Penelitian*, (1982:33) Jakarta 1998
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1995
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syahril, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan.*, (Dalam Parisma no 12), 1986:14
- Steers, *Kualitas Organisasi Publik*, Angkas,Bandung, 1985:46
- Tampubolon, Usman, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Kelompok Penelitian Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UGM, 1997
- Tangkilisan, *Manajemen Publik* , Angkasa, Bandung, (2005:208).
- Surat Kabar**
Majalah Merpati Pos Tahun 2000
- Internet**
- <https://media.neliti.com/media/publications/187913-ID-evaluasi-kualitas-pelayanan-perpustakaan.pdf>
- <http://filateli.wasantara.net.id>
- <https://laodesyamri.net/2015/01/02/defenisi-konsep-menurut-para-ahli/>
- <http://www.posindonesia.co.id/index.php/jenis-layanan-dan-estimasi-waktu-pengiriman-pos-indonesia/>
- (<http://www.posindonesia.co.id/index.php/jenis-layanan-dan-estimasi-waktu-pengiriman-pos-indonesia/>)