

**EFEKTIFITAS PELAYANAN KANTOR POS TAMANGAPA  
KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**



**Skripsi**

**Oleh:**

**ERRYCK**

**4510021029**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS "45"  
MAKASSAR  
2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**


**EFEKTIFITAS PELAYANAN KANTOR POS TAMANGAPA  
KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**

**ERRYCK**

**4510 021 029**

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd**

  
**Drs. Syamsul Bachri, M.Si**

**Diketahui Oleh;**

Dekan FISIP. Universitas "45"

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

  
**Dra. Hj. Juharni, M.Si**

  
**Drs. H. Misbahuddin Achmad, MS**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari *Kamis Tanggal Lima Bulan Enam Tahun Dua Ribu Empat Belas*, Skripsi dengan Judul “Efektifitas Pelayanan Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar”

Nama : Erryck  
No. Stambuk : 4510 021 029  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar, Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Negara (S-1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

### PENGAWAS UMUM



*[Signature]*  
**Dra. Hj. Juharni, M.Si.**  
Dekan FISIP Univ “45”

### PANITIA UJIAN

*[Signature]*  
**Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd**  
Ketua

*[Signature]*  
**Drs. H. Misbahudin Achmad .,MS**  
Sekretaris

### TIM PENGUJI

1. **Dra. Hj. Juharni, M .Si.**

*[Signature]*  
(.....)

2. **Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd**

*[Signature]*  
(.....)

3. **Drs. Uddin B. Sore, SH., M.Si**

*[Signature]*  
(.....)

4. **Dra. Nurkaidah, MM**

*[Signature]*  
(.....)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberkati penulis dalam segala keberadaannya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai upaya untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian Studi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar. Dalam kaitan itu penulis menyampaikan penghargaan dan penghormatan yang setinggi-tingginya, serta ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof.Dr. Ir. H.M. Saleh Pallu M.Eng selaku Rektor Universitas "45" Makassar.
2. Ibu Dra. Hj. Juharni, M.Si. Selaku Dekan Fisip Universitas "45" Makassar
3. Bapak Drs. H. Misbahuddin Ahmad, MS selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.
4. Bapak Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd dan Bapak Drs. Syamsul Bachri, M.si selaku pembimbng pertama dan kedua yang telah banyak meluangkan waktunya, untuk membimbing, mengarahkan, memberikan petunjuk hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak / Ibu Dosen / Staf Administrasi Fisipol Universitas"45" Makassar.
6. Pemerintah/ Kepala Pos / Staf Administrasi Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala yang telah menerima penulis untuk, membantu penulis selama penelitian.

7. Ayah, Ibu, dan saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan Doa dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Studinya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar.
8. Seluruh sanak Family / kerabat yang karena dorongan dan bantuannya, sehingga penulis saat ini telah dapat menyelesaikan Studinya. Semoga segala budi dan amal bakti Bapak / Ibu dan saudara-saudara senantiasa mendapat berkat dari Tuhan yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih perlu penyempurnaan oleh sebab itu diharapkan saran dari pembaca. akhirnya penulis mohon kiranya Allah yang maha kuasa senantiasa memberkati kita semua Amin.

Makassar 13 Juni 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENERIMAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Batasan dan rumusan masalah .....	3
C. Tujuan dan manfaat penelitian .....	4
D. Kerangka konseptual .....	5
E. Metologi penelitian .....	6
F. Sistematika penulisan .....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Efektifitas .....	9
B. Pengertian Pelayanan .....	13
C. Pengertian pelayanan publik .....	16
D. Pengertian Kantor .....	21
E. Pengertian Kantor Pos .....	23
 BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Keadaan Geografis .....	28
B. Struktur Organisasi .....	28



C. Komposisi Pegawai .....	29
D. Tingkat Pendidikan Pegawai .....	30
E. Pangkat/Golongan Pegawai .....	31
F. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelaksanaan pelayanan surat dan wesse .....	34
1. Prosedur Pelayanan surat .....	35
2. Prosedur Pelayanan wessel .....	40
B. Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif .....	45
1. Pelatihan / Training Kerja .....	45
2. Upaya penambahan Pegawai .....	49
3. Sarana dan Prasarana .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran-saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	56

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Teks Tabel	Hal
1.	Tabel jumlah Pegawai pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar berdasarkan jabatan .....	30
2.	Tabel tingkat Pendidikan pegawai Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar .....	30
3.	Tabel komposisi PNS Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar berdasarkan golongan kepangkatan.....	31
4.	Tabel hasil surat masuk dan surat keluar pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.....	36
5.	Tabel tanggapan responden mengenai pengiriman Surat yang dilaksanakan Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala.....	37
6.	Tabel tanggapan responden mengenai biaya pelaksanaan pengiriman Surat Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar ..	39
7.	Tabel hasil penerimaan dan penerusan Wessel Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.....	40
8.	Tabel tanggapan responden mengenai pelaksanaan transaksi Wessel Kantor Pos Tamngapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.....	42
9.	Tabel tanggapan responden mengenai biaya pelaksanaan Wessel Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.....	43
10.	Tabel tanggapan responden mengenai pengadaan pelatihan kepada para Pegawai Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar .....	48





11. Tabel Tanggapan responden mengenai penambahan Pegawai Kantor  
Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar ..... 50
12. Tabel tanggapan responden mengenai penambahan sarana dan  
prasarana ..... 52



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai perusahaan besar yang bergerak dalam tiga pilar bisnis utama yaitu komunikasi, keuangan dan logistik, yang dibuat Pemerintah Indonesia untuk menjalankan jasa pelayanan yang memberi kemudahan para pelanggan/pengguna layanan PT. Pos Indonesia dalam hal persuratan. walaupun milik Pemerintah tetapi dalam hal pendapatan dana dan perkembangannya, PT. Pos Indonesia sendiri yang mengelolanya, mengatur dan mengusahakan agar tetap ada dan masih terus diminati oleh pelanggan/pengguna layanan PT. pos Indonesia. melihat perkembangannya, baik dari tahun ke tahun hingga sampai sekarang masih tetap diminati oleh sejumlah pelanggan/pengguna layanan PT. Pos Indonesia, Pemerintah mengeluarkan peraturan tentang penambahan penyertaan modal Negara Republik Indonesia kedalam saham Perseroan (Persero) PT. Pos Indonesia dalam PP no. 67 tahun 2012 pemerintah republik Indonesia.

Dengan perkembangan teknologi sekarang, Kantor Pos berinovasi dan mengembangkan fungsinya seperti menerima pembayaran listrik, telepon, bayar tagihan kartu kredit, mobil, motor, bayar pajak dan lain sebagainya, agar tetap bisa bersaing dengan layanan jasa lain yang juga bergerak dibidang persuratan dengan berbasis teknologi yang canggih. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah koordinasi Menteri

Komunikasi dalam PP no. 11 Tahun 1995, Kantor Pos berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya ada beberapa pelanggan pengguna layanan Kantor Pos yang mengeluhkan jasa pelayanannya, dikarenakan pengiriman Surat dan barang yang terlambat, ada juga yang mengeluhkan kiriman paket yang tidak sampai kepada tujuan alamat yang tertulis. *Sumber : www.masalah-masalah kantor pos.com.*

Sementara dalam teori pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan menurut Gronroos 2005. tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996:56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Kotler (dalam Tjiptono, 1996:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:28) bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima

layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan. *Sumber : www.Teori pelayanan.com*, Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Maksud penulis mengambil judul Efektifitas Pelayanan Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar ialah ingin mengetahui sejauh mana pelayanannya terhadap masyarakat sekitar pengguna layanan Kantor Pos dan dampak pelayanan yang diberikan.

## **B. Batasan Dan Rumusan Masalah**

Penulis membatasi permasalahan penelitian yaitu pelayanan Surat dan Wessel mengingat keterbatasan waktu yang ada. Adapun pertanyaan permasalahan penelitian yaitu:

1. Bagaimana pelayanan Surat dan Wessel di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar?
2. Upaya-upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif?

## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan Surat dan Wessel yang dilaksanakan di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat pengguna jasa layanan Pos.
- b. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam hal meningkatkan Efektifitas Pelayanan Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat pengguna layanan Kantor Pos.
- c. Dijadikan bahan referensi dibidang Ilmu Pelayanan dan pemenuhan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) Fakultas Isipol Jurusan Administrasi Negara Universitas "45" Makassar.

### 2. Manfaat Penelitian

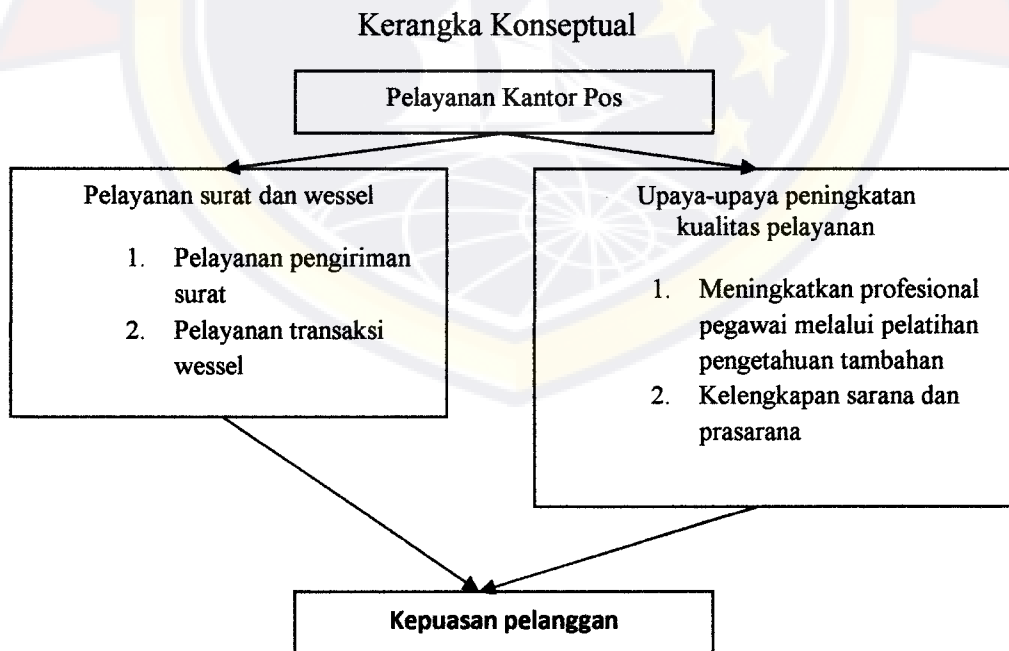
Keluaran (*output*) penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan diantaranya :

- a. Pegawai Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.
- b. Membantu Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan pelayanan di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar kepada masyarakat pengguna layanan Kantor Pos.

#### D. Kerangka Konseptual

Kantor Pos bergerak dalam tiga bidang besar yaitu : jasa pengiriman Surat dan Paket, Jasa Keuangan, dan Logistik. dalam melaksanakan pelayanan, pastinya ada pencapaian target atau tujuan yang ingin dicapai disetiap Kantor Pos di Indonesia, khususnya Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar yaitu melaksakan tugas dengan baik sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan telah disepakati bersama oleh pihak-pihak yang berwenang dan bagaimana bisa memberikan pelayanan yang sebaik mungkin guna demi memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan pengguna layanan Kantor Pos, serta demi kelancaran dan kemajuan suatu Perusahaan.

berdasarkan uraian diatas, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk bagan berikut ini :



## E. Metodologi Penelitian

1. Tipe dan dasar penelitian
  - a. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian yang bersifat kuantitatif deskriptif, dimaksudkan untuk menguraikan data dengan berdasarkan pendapat responden yang telah ditentukan.
  - b. Dasar penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, dimaksudkan untuk mengetahui proses pelayanan publik.
2. Teknik pengumpulan data
  - a. Wawancara (*interview*) yaitu, cara memperoleh data dengan melakukan tanya jawab kepada responden yang telah ditentukan.
  - b. Observasi (pengamatan) yaitu, memperoleh data dan informasi secara langsung pada objek yang akan diteliti.
  - c. *Questioner* (angket) digunakan untuk memperjelas dan memperlengkapi data yang diperoleh.
3. Populasi dan sampel
  - a. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah Pegawai pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar yang berjumlah 2 orang, yang pertama sebagai kepala cabang dan yang kedua sebagai *outcorcing*.
  - b. Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili keseluruhan objek yang akan diteliti dalam suatu kegiatan penelitian. Adapun sampel reponden yang akan diteliti yaitu berjumlah 48 orang yang sudah ditetapkan. Jadi total keseluruhan responden ialah 50 orang.



#### 4. Teknik pengelolaan dan analisa data

Pendekatan yang digunakan dalam pengelolaan data adalah model penelitian, yaitu rasional empiris; didasarkan atas data dan fakta yang diperoleh langsung dilapangan. Adapun teknis analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan tabel frekuensi dan tabel akumulatif. Penggunaan tabel didasarkan pada jenis variabel dan kepentingan analisis.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah memahami isi dalam proposal ini, maka penulis menampilkan sistematika penulisannya sebagai berikut :

- BAB I**    Pendahuluan yang Berisi; Latar Belakang Masalah, Pokok Masalah, Kerangka Teori Sebagai Pisau Analisa, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan,
- BAB II**    Tinjauan Pustaka yang Berisi; Sejarah Kantor Pos, Pengertian Kantor Pos, Pengertian Efektifitas, Pengertian Pelayanan, Pengertian Kantor, Pelayanan Kantor Pos.
- Bab III**    Gambaran Umum Lokasi Penelitian yang Berisi; Keadaan Geografis, Keadaan Demografi, Struktur Organisasi Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar, dan Keadaan Pegawai.



**BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang Terdiri Dari Pelaksanaan Surat, Wessel dan Upaya-Upaya dalam Hal Meningkatkan Kualitas Pelayanan yang Efektif.**

**BAB V Kesimpulan dan Saran, Hasil Penelitian dan Saran-Saran Peneliti.**



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Efektifitas**

Pengertian efektifitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Efektifitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Untuk memperoleh teori efektifitas peneliti dapat menggunakan konsep-konsep dalam teori manajemen dan organisasi khususnya yang berkaitan dengan teori efektifitas.

Efektifitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektifitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektifitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Atmosoeperto (2002:139) menyatakan Efektifitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektifitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat. Efektifitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai.

Efektifitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan.

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

Adapun Emerson dalam Handayani (1996:16) mengatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif. Masih dalam buku yang sama, Hal ini dipertegas kembali dengan pendapat Hasibuan dalam Handayani (1996:16) bahwa “efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit”. Hal senada juga dikemukakan oleh Miller dalam Handayani (1996:16) *“Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments”*, Apabila peneliti analisa kutipan ini, maka efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut.

Efektivitas berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Jadi efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran. Sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Hall dalam Tangkilisan (2005:67) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya

menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan bagaimana cara mencapainya tidak dibahas. Yang membahas bagaimana mencapai tingkat efektivitas adalah Argris dalam Tangkilisan (2005:68) "*Organizational effectiveness then is balanced organization optimal emphasis upon achieving object solving competence and human energy utilization*" atau dengan kata lain efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia.

Efektivitas (*effectiveness*) yang didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat dideduksi sampai menjadi kongkrit, yaitu sasaran (strategi). Sasaran adalah tujuan yang terukur, Konsep hasil relatif, bergantung pada pertanyaan, pada mata rantai mana dalam proses dan siklus pemerintahan, hasil didefinisikan. Berikut pendapat para ahli mengenai efektifitas-efektifitas menurut: Schemerhon John R. Jr. (1986) adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output anggaran.

Efektivitas Menurut Ndraha (2005:163) adalah efisiensi digunakan untuk mengukur proses, efektivitas guna mengukur keberhasilan mencapai tujuan yang disepakati bersama antar individu. Efektivitas Menurut Ensiklopedia administrasi, (The Liang Gie, 1967) adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud

tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, berikut beberapa defenisi-defenisi dari para pakar mengenai efektifitas;

Roulette (1999:1) Efektivitas adalah dengan melakukan hal yang benar pada saat yang tepat untuk jangka waktu yang panjang, baik pada organisasi tersebut dan pelanggan.

Hodge (1984:299) Efektivitas sebagai ukuran suksesnya organisasi didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Ini berarti bahwa organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya untuk mencapai tujuan.

Siagian (2001 : 24) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Abdurahmat (2003:92) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Steers, (1985 : 46) Efektivitas adalah “sejauh mana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasaran”.

Gibson (2002) Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama.

Dari kutipan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan dengan yang dikehendaki.

## B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang di perlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi.

Menurut Gronroos dalam Ratminto, mendefinisikan pelayanan adalah "suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

Moenir (1982 : 23) menyatakan, "pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi".

Menurut Bharata (1974: 14) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Tjiptono (1984: 31) dalam Sonya Mahanani menyatakan, pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan.

Terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4. Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi .

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Schnaan berpendapat bahwa tujuan akhir dari suatu bisnis adalah mendapatkan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan serta menciptakan kepuasan kepada para pelanggan.

Oleh karena itu, hal terpenting yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen atau pelanggan, sehingga pada dasarnya, kunci keberhasilan perusahaan-perusahaan yang menyelenggarakan jasa terletak pada kemampuan pelayanan pelanggan yang dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan pelanggan setiap saat, di manapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat.

### **C. Pengertian Pelayanan Publik**

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000) menyatakan



bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. kebutuhan manusia akan jasa sangat penting dalam menjalani kehidupan bahkan aktivitas yang dilakukan sehari-hari.

Menurut Edvardsson et al (2005) bahwa jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010, hal : 3), menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang

dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Sinambela (2010, hal : 6), mengemukakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. **Kondisional**

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Sebuah organisasi dapat dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

#### 4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

#### 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dikutip di *internet*) dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* sebagai berikut (Parasuraman et al, 1998) :

1. *Tangibles* atau bukti fisik

yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability*, atau kehandalan

yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara 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.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan

yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian

informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian

yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empaty* atau perhatian

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupayamemahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Abidin (2010;) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas.

Abidin (2010 : 77) bahwa *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Adapun atribut-atribut yang menerangkan pelayanan berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah
- c. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- d. Memberikan pelayanan tepat waktu
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan

#### **D. Pengertian Etos Kerja**

Etos berasal dari bahasa Yunani (*etos*) yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau sesuatu kelompok. Secara terminologis kata etos, mengalami perubahan makna yang meluas. Etos, sebagai bagian dari sistem nilai, dapat dirumuskan sebagai unsure evaluatif dari kebudayaan yang pada gilirannya dijadikan sebagai alat dalam pemilihan (Saidi, 1994). Etos kerja dapat dilihat dari dua segi. Pertama, dimanakah kedudukan kerja dalam hirarki nilai. Dalam hal ini, apakah kerja dianggap sebagai sesuatu yang dilakukan secara “terpaksa”, sebagai pilihan utama, atau

bahkan sebagai panggilan suci (ibadah). Kedua apakah di dalam hirarki nilai itu ada perbedaan dasar memilih dari berbagai jenis pekerjaan yang tersedia (Saputra, 1996.). Etos kerja sebagaimana disebut di atas. Merupakan bagian dari sistem nilai.

Saputra (1996;) ada lima masalah dasar dalam kehidupan manusia yang berkaitan dengan nilai budaya, yakni masalah yang berkenaan dengan hakekat hidup, karya, waktu, alam, dan hubungan antar manusia. Ini artinya, wujud kebudayaan suatu masyarakat yang merupakan hasil dari tanggapan aktif terhadap lingkungan dalam arti luas tidak lepas dari pendukungnya di dalam memandang yaitu, hidup, waktu, karya alam, dan hubungan dengan sesamanya. Pandangan inilah yang pada gilirannya mewarnai etos kerja anggota suatu masyarakat.

Dengan perkataan lain, tinggi dan rendahnya etos kerja anggota suatu masyarakat bergantung pada bagaimana anggota masyarakat tersebut memandang kelima masalah dasar dalam kehidupan, sehingga ada masyarakat yang dinilai etos kerjanya rendah dan sebaiknya. Etos adalah sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Dengan demikian, etos kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak otonomi dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja. Etos atau semangat kerja, merupakan karakteristik pribadi atau kelompok masyarakat, yang dipengaruhi oleh orientasi nilai-nilai budaya.

## E. Pengertian Kantor

Secara etimologis Kantor berasal dari Belanda: “*kantoor*”, yang maknanya: ruang tempat bekerja, tempat kedudukan pimpinan, jawatan instansi dan sebagainya. Dalam bahasa Inggris “*office*” memiliki makna yaitu: tempat memberikan pelayanan (*service*), posisi, atau ruang tempat kerja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kantor adalah tempat mengurus suatu pekerjaan (perusahaan); tempat bekerja. Pengertian lain mengenai kantor yaitu, kantor adalah sebuah unit organisasi yang terdiri dari tempat, personil dan operasi ketatausahaan untuk membantu pimpinan organisasi.

Pengertian kantor dapat dibedakan menjadi 2, yaitu kantor dalam arti dinamis dan kantor dalam arti statis. Kantor dalam arti *dinamis* merupakan proses penyelenggaraan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, dan penyampaian pendistribusian data/informasi. Atau dapat dikatakan kantor dalam arti dinamis merupakan kegiatan ketatausahaan atau kegiatan administrasi dalam arti sempit. Sedangkan kantor dalam arti *statis* bisa berarti Ruang kerja, kamar kerja, markas, biro, instansi, lembaga, jawatan, badan, perusahaan, serta tempat atau ruangan penyelenggaraan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan penyampaian, pendistribusian data, informasi.

Selain pengertian-pengertian tersebut, ada beberapa pengertian kantor secara statis menurut beberapa ahli diantaranya yaitu :



1. Menurut Moekijat(1978), kantor adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha, dengan nama apapun juga tempat tersebut mungkin diberikan.
2. Prajudi Atmosudirjo (2002),kantor adalah unit organisasi terdiri atas tempat, staf personel dan operasi ketatausahaan guna membantu pimpinan.

Dalam melaksanakan sebuah kegiatan pelayan, yang diharapkan ialah pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama serta bagaimana bisa memberikan pelayanan yang sebaik mungkin.

#### **F. Pengertian Kantor Pos**

Adalah suatu wadah atau tempat pelayanan jasa yang memberikan kemudahan dalam mengiri surat dan paket yang Bergerak dalam 3 bidang jasa pelayanan yaitu :

a. pengiriman surat dan paket yang meliputi :

1. *filateli*
2. *admail* pos
3. *express mail service (ems)*
4. paket pos
5. surat pos biasa (standar)

b. Jasa keuangan yang meliputi :

1. *Bank channelling*
2. *Giro* pos
3. *Wesel* pos
4. *Pospay*

c. logistik yang meliputi :

1. *Customized*
2. Layanan *kargo*

Berikut pengertian dari data diatas tentang pelayanan kantor pos yang bergerak di 3 bidang yaitu : pengiriman surat dan paket, jasa keuangan, logistik :

1. *Filateli* adalah hobi mengumpulkan atau mengoleksi dan mempelajari segala hal tentang Prangko dan benda pos lainnya. Bukan sekadar hobi, tetapi aktivitas *filatelidapat* memperluas wawasan dan pengetahuan. *filatelimerupakan* salah satu jalan untuk berinvestasi. Untuk keperluan tersebut, Pos Indonesia dengan setia akan menyediakan semua kebutuhan para *Filatelis (Kolektor Prangko)* dengan memproduksi Prangko dan melayani penjualan benda-benda *Filateli* Indonesia melalui beberapa Kantor Pos.
2. *Admailpos* adalah layanan pengelolaan *essensial mail, advertising mail, Hybrid Mail* dan *direct mail* lainnya yang meliputi : Layanan percetakan *digital (production)* dan *delivery* melalui *one stop services* untuk *billing/account statement*, rekening koran, *invoice* tagihan dan *solo mail*, Pengamplopan (*inserting*) surat secara mekanik ke dalam sampul, Layanan pra *posting*, menggunakan berita terima atau *non way bill*, Layanan penunjang berupa penyediaan raw material produksi dan *inventory management*
3. *Express Mail Service (Ems)* adalah suatu layanan *premium* untuk pengiriman surat, dokumen dan barang ke luar negeri.

4. Paket Pos adalah layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional.
5. Surat Pos Biasa (Standar) Layanan pengiriman pesan dan barang secara *impresif* untuk semua lapisan masyarakat
6. Poskilat khusus Adalah pengiriman Suratpos (Dokumen, Surat, Warkatpos, Kartupos, Barang Cetak, Surat Kabar, Sekogram dan Bungkusan Kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia.
7. Pos *Express* ialah Layanan istimewa dari Pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat, mudah dilacak dengan harga kompetitif.
8. *Bank Channelling* ialah layanan perbankan yang ada di kantor pos, meliputi tabungan (*saving*) dan kredit. Layanan ini meliputi :
  - a. Tabungan: Layanan simpan yang dimiliki oleh Bank di mana pos berperan dalam kegiatan di front office
  - b. Kredit: Penyaluran Kredit untuk pensiunan oleh Bank di Kantor Pos  
Layanan penyaluran dana dari perusahaan dan atau lembaga untuk masyarakat Mitra Kerja :
9. *Giropos* adalah Layanan transaksi keuangan yang berbasis rekening koran sebagai alternatif layanan perbankan dengan jangkauan yang lebih luas dan tersebar di seluruh Indonesia serta terhubung secara *real time online* untuk penerimaan setoran, penarikan (pembayaran dengan Cek) dan pemindahbukuan menggunakan teknologi berbasis *core banking system*.

Layanan Giropos bersifat komprehensif dan dapat digunakan oleh individu atau institusi dengan jaringan yang luas karena dapat dilayani oleh seluruh *outlet* pos *online*. Fasilitas *Website (PC Banking)* untuk keperluan cek saldo dan pemindahbukuan bagi pemegang rekening *Giropos* institusi.

10. *Weselpos* adalah Layanan *transfer* uang cepat dalam negeri, dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan ke pelanggan pengguna layanan kantort pos.
11. *Pospay* adalah untuk pembayaran tagihan dan angsuran apapun secara *online* di Kantor pos yang begitu mudah, praktis, dan cepat.
12. *Customized* ialah Layanan pengiriman barang dengan spesifikasi dan harga sesuai dengan permintaan/kesepakatan.
13. Layanan Kargo adalah Layanan pengiriman barang dari gudang Pengirim langsung ke gudang Penerima dan Harga dapat dinegosiasikan. Pelayanan Kantor Pos adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk mempermudah pengiriman surat pengiriman paket dan lain sebagainya. Globalisasi, perkembangan teknologi, dan kompetisi pasar yang semakin hari semakin maju, mendorong setiap kantor pos untuk senantiasa meningkatkan kualitas produk dan jasa yang mereka berikan bagi pengguna layanan kantor pos agar tetap dipercayai oleh masyarakat pengguna layanan.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Keadaan geografis**

##### **1. Letak geografis**

Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar terletak di sebelah barat dari pusat Kota Madya Makassar. Adapun batas-batas wilayah Kantor Pos Tamangapa adalah sebagai berikut:

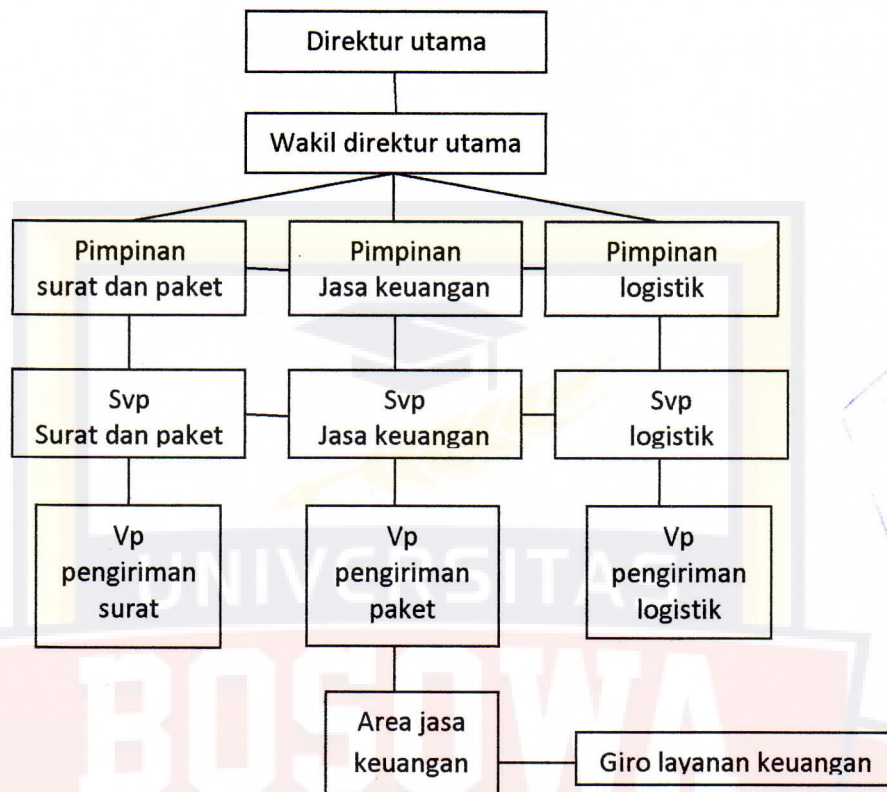
- a. Daerah bagian barat berbatasan dengan Kantor Kecamatan Manggala
- b. Daerah bagian utara berbatasan dengan Kantor LAN
- c. Daerah bagian timur berbatasan dengan Kecamatan Panakkukang
- d. Daerah bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa

2. Luas wilayah Kantor Pos Tamangapa adalah 13,05 km.

#### **B. Struktur Organisasi**

Berdasarkan surat keputusan menteri dalam negeri republik Indonesia no. 11 tahun 1965, tentang struktur organisasi pemerintahan Kantor Pos Tamangapa, dinyatakan bahwa tujuan dari pengorganisasian tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan di bidang jasa dan pembangunan. Merujuk pada ketentuan tersebut, Kantor Pos pusat Kota Madya Makassar menetapkan struktur organisasi sebagai berikut:

## STRUKTUR ORGANISASI



### C. Komposisi pegawai

Jumlah pegawai Berdasarkan data dari bagian administrasi dan kapegawaian Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar, jumlah Pegawai pada Kantor tersebut adalah 2 orang dikarenakan Kantor Pos Tamangapa adalah perpanjangan tangan atau cabang dari Kantor Pos pusat Kota Madya Makassar dan dalam 3 bulan setiap pegawai yang bertugas disetiap cabang kantor pos akan diadakan rolling atau pergantian tempat sesuai dengan kebutuhan Kantor Pos pusat Makassar yang butuhkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat ialah;

Jumlah Pegawai pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar berdasarkan jabatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Jumlah Pegawai Pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar Berdasarkan Jabatan**

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Kepala cabang	1 orang
2	Staf administrasi	1 orang
<b>Jumlah Pegawai</b>		<b>2 orang</b>

Sumber data: Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar Tahun 2014.

#### **D. Tingkat Pendidikan Pegawai**

Salah satu indikator untuk mengetahui kualitas Pegawai adalah dengan melihat latar belakang Pendidikan Formal yang telah diperolehnya melalui proses pembelajaran yang telah ditempuh selama kurang lebih Sembilan Tahun dan setelah itu dilanjutkan ke tingkat pendidikan yang lebih tinggi, Sehubungan dengan itu Pegawai yang ada pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar, tingkatan Pendidikan Formal yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2**  
**Tingkat Pendidikan Pns Di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan**  
**Manggala Kota Madya Makassar**

No	Tingkat pendidikan	frekuensi	persentase
1	SMA / sederajat	1	50
2	Strata satu (S-1)	1	50
<b>Jumlah</b>		<b>2</b>	<b>100</b>

Sumber data: Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar Tahun 2014.

#### E. Pangkat/Golongan Pegawai

Untuk mengetahui komposisi pegawai Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar berdasarkan golongan kepangkatannya, dapat dilihat pada tabel berikut;

**Tabel 3**  
**Komposisi Pns Di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota**  
**Madya Makassar Berdasarkan Golongan Kepangkatan**

No.	Golongan kepangkatan	frekuensi	Persentase
1	<i>Outcorcing</i>	1	50
2	III	1	50
<b>Jumlah</b>		<b>2</b>	<b>100</b>

Sumber data: Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar Tahun 2014



## **F. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia**

PT. Pos Indonesia adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merupakan pengalihan bentuk badan usaha dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi PT.Persero. pengalihan badan usaha tersebut berdasarkan Akta Noaris Sutjipto pada tanggal 20 Juni 1995 tertuang dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 11 tahun 1995.

Pada awalnya sejarah Pos di Indonesia dimulai pada tanggal 26 Agustus 1746 pada saat Kabtor Pos pertama kali didirikan oleh Gubernur Jenderal GW Baron di Batavia. Pada tahun 1908 berubah nama menjadi Post Telegraf end Telefon Dientsts.

Pada tanggal 27 September 1945 berubah menjadi jawatan pos telegraf dan telepon (PTT) ditandai dengan pengambilan alihan Kantor Pusat PTT dari pemerintahan militer jepang di Bandung oleh Angkatan Muda PTT. Tanggal tersebut sampai kini diperingati sebagai Hari Bakti Postel.

Pada tahun 1961 berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 240 Tahun 1961 status jawatan PTT beubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi.

Pada tahun 1965 PN Pos dan Telekomunikasi dibagi menjadi dua yaitu PN Pos dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1965.

Pada tahun 1978 berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 9 tahun 1978 status PN Pos dan Giro diubah menjadi perusahaan Umum (perum) Pos dan Giro sampai tanggal 20 Juni 1995 tersebut diatas, pengalihan bentuk dari

Perum menjadi PT.Pos Indonesia (Persero) tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 1995.

Saham PT. Pos Indonesia (persero) sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah dari semenjak berstatus sebagai Perum dibawah Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi maka pada tahun 1995 pada saat pengalihan bentuk menjadi PT Persero maka segala asset PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan penyertaan modal pemerintah dalam bentuk saham. Pada tahun 1997 melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 tahun 1997 tentang penambahan penyertaan modal Negara Republik Indonesia kedalam modal perusahaan perseroan (Persero) PT. Pos Indonesi bahwa kekayaan Negara Republik Indonesi berupa tanah, gedung kantor, kendaraan bermotor dan inventaris yang berasal dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi periode 20 Juni 1995 sampai dengan 31 Desember 1995 yang pada saat ini digunakan oleh PT. Pos Indonesia dapat ditetapkan sebagai tambahan penyertaan modal Negara republik Indonesia kedalam modal saham Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Pos Indonesia. Nilai penambahan penyertaan modal ini adalah sebesar Rp.15.338.973.745,00 berupa tanah, gedung kantor dan kendaraan.

PT. Pos Indonesia berkantor pusat di bandung dengan dikelola oleh satu Direktur Utama dan lima Direktur lainnya yaitu Direktur Bisnis Kurir/Operasi, Direktur Keuangan, Direktur SDM, Direktur Bisnis Komunikasi dan Direktur Bisnis Jasa keuangan. Oraganisasi di daerah dalam

bentuk wilayah usaha Pos dan masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Wilayah Usaha Pos.

Visi PT. Pos Indonesia (Persero) adalah “Menjadi perusahaan pos yang berkemampuan memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama stakeholder domestik maupun global dalam mewujudkan pengembangan bisnis dengan pola kemitraan, yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan menjunjung tinggi nilai”. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi PT. Pos Indonesia (Persero) adalah memberikan solusi terbaik bagi bisnis dan layanan komunikasi tulis, logistik, transaksi keuangan dan filateli berbasis jejaring terintegrasi, terpercaya dan kompetitif di pasar domestik dan global.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Pelayanan Surat dan Wessel**

Pelayanan masyarakat pada dasarnya merupakan tugas nasional yang menjadi tanggungjawab pemerintah maupun swasta, baik pada tingkat pusat, daerah maupun kecamatan sampai kelurahan/desa. Salah satu tugas nasional adalah dibidang pelayanan jasa yaitu PT. Pos yang berkecimpung dibidang pelayanan jasa kepada masyarakat mempunyai tugas yang sangat luas dalam upaya melayani berbagai macam kepentingan masyarakat. Salah satu faktor yang patut diperhitungkan dalam mengupayakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa adalah wilayah yang dilayani, Pada Kantor Pos Tamangpa Kecamatan Manggala Kota Makassar jangkauan pelayanannya meliputi satu kecamatan manggala yang sangat luas sehingga senantiasa memperhitungkan kemampuan pegawai dengan luas wilayah dan jumlah pelanggan yang harus dilayani, disamping itu pegawai Kantor Pos Tamangapa dalam melaksanakan tugas pelayanan dituntut meningkatkan kualitas dan mutu pelayanannya karena wawasan, daya krisis dan dinamika masyarakat semakin berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi sekarang ini. untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, menurut pengamatan penulis setidaknya paling sedikit dua aspek yang sangat penting mendapatkan perhatian yaitu aspek manusia (Pegawai Kantor Pos) dan aspek peralatan (Sarana Kantor). Kedua aspek tersebut saling mendukung untuk memberikan pelayanan yang efektif.

Manusia yang terampil tidak akan memberikan hasil yang maksimal, jika tidak didukung dengan peralatan yang memadai. begitupula peralatan yang canggih jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang terampil tidak akan membuahkan hasil yang optimal.

Untuk mengetahui sejauhmana tanggapan masyarakat tentang Pelaksanaan Pelayanan Pos dikantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar, maka penulis menyajikan data-data tentang Pelayanan Pos kemudian dilanjutkan pengajuan data-data tentang tanggapan responden dalam menerima pelayan tersebut. Kedua bentuk data tersebut merupakan data hasil kuesioner yang diedarkan kepada responden sebanyak 50 orang dari 2 pegawai Kantor dan 48 masyarakat setempat.

Penulis menjelaskan pelaksanaan pelayanan surat dan paket, jasa keuangan, dan pengiriman logistik serta untuk melihat hasil-hasil yang dicapai dari masing-masing kegiatan tersebut dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

### **1. Prosedur Pelayanan Surat**

Surat Pos ini adalah suatu kegiatan Kantor Pos Tamangapa dalam hal mengelola Surat-Surat yang masuk dan keluar. Untuk itu Kantor Pos Tamangapa telah mengolah sejumlah pucuk Surat. Baik Surat biasa, kilat dan Surat express. Adapun hasil-hasil yang dicapai dalam dua Tahun terkahir ini adalah sebagai berikut,

**Tabel 4**  
**Hasil Surat Masuk Dan Keluar**  
**Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota**  
**Makassar 2013/2014**

No.	Surat	Tahun	
		2013	2014
1.	Menyampaikan surat		
	Biasa	129.320	98.942
	Kilat	31.451	27.521
2.	Express	6.211	4.873
	Menerima surat		
	Biasa	38.214	27.784
	Kilat	9.712	6.324
	Express	2.489	1.673

Sumber data: hasil penelitian Kantor Pos Tamangapa 2014.

Dari data diatas menunjukkan bahwa penyampaian dan penerimaan surat di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar mengalami penurunan dari tahun 2013 ke tahun 2014.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan administrasi di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar dalam hal menangani pengiriman surat maupun penerimaan surat pos, beliau mengatakan bahwa “zaman sekarang ini ialah zaman globalisasi yang dimana teknologi informasi dan komonikasi sudah semakin maju dari tahun-tahun sebelumnya, dan sudah banyak bermunculan perusahaan jasa layanan yang juga menawarkan berbagai pelayanan informasi dan komonikasi yang memudahkan dalam hal pengiriman dengan berbasis teknologi yang lebih canggih, sayapun secara pribadi merasakan hal itu. Jadi pastinya masyarakat memilih pilihan yang

lebih selektif lagi yang dimana mereka juga mengalami kesenangan kepuasan dalam hal pengiriman surat. meskipun begitu kami selaku karyawan Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar secara bersama dan sehati selalu mengupayakan pelayanan yang sebaik mungkin dan berusaha memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna jasa layanan.” Berikut ini tanggapan responden tentang pelaksanaan pengiriman surat di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar,

**Tabel 5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Pengiriman Surat**  
**Di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persen (%)
1	sangat tepat waktu	5	10
2	tepat waktu	19	38
3	kurang tepat waktu	24	48
4	tidak tepat waktu	2	4
	Jumlah	50	100

Sumber data : hasil penelitian 2014.

Data tersebut menunjukkan 5 orang (10%) mengatakan sangat tepat waktu pelaksanaan pengiriman surat, 19 orang (38%) mengatakan tepat waktu, 24 orang (48%) mengatakan kurang tepat waktu, dan terdapat 2 orang (4%) yang mengatakan tidak tepat waktu pelaksanaan pengiriman

Surat. berdasarkan data tersebut, maka dapat dikatakan pelaksanaan pengiriman Surat di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar yang dilaksanakan oleh para petugas Kantor Pos dalam hal pengantaran surat masih terlambat ini dikarenakan cuaca yang tidak bagus sehingga mempengaruhi sinyal (jaringan) yang disediakan oleh Kantor Pos, serta minimnya pengalaman yang dimiliki oleh para pegawai petugas Kantor Pos dalam hal teknologi khususnya di bidang komputerisasi sehingga pada saat pengantaran Surat sulit menemukan alamat yang tertulis.

Berikut hasil wawancara penulis dengan pak Juneidi Staf kepala cabang Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar dari hasil wawancara penulis dengan beliau, yang mengatakan “kami sadar betul bahwa pelayanan pelaksanaan pengiriman surat yang kami lakukan sampai saat ini masih kurang memuaskan kepada pelanggan pengguna jasa layanan kami, mengingat pangsa pasar yang semakin berkembang saat ini di zaman teknologi juga sudah canggih, belum lagi *hand phone* yang rata-rata hampir semua masyarakat memilikinya bahkan anak SD pun juga sudah memiliki barang alat komunikasi tersebut.

Untuk itu kami selalu berupaya meningkatkan kualitas dengan memberikan latihan-latihan yang berkualitas dan berinovatif kepada para pegawai baik yang baru masuk maupun yang sudah lama agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal khususnya di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.” Dalam pelaksanaan



pengiriman surat terdapat tarif/harga yang telah ditetapkan sebelumnya oleh Kantor Ptamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar, berikut tanggapan dari responden,

**Tabel 6**  
**Tanggapan Responden Tentang Biaya Pengiriman Surat Di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persen (%)
1	sangat terjangkau	8	16
2	Terjangkau	27	54
3	kurang terjangkau	11	22
4	tidak terjangkau	4	8
	Jumlah	50	100

Sumber data : hasil penelitian 2014

Data tersebut menunjukkan 8 orang (16%) mengatakan sangat terjangkau biaya pengiriman surat di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar, 27 orang (54%) mengatakan terjangkau, 11 orang (22%) mengatakan kurang terjangkau, dan terdapat 4 orang (8%) yang mengatakan tidak terjangkau biaya pengiriman Surat.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat dikatakan biaya pengiriman Surat di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar biaya pengirimannya terjangkau.

Dari hasil wawancara penulis dengan Da'eng Naik, beliau mengatakan “ saya sudah cukup lama menggunakan jasa layanan di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar baik itu mengirim Surat maupun pengantaran Surat, syukur biayanya masih terjangkau sampai sekarang.”

## 2. Prosedur Pelayanan Wessel

Adalah Layanan transfer uang cepat dalam negeri, yang juga bisa dijadikan tempat yang aman untuk penyimpanan uang, dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan ke pelanggan pengguna layanan Kantor Pos, serta memudahkan masyarakat dalam hal transaksi keuangan. Untuk itu Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar telah mengolah berbagai jenis transaksi Wessel baik penerusan maupun penerimaannya, adapun hasil-hasil data yang dicapai dalam dua tahun terakhir ini adalah sebagai berikut,

**Tabel 7**  
**Hasil Penerimaan Dan Penerusan Wessel Di Kantor Pos**  
**Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No.	Surat	Tahun	
		2013	2014
1.	penerimaan wessel	Rp. 12.250.000,-	Rp. 10.450.000,-
2.	penerusan wessel	Rp. 14.350.000,-	Rp. 11.150.000,-

Sumber data: Kantor Pos Tamangapa 2014

Dari data diatas menunjukkan bahwa penerimaan dan penerusan wessel pos di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar mengalami penurunan dari tahun 2013 ke tahun 2014.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan administrasi di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar dalam hal menangani penerimaan Wessel maupun penerusan Wessel Pos, yang bernama Yayat beliau mengatakan bahwa, “memang dalam hal penerimaan dan penerusan Wessel yang kami laksanakan itu mengalami penurunan yang jauh melampaui target sebelumnya dari tahun 2013 ke tahun 2014, hal ini di karenakan dengan perkembangan zaman yang terus mengalami perubahan dari tahun ke tahun selalu mengeluarkan hal-hal yang inovatif terutamanya dalam bidang teknologi yang sudah semakin canggih, belum lagi persaingan pasar yang sangat ketat di mana sekarang ini sudah banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang jasa layanan keuangan dan lain sebagainya, yang juga memberikan penawaran yang memudahkan dalam hal transaksi keuangan baik itu penerimaan maupun pengiriman uang, kami sadar betul akan hal tersebut dan sayapun secara pribadi merasakan perubahan teknologi yang sudah semakin canggih maka dari itu kami selaku pegawai kantor pos tamangapa kecamatan manggala kota Makassar selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan juga selalu berinovasi dalam menghadapi perkembangan teknologi sekarang ini yang terus berubah-ubah dari tahun ke tahun kepada masyarakat pelanggan pengguna

jasa layanan kami, karena yang yang namanya mempertahankan apa yang sudah diraih sebelumnya dengan itu lebih sulit daripada meraih sebuah kemajuan yang baik.”

Adapun pendapat responden mengenai pelaksanaan transaksi wessel baik itu penerusan maupun penerimaan di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar ialah sebagai berikut,

**Tabel 8**

**Pendapat Responden Mengenai Pelaksanaan Transaksi Wessel Di Kantor Pos Tamanga Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persen (%)
1	sangat lancar	13	26
2	Lancar	25	50
3	kurang lancar	9	18
4	tidak lancar	3	6
	Jumlah	50	100

Sumber data: hasil penelitian 2014

Data tersebut menunjukkan 13 orang (26%) mengatakan sangat lancar dalam hal melakukan transaksi wessel, 25 orang (50%) mengatakan lancar, 9 orang (18%) mengatakan kurang lancar, dan terdapat 3 orang yang mengatakan tidak lancar dalam hal melakukan transaksi wessel di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan pelaksanaan transaksi jasa wessel dalam hal penerimaan dan penerusan uang di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar sudah berjalan dengan lancar ini dikarenakan pelaksanaannya yang baik serta mudah dalam hal melakukan pengiriman maupun penerimaan uang.

Dari hasil wawancara penulis dengan bapak Falepi yang adalah salah seorang pengguna jasa layanan wessel di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Madya Makassar mengatakan “ pelaksanaan di kantor pos ini berjalan dengan baik serta mudah dalam hal melakukan transaksi keuangan.”

Adapun pendapat responden mengenai biaya/harga yang dikenakan oleh Kantor Pos Tamangapa kepada masyarakat pengguna jasa layanan Wessel dalam hal transaksi keuangan baik itu penerimaan maupun pengiriman uang adalah sebagai berikut,

**Tabel 9**

**Pendapat Responden Mengenai Biaya Transaksi Wessel Di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persen (%)
1	sangat terjangkau	5	10
2	Terjangkau	28	56
3	kurang terjangkau	13	26
4	tidak terjangkau	4	8
	Jumlah	50	100

Sumber data: hasil penelitian 2014

Data tersebut menunjukkan 5 orang (10%) mengatakan sangat terjangkau biaya Wessel di Kantor Pos Tamangapa, 28 orang (56%) mengatakan terjangkau, 13 orang (26%) mengatakan kurang terjangkau, dan terdapat 4 orang (8%) mengatakan biaya transaksi Wessel yang dikenakan tidak terjangkau.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat dikatakan biaya/tarif transaksi Wessel baik itu penerusan maupun penerimaan uang yang dikenakan oleh Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar, yang dilaksanakan oleh para pegawai Kantor Pos Tamangapa sudah terjangkau oleh sejumlah masyarakat sekitar hal ini jelas terlihat dari data diatas yang menunjukkan 28 orang (56%) mengatakan biaya transaksi Wessel itu terjangkau. Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Nurjannah ialah selaku Guru di SD Inpres Perumnas Antang III Blok 7, Beliau mengatakan, “ biaya transaksi Wessel yang dikenakan oleh Pegawai Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar itu terjangkau oleh saya dan biayanya tersebut tidak terlalu mengalami kenaikan yang drastis dari Tahun ke Tahun, kebetulan saya juga adalah salah seorang pelanggan jasa layanan transaksi Wessel yang dari dulu sampai sekarang masih tetap menggunakan pengiriman maupun penerusan uang melalui Wessel yang ada di Kantor Pos Tamangapa selain itu saya juga masih sering menggunakan jasa layanan lainnya yang ada di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu salah satunya pengiriman maupun penerimaan Surat.”

## **B. Upaya-upaya dalam meningkat kualitas pelayanan yang efektif**

### **1. Pelatihan/*Training* Kerja**

Di dalam dunia kerja, telinga kita akrab dengan istilah pelatihan kerja atau *training*. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan aset yang penting bagi perkembangan perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja para karyawan, banyak perusahaan mengadakan pelatihan kerja/*training*. Biasanya *training* dilakukan sebelum memulai kerja atau pada saat awal masuk kerja. Ada banyak manfaat yang bisa kita ambil dengan mengikuti pelatihan kerja. Diantaranya adalah:

- a. Mewujudkan pelatihan kerja nasional yang efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas tenaga kerja
- b. Memberikan arah dan pedoman dalam penyelenggaraan, pembinaan, dan pengendalian pelatihan kerja.
- c. Mengoptimalkan pendayagunaan dan pemberdayaan seluruh sumber dayapelatihan kerja
- d. Untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan bisnis dan operasional-operasional industri sejak hari pertama masuk kerja.
- e. Untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi Kompeten.
- f. Untuk mempersiapkan promosi ketenagakerjaan pada jabatan yang lebih rumit dan sulit, serta mempersiapkan tenaga kerja pada jabatan yang lebih tinggi yaitu tingkatan kepengawasan atau manajerial.

Adapun beberapa pelatihan kerja yang akan diberikan kepada karyawan pegawai di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar untuk meningkatkan suatu pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan pos ialah sebagai berikut:

a. *Skill training*

Pelatihan keahlian merupakan pelatihan yang sering dijumpai dalam organisasi. Program pelatihannya relatif sederhana: kebutuhan atau kekurangan didefinisikan melalui penilaian yang jeli. kriteria penilaian efektifitas pelatihan juga berdasarkan pada sasaran yang didefinisikan pada tahap penilaian.

b. *Retraining*

Pelatihan ulang berupaya memberikan kepada para karyawan keahlian-keahlian yang mereka butuhkan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah. Seperti tenaga kerja instansi pendidikan yang biasanya bekerja menggunakan mesin ketik manual mungkin harus dilatih dengan mesin komputer atau akses internet guna demi menghadapi persaingan pasar di zaman sekarang yang sudah semakin maju di bidang teknologi dan bidang lain-lainnya, Yang dimana semakin memudahkan setiap orang beraktifitas sehari-hari.

c. *Cross Functional Training*

Pelatihan lintas fungsional melibatkan pelatihan karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain dan pekerjaan yang ditugaskan



d. *Team Training*

Pelatihan tim merupakan pelatihan yang terdiri dari sekelompok individu dimana mereka harus menyelesaikan sebuah pekerjaan secara bersama demi tujuan bersama dalam tim

e. *Creativity Training*

Pelatihan kreatifitas berdasarkan asumsi bahwa kreatifitas dapat dipelajari. Maksudnya tenaga kerja diberikan peluang untuk mengeluarkan gagasan sebebass mungkin yang bersadar pada penilaian yang rasional dan biaya. Berdasarkan dengan hal pelatihan tersebut maka sangat diharapkan kepada karyawan yang diberikan bimbingan sekiranya mampu memberikan kualitas pekerjaan yang berkualitas serta mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya dalam perkembangan zaman yang terus berubah-ubah. Berikut tanggapan responden dengan adanya pemberian pelatihan kerja kepada para karyawan pegawai adalah sebagai berikut;

**Tabel 10**

**Tanggapan Responden Mengenai Pelatihan Kerja Kepada Karyawan Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persen (%)
1	sangat setuju	7	14
2	Setuju	24	48
3	kurang setuju	15	30
4	tidak setuju	4	8
	Jumlah	50	100

Sumber data : hasil penelitian 2014

Data tersebut menunjukkan 7 orang (14%) mengatakan sangat setuju apabila diadakan pelatihan kerja, 24 orang (48%) mengatakan setuju, 15 orang (30%) mengatakan kurang setuju, dan terdapat 4 orang (8%) yang mengatakan tidak setuju apabila diadakan pelatihan kerja.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat dikatakan pengadaan pelatihan kerja yang dilaksanakan pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar, yang nantinya akan dilaksanakan oleh pihak yang berwenang dan berkompeten dalam hal pelatihan, responden mengatakan setuju apabila diadakan pelatihan kerja, ini dikarenakan tingkat pendidikan karyawan yang rendah dan juga pengalaman kerja yang masih minim.

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Usman Rasyid yang berprofesi sebagai Pegawai Sipil di Kantor PU(pekerjaan umum) itu mengatakan, “saya setuju apabila ada pelatihan atau bimbingan pegawai yang nantinya dilaksanakan pada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar karena menurut saya itu sangat bermanfaat dan membantu dalam menghadapi tuntutan kerja yang terus berubah-ubah serta bisa menyesuaikan dengan cepat pada keadaan yang ada, dan saya rasa rata-rata perusahaan sekarang ini menerima pegawai terlebih dahulu diberikan bimbingan pelatihan dan arahan.”

## 2. Upaya penambahan pegawai

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar, melihat pegawai yang bertugas

hanya dua orang saja, sementara permintaan pelayanan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan Pos itu lumayan banyak, karena pada saat penulis mengamati layanan itu terlihat lama dan banyak antrian orang-orang yang mau dilayani dan loket yang ada cuma dua karena pegawainya juga cuma dua. dalam hal ini penulis mencoba berupaya memberikan masukan/saran untuk penambahan pegawai, agar kualitas pelayanan lebih baik dan yang terpenting ialah bagaimana bisa memberikan pelayanan yang memuaskan berikut tanggapan responden mengenai penambahan pegawai di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar adalah:

**Tabel 11**  
**Tanggapan Responden Mengenai Penambahan Pegawai Di Kantor Pos**  
**Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persen (%)
1	sangat setuju	10	20
2	Setuju	33	66
3	kurang setuju	6	12
4	tidak setuju	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber data : hasil penelitian 2014

Data tersebut menunjukkan 10 orang (20%) mengatakan sangat setuju apabila diadakan penambahan pegawai, 33 orang (66%) mengatakan setuju, 6 orang (12%) mengatakan kurang setuju, dan terdapat 1 orang (2%) yang mengatakan tidak setuju apabila ada penambahan pegawai di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat dikatakan tanggapan responden mengenai penambahan pegawai yang akan diadakan di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar ialah setuju karena kondisi dan keadaan yang dialami sekarang ini dimana jumlah pegawainya hanya dua orang, hal tersebut tidak terlalu efektif bagi pelayanan yang dilaksanakan.

### 3. Sarana Dan Prasarana

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian diatas, maka pada dasarnya sarana dan prasarana memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
2. meningkatkan produktifitas baik barang dan jasa
3. hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin
4. lebih memudahkan/ sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku

5. ketetapan susunan kualitas pekerja lebih terjamin
6. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang
7. menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya selalu.

Berikut tanggapan responden mengenai penambahan sarana dan prasarana guna memperlancar sebuah urusan dan menimbulkan rasa nyaman di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar adalah sebagai berikut:

**Tabel 12**

**Tanggapan Responden Mengenai Penambahan Sarana Dan Prasarana Dikantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persen (%)
1	sangat setuju	11	22
2	Setuju	29	58
3	kurang setuju	8	16
4	tidak setuju	2	4
	Jumlah	50	100

Sumber data : hasil penelitian 2014

Data tersebut menunjukkan 11 orang (22%) mengatakan sangat setuju apabila ada penambahan sarana dan prasarana, 29 orang (58%) mengatakan setuju, 8 orang (16%) mengatakan kurang setuju, dan terdapat 2 orang (4%) yang mengatakan tidak setuju diadakan penambahan sarana

dan prasarana di Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat dikatakan pengadaan penambahan sarana dan prasarana yang ditujukan kepada Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar untuk meningkatkan dan memperlancar sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan Pos, hal itu terbukti dengan pernyataan Bapak Juneidi selaku Kepala Cabang Kantor Pos Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar, melalui hasil dari wawancara penulis dengan beliau mengatakan, “ kami sangat setuju apabila ada penambahan Sarana dan Prasarana di Kantor kami karena kami sadar bahwa Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Kantor kami masih minim dan terbatas, utamanya juga dalam hal kenyamanan pelanggan dalam antrian loket, biasa terasa sangat panas berhubung dengan cuaca yang tidak menentu sekarang ini. Sayapun secara pribadi merasakan hal tersebut ketika melayani berbagai pelanggan rasa panas yang saya alami membuat saya tidak nyaman.”

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian Bab demi Bab dalam Skripsi ini maka penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan Kantor Pos Tamangapa cenderung efektif, hal ini dapat dilihat dari pelayanan Surat Pos dan Wessel Pos berada pada tingkat Efektif, karena pelayanan yang diberikan Kantor Pos sudah sesuai dengan prosedur pelayanan Pos, baik pelayanan administrasi maupun kecepatan dan ketepatan pengiriman dan penerimaan lalu lintas Surat, juga dalam hal pengguna jasa layanan Wessel Pos.

Namun demikian ada kalanya, Kantor Pos Tamangapa dalam memberikan pelayanan tidak mengikuti jadwal pelayanan seperti kebanyakan Kantor Pos, misalnya telalu cepat tutup sebelum waktunya.

2. Upaya-upaya yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan efektifitas pelayanan Kantor Pos Tamangapa adalah meningkatkan kemampuan pelayanan pegawai, meningkatkan Sarana dan Prasarana serta meningkatkan volume pelayanan kepada pelanggan.

#### **B. Saran**

Sedangkan saran yang dapat dikemukakan yang diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pos untuk lebih meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat pelanggannya adalah :

1. Salah satu kekurangan dan kendala yang paling terasa dalam memberikan dan mengupayakan efektifitas pelayanan kepada masyarakat adalah kurangnya pegawai sedangkan volume pelayanan kepada masyarakat semakin hari semakin meningkat. Untuk itu sebaiknya mulai dipikirkan untuk menambah jumlah pegawai dan perlu pembinaan pegawai melalui pendidikan yang lebih baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat.
2. Di samping itu, jumlah loket pelayanan serta sarana dan prasarana guna mengantisipasi peningkatan pelayanan masyarakat hendaknya mendapat prioritas pula, karena saat ini terlihat bahwa loket-loket pelayanan sangat terbatas (hanya 2 buah) sedangkan masyarakat pengguna jasa setiap harinya bertambah sehingga kadang terlihat antrian yang panjang pada loket-loket pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, 2010, *Teori-Teori Dalam Pelayanan, Obor Kemajuan*, Yogyakarta.
- Abdurahmat, 2003, *Pengertian Efektifitas*, PT. Gamaliel Indonesia, Jakarta.
- Agustino, Leo, 2013, *PP no. 67 Tahun 2012*, PT. Gramedia, Bandung.
- Atmosoeperto, 2002, *Efektitas dan Efesiensi*, Rajawali, Jakarta.
- Barata Adya Atep, 2002, *PP no. 11 Tahun 1995*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Bharata, *Defenisi Pelayanan Umum*, Yogyakarta.
- Danim, Sudarwan, 2004, *Motivasi Kepemimpinan Dan Efektivitas Kelompok*, PT Rineka Cipta, Bengkulu.
- Donnelly, Gibson, 1996, *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*, Erlangga, Jakarta.
- Edvardsson et al, 2005, *Defenisi Pelayanan Dan Jasa*, Yogyakarta.
- Gie Liang The, 1967, *Efektifitas*, *Ensiklopedia Administrasi*, Jakarta.
- Gibson, 2002, *Pengertian Efektifitas*, Balai Pustaka, Yogyakarta.
- George, S. Odiene, 1982. *Pengantar Manajemen (Terjemahan)*, Gunung Agung, Jakarta.
- Gronroos, 2005, *Efektifitas Pelayanan*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Handyaningrat, 1996, *Teori Efektifitas*, Tiga Serangkai, Jakarta.
- Hidayat, 1986, *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hodge, 1984, *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Pelayanan*, Yogyakarta.
- H.S Moenir, 1983, *Pendekatan Manusia Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Pegawai*, Gunung Agung, Jakarta.
- Japarianto, 2007, *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur*, Pt Gramedia, Yogyakarta.
- J. Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1984, *Peraturan Pemerintah No : 4 , Tentang Perusahaan Umum Pos Dan Giro*.

- Miller (dalam handayaniingrat), 1996, Teori Efektifitas, Tiga Serangkai, Jakarta.
- Moekijat, 1978, Manajemen Kepegawaian, Alumni, Bandung.
- Ndraha, 2005, Teori Efisiensi Dan Efektifitas, Mulia Agung, Surabaya.
- Prajudi Atmosudirjo, 1982, Defenisi Kantor, Bandung.
- Ratminto, Atik. 2005, Ukuran Keberhasilan Pelayanan, Pustaka Binaman, Jakarta.
- Steers Richard, 1985, Pengertian Efktifitas, Yogyakarta.
- Roulette, 1999, Teori Efektifitas, Surabaya.
- Saputra, 1996, Dasar Kehidupan Manusia, Kunci Ilmu, Gajah Mada University.
- Schemerhon john r. Jr, 1986, Efektifitas, Gudang Ilmu, Surabaya.
- Sinambela, 2010, Kebutuhan Manusia Akan Pelayanan, Surabaya.
- Sondang p. Siagian, 2001, Pelayanan Yang Efektif, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tangkilisan, 2005, Pencapaian Tujuan Organisasi, Erlangga, surabaya.
- Tjiptono, 1996, Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna, Kunci Ilmu, Yogyakarta.
- Www. Kantor Pos. Com – Internet, Makassar, 2014.