

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR POS
KABUPATEN KLATEN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh:
AFIF AMRULLOH SUGANDA
NIM 09417144016

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR POS KLATEN”** yang disusun **AFIF AMRULLOH SUGANDA, NIM.09417144016** ini telah disetujui pembimbing untuk diujikan.



SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

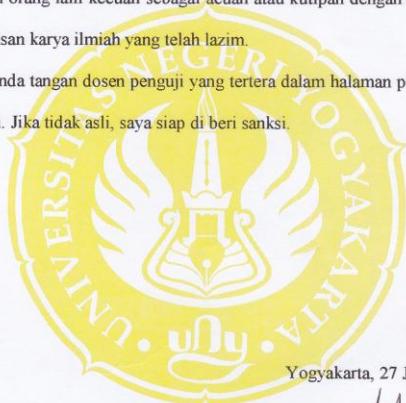
Nama : Afif Amrulloh Suganda

NIM : 09417144016

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak karya atau pun pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen pengaji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap di beri sanksi.



Yogyakarta, 27 Juni 2013

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Afif Amrulloh Suganda".

NIM. 09417144016

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR POS KABUPATEN KALTEN" yang disusun oleh AFIF AMRULLOH SUGANDA, NIM.09417144016 ini telah pertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Juni 2013 dan dinyatakan LULUS.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Argo Pambudi M.Si	Ketua Penguji		23/7/13
F. Winarni M.Si	Sekertaris Penguji		19/7/13
Dwi Harsono MPA MA	Penguji Utama		16/7/13

Yogyakarta, 23 Juli 2013

Fakultas Ilmu Sosial

Dekan

Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag.

NIP. 19620321 198903 1 001

MOTTO

Allah Ta'ala berfirman: "Dan katakanlah: "Ya Tuhan, **tambahkanlah ilmuku.**" (Thaha: 114)

Allah Ta'ala juga berfirman: "Katakanlah: "Apakah sama antara orang-orang yang **mengetahui yakni berilmu** dan orang-orang yang **tidak mengetahui yakni tidak berilmu.**" (az-Zumar: 9)

Dari Abu Hurairah r.a. , katanya: "Rasulullah s.a.w. bersabda: "Barangsiapa yang mempelajari sesuatu ilmu pengetahuan dari golongan **ilmu yang semestinya untuk digunakan mencari keridhaan Allah 'Azzawajalla**, tetapi ia mempelajarinya itu tiada lain maksudnya, kecuali **hendak memperoleh sesuatu tujuan dari keduniaan**, maka orang yang sedemikian tadi **tidak akan dapat menemukan keharuman syurga pada hari kiamat.**" Yakni bau harumnya syurga itu tidak akan dapat dirasakannya. (Diriwayatkan oleh Imam Abu Dawud dengan isnad shahih.)

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR POS KABUPATEN KLATEN”. Skripsi ini saya dipersembahkan untuk:

1. Kedua orangtua yang sangat saya cintai dan selalu mengasihi saya hingga detik ini. Ayahanda Muhtar Efendi dan Ibunda Siswanti yang menjadi alasan untuk tetap bertahan dan berjuang keras.
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR POS

KABUPATEN KLATEN

Oleh

AFIF AMRULLOH SUGANDA

NIM. 09417144016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan.

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data yang diambil dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Pos Klaten. Subjek penelitian ini adalah di Kepala Kantor Pos Klaten, para karyawan dan masyarakat pengguna jasa layanan Pos. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode analisis interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangibel* (Berwujud) semuanya baik tapi ada yang kurang baik yakni ruang tunggu pelayanan yang panas dan parkir yang berbayar, pada dimensi *Reability* (Kehandalan) semuanya menunjukkan hasil yang baik, indikator pada *Responsiviness* (Ketanggapan) tidak semuanya baik karena minimnya partisipasi masyarakat dalam mengembri kritik dan saran, *Assurance* (Jaminan) memiliki hal yang baik semua, dan sedangkan pada *Emphaty* (Empati) ada hal yang perlu di benahi yakni pemberian pelayanan yang diskriminatif sehingga menimbulkan *patron client* pada pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kantor Pos, dan Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya ucapan kehadirat Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan karunia – Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar S.1 pada Program Sarjana

Penelitian ini mengambil bidang manajemen pelayanan publik. Sesuai dengan tujuan dari Administrasi Negara yaitu untuk kepentingan publik, pelayanan publik menjadi fokus dalam penelitian ini karena yang dibutuhkan oleh publik dalam berhadapan dengan birokrasi guna meminta pelayanan publik.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk dorongan semangat, sumbangan pemikiran, informasi, data dan lain-lain. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih terutama kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag., Dekan Fakultas Ilmu Sosial, UNY atas izin yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dwi Harsono, MPA MA Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan narasumber dan penguji skripsi ini.
4. Ibu Francisca Winarni, M.Si, Pembimbing dan Sekretaris Penguji Tugas Akhir Skripsi yang selalu memberikan saran dan pengarahan terhadap skripsi saya agar mendekati sempurna.
5. Bapak Argo Pambudi, M.Si selaku ketua penguji dari Skripsi ini yang telah memperlancar dan memberi saran akan perbaikan skripsi ini.

6. Bapak Sugandi selaku Kepala Kantor Pos Klaten beserta jajaran yang berada di kantor Pos Klaten.
7. Sahabat-sahabat sejatiku yang senantiasa membuatku ceria dan tempat berbagi rasa. Dan seluruh teman kelas Admininstrasi Negara angkatan 2009 B yang tidak dapat disebutkan satu persatu, kalian yang menghadirkan warna agar aku tak berhenti tersenyum bahagia.
8. Kakakku Syafrudin Efendi yang selalu memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan perkuliahan saya.
9. Seseorang yang kelak akan menjadi pendamping hidupku dan menemani perjalanan sisa waktuku.

Semoga bantuan yang bersifat moril maupun material selama penelitian sampai terselesaikanya skripsi ini dapat menjadi amal ibadah yang baik bagi semua dan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin

Yogyakarta, Juni 2013

Afif Amrulloh Suganda

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	7
1. Organisasi Publik	7
2. Pelayanan Publik	9
3. Kualitas Pelayanan	13
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
B. Penelitian Yang Relevan	19
C. Kerangka Pemikiran	20

D. Pertanyaan Penelitian.....	21
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Subyek Penelitian.....	23
D. Data dan Sumber Data	24
E. Instrumen Penelitian	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	29
H. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	32
1. Deskripsi Wilayah Penelitian	32
2. Hasil Penelitian	38
a. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	39
b. Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan)	45
c. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/ Ketanggapan)	49
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	51
e. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	54
B. Pembahasan	57
1. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	57
2. Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan)	59
3. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/ Ketanggapan)	61
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	63

5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	66
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
---------------------	----

B. Saran	73
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	74
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

- | | |
|--|----|
| 1. Kerangka Berfikir | 22 |
| 2. Struktur Organisasi Kantor Pos Klaten | 38 |

DAFTAR TABEL

Halaman

- | | |
|---|----|
| 1. Tabel Instrumen Penelitian | 26 |
| 2. Tabel Jadwal Pelayanan Kantor Pos Klaten | 36 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian
2. Pedoman Wawancara
3. Pedoman Observasi
4. Dokumentasi Penelitian