

ABSTRAK

Muhammad Rizki Nur Adirangga : “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO)”

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Pos Ujung Berung Bandung. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis ditemukan bahwa terdapat permasalahan mengenai gangguan server dari pihak ketiga, Lokasi yang kurang nyaman serta kurangnya budaya antri yang ada pada pelanggan. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (Persero) dalam jasa pengiriman barang/paket karena masih sering dijumpai keluhan dari masyarakat tentang mengenai keterlambatan barang pelanggan dan pengantaran barang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung PT.Pos Indonesia (Persero). Penelitian ini terdiri dari satu variabel .yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel tunggal, penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dimana kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 5 dimensi yaitu : 1.*Tangibles* 2.*Reliability* 3. *Responsiveness* 4.*Assurance* 5.*Emphaty*.

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi, studi kepustakaan, informan pada penelitian ini adalah Manajer Dukungan Umum, Manajer Pelayanan, Pelanggan, adapun langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu : Reduksi data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan/Vertifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pos Ujung Berung Bandung sudah berkualitas. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu : 1.*Tangibles* 2.*Reliability* 3. *Responsiveness* 4.*Assurance* 5.*Emphaty*. dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Pos Ujung Berung Bandung berkualitas. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dari dimensi-dimensi pelayanan yang mendapat hasil kurang baik, seperti kenyamanan ruang tunggu pelayanan , dan pemberian pelayanan yang mendahulukan sifat kekeluargaan pada pelanggan karena belum adanya sistem nomor antrian. Maka dari itu suatu pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan itu haruslah selalu meningkatkan kualitas guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi para pelanggan dan pemberi pelayanan secara terus-menerus.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kantor Pos

ABSTRACT

Muhammad Rizki Nur Adirangga: "Service Quality at the Ujung Berung Post Office in Bandung PT. Pos Indonesia (PERSERO)"

Services carried out at the Ujung Berung Post Office in Bandung. Based on the observations made by the authors, it was found that there were problems regarding server interference from third parties, less convenient locations and lack of queuing culture that existed at the customer. Lack of public trust in the Ujung Berung Post Office Bandung PT. PT Indonesia (Persero) in goods / package delivery services because complaints are still often found from the public about the delay in customer goods and delivery of goods.

This study aims to find out how the quality of service at the Ujung Berung Post Office Bandung PT.Pos Indonesia (Persero). This study consists of one variable, namely service quality as a single variable, the author uses the theory of service quality from Zeithaml-Parasuraman-Berry where service quality is influenced by 5 dimensions: 1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty.

The method used by the author in conducting this study uses a qualitative approach with a type of descriptive research. Data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques of this research are observation, interview, documentation study, library study, informants in this study are General Support Managers, Service Managers, Customers, as for the steps of data analysis according to Miles and Huberman which consist of three stages, namely: Data reduction, Presentation of data, Conclusion / Certification withdrawal.

Based on the results of the research conducted, the services performed by the Ujung Berung Post Office in Bandung are of high quality. From the 5 dimensions of service quality used, namely: 1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty. can conclude that public services in the Ujung Berung Bandung Post Office are of high quality. Nevertheless there are still some indicators of the dimensions of service that get poor results, such as the convenience of service waiting rooms, and the provision of services that prioritize kinship to customers because there is no queue number system. Therefore a customer-oriented public service must always improve quality in order to create mutually beneficial relationships for customers and service providers continuously.

Keywords: Service, Service Quality, Post Office