

## ABSTRAK

**NAMA** : NURUL HIDAYAH SUKMAWATI  
**NIM** : D0F007048  
**JUDUL** : KAJIAN TENTANG UPAYA PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA  
(PERSERO) KEPADA MASYARAKAT DI  
KABUPATEN PURWOREJO  
**JURUSAN/PS** : PROGRAM D III KEUANGAN DAERAH

---

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam pelayanan lalu lintas berita, uang, dan barang. Seiring dengan perkembangan pola pikir masyarakat, maka semakin banyak pula tuntutan nilai yang ingin diperoleh atas pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan untuk tetap *survive* maka pembangunan pos dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM yang melayani maupun kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat ini dan upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero), serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat dalam upayanya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

Sedangkan untuk metodologi, tipe penulisan yang digunakan adalah tipe penulisan deskriptif, yaitu untuk mendeskripsikan apa saja yang terjadi saat ini. Dan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan penelusuran data *online*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan saat ini sudah memenuhi standar pelayanan. Walaupun kualitas yang diberikan sudah cukup baik, namun PT. Pos Indonesia (Persero) selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya pelanggan merasa puas dan tetap setia menggunakan jasa pos. Disamping itu prosedur yang harus dilewati juga cukup mudah. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan dengan komputerisasi yang telah diterapkan serta dengan kemampuan yang baik yang dimiliki pegawai maka pelayanan yang diberikan akan lancar dan cepat. Para pegawai juga sudah cukup profesional dan *responsive* dalam menanggapi keluhan dari pelanggan dan menjaga kesesuaian dengan keinginan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, upaya yang dilakukan oleh PT. Pos adalah dengan meningkatkan kemampuan pegawai, selalu menyesuaikan diri dengan pelanggan, dan selalu dilakukannya koordinasi yang baik antara pimpinan dengan pegawai. Terpenuhiya SDM, sarana kerja dan pemahaman terhadap system operasional kerja merupakan faktor pendukung dalam upaya peningkatan pelayanan. Sedangkan yang menjadi penghambat adalah komunikasi yang terkadang tidak terjalin dengan baik dan adanya pelanggan yang tidak memenuhi prosedur pelayanan.

Semarang, 17 Maret 2010  
Dosen Pembimbing,

Drs. Ahmad Taufiq, M.Si  
NIP. 19590318 198603 1 003