

**EVALUASI PELAYANAN PETUGAS PT. POS INDONESIA (PERSERO) TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi di Kantor Pos Sidoarjo)**

**Erika Febry Dzulfetri**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

email: [erikafebry@gmail.com](mailto:erikafebry@gmail.com)

**Abstract**

*PT. Pos Indonesia is a state-owned company that is engaged in traffic services for news, money, goods by having the largest service network and spread throughout the country. The success and survival of this company is highly dependent on the extent to which employees can provide services in a quality that matches the expectations and desire of service users. In facing the demands of the community for an increase in services both in quality and quantity and to survive, every officer is endeavored not to make mistakes that cause postal delivery delays, because service users will not accept reasons for being late due to office reasons. For this reason, in forming a complete and quality service, good performance is needed. This study aims to (1) determine the performance of PT. Pos Indonesia Sidoarjo Regency; (2) to determine the effect of post office service quality on the level of customer satisfaction at PT. Pos Indonesia Sidoarjo Regency. This research is a qualitative descriptive study. In this study the performance of PT. Pos Indonesia Sidoarjo Regency can be seen from the productivity and quality of service which includes direct evidence, reliability, responsiveness. Sources of data in this study include including primary data sources which include employees, service users who are determined using purposive sampling technique and secondary data. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. To ensure data validity, data triangulation was used. While the data analysis technique used in this study is an interactive analysis model.*

**Keywords:** Service, Staff, Customer

**Abstrak**

*PT. Pos Indonesia merupakan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan ini sangat bergantung pada sejauh mana para petugas dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para pengguna jasa. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan baik kualitas maupun kuantitasnya dan untuk tetap bertahan maka setiap kantor diusahakan untuk tidak berbuat salah yang menyebabkan keterlambatan pengiriman pos, karena pengguna jasa tidak akan menerima alasan keterlambatan karena alasan kantor. Untuk itu dalam membentuk suatu pelayanan secara utuh dan berkualitas, maka dibutuhkan hasil kerja yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui hasil kerja PT. Pos Indonesia Kabupaten Sidoarjo; (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kantor pos terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini hasil kerja PT. Pos Indonesia Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat dari produktivitas dan kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap. Sumber data dalam penelitian ini adalah meliputi sumber data primer yang meliputi petugas, pengguna jasa yang ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan data sekunder. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif.*

**Kata Kunci :** Pelayanan, Petugas, Pelanggan

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pelayanan pengiriman dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat menciptakan Strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding pesaingnya. Persaingan usaha dalam hal ini dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perusahaan guna mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan dituntut bekerja keras dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pass dan menjaga kepercayaan pelanggan yang telah ada serta berusaha menarik minat pelanggan potensial baru agar pelanggan tidak meninggalkan pelaku usaha tersebut. (<https://eprints.uny.ac.id/47275/1/12>)

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pass. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang baik, sehingga jaminan produk menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

PT. POS INDONESIA sebagai satu - satunya perusahaan milik negara yang menangani jasa pengiriman surat dan barang serta layanan lainnya antar wilayah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang ada sehingga dapat terus bersaing dengan perusahaan Indonesia. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada calon konsumen, baik penyediaan kebutuhan konsumen akan pengiriman surat dan kiriman express dan lainnya maka perusahaan memperluas jaringan dalam melaksanakan dan meningkatkan mutu pelayanan bagi pelanggan POS. (<https://www.researchgate.net/publication/>)

Kantor bumn logistik PT POS Indonesia di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Kantor pos ini melayani pengiriman barang, dokumen, Express Mail Service (EMS) dan paket dalam negeri dan

pengiriman paket luar negeri melalui pos indonesia international. Client post dapat melakukan cek tarif pos Indonesia melalui situs resmi, selain itu tracking pos atau lacak kiriman pos juga dapat dilakukan via melalui web resmi POS Indonesia Untuk pos Indonesia tracking dry online dapat dilakukan dengan merujuk no. barcode yang tertera pada cek resi pos indonesia saat mengirim paket. (<https://idalamat.com/alamat/81639/pos-indonesia-pt-persero-kab-sidoarjo-jawa-timur>)

Peningkatan Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Sidoarjo sangat diperlukan berkaitan dengan adanya persaingan usaha jasa dalam pelayanan Pos. Dalam pelaksanaan dan perkembangannya, banyak masyarakat yang mempertanyakan pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasa belum maksimal. Pertanyaan tersebut timbul karena adanya keterlambatan pengiriman surat dan paket, kerusakan dan kehilangan barang kiriman, ongkos pengiriman yang mahal, serta sikap péwai yang terlalu kaku, seperti penolakan paket karena pembungkusan paket and kirangi tikangi. Hal ini tentu saja merupakan satu fenomena yang menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (PERSERO) Sidoarjo belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam. Masalah yang perlu digaris bawahi utamanya adalah masalah pelayanan, karena dengan pelayanan yang prima dan ramah terhadap masyarakat maka kepuasan pelanggan dapat tercapai.

(<https://media.neliti.com/media/publications/30607-ID>)

Harapan dan persepsi pelanggan mengalami perubahan dengan cepat sehingga perusahaan dituntut untuk menyesuaikan. Kekurangan-kekurangan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo harus diperbaiki agar pelanggan tidak berpindah ke perusahaan pelayanan jasa lain. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo.

Mengingat pentingnya pelayanan suatu perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan hingga pelanggan dapat merasakan

kepuasan dan agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi. peneliti mengangkat konsep tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul "Evaluasi Pelayanan Petugas PT. Pos Indonesia (PERSERO) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi di Kantor Pos Sidoarjo)".

## **2. KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS**

Evaluasi adalah proses penentuan nilai suatu objek atau objek berdasarkan referensi tertentu. Dalam suatu perusahaan, evaluasi dapat diartikan sebagai proses mengukur efektivitas strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran akan digunakan sebagai analisis situasi untuk prosedur selanjutnya. Ini adalah salah satu cara terbaik untuk menguji keefektifan dan produktivitas berbagai bidang kehidupan manusia. Baik itu dalam lingkup individu, tim, lingkungan kerja. Oleh karena itu, sebagai anggota atau bagian dari masyarakat sangat penting untuk dipahami bahwa evaluasi itu penting. (<https://www.dosenpendidikan.co.id/evaluasi-adalah>).

Secara umum evaluasi bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu program atau suatu kegiatan tertentu dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. evaluasi memiliki banyak tujuan dan manfaat. Berikut adalah beberapa tujuan dari kegiatan evaluasi:

1. Memahami tingkat pemahaman dan penguasaan seseorang dalam diskusi atau kemampuan.
2. Cari tahu kesulitan seseorang dalam suatu kegiatan sehingga dapat melakukan penilaian untuk menyelesaikan masalah dan kesulitan yang dihadapi oleh suatu kegiatan.
3. Memahami keefektifan metode, atau sumber daya yang terlibat dalam aktivitas.
4. Evaluasi merupakan umpan balik untuk perbaikan kegiatan, sehingga dapat dijadikan acuan untuk kegiatan selanjutnya.

Dalam melakukan proses evaluasi, ada beberapa hal yang akan dibahas adalah apa bahan evaluasi, proses evolusi, ketika evaluasi diadakan, mengapa harus ada evaluasi, di mana proses evaluasi diadakan,

dan pihak evaluasi. Evaluasi tersebut perlu dilakukan untuk menghindari kesalahan perhitungan permasalahan yang ada, memilih strategi terbaik dari berbagai alternatif strategi yang tersedia, meningkatkan efisiensi iklan pada umumnya, dan melihat apakah tujuan telah tercapai. Di sisi lain, perusahaan kadang-kadang enggan untuk melakukan evaluasi karena biayanya mahal, ada masalah dengan penelitian, ketidaksetujuan dari apa yang akan dievaluasi, merasa telah mencapai tujuan, dan banyak membuang-buang waktu. Ada beberapa tahapan dalam penilaian yang perlu diperhatikan.

Hasil akhir evaluasi diharapkan dapat digunakan sebagai penyempurnaan kegiatan selanjutnya. Berikut adalah tahapan evaluasi yang perlu diperhatikan saat melakukan evaluasi :

1. Apa yang harus dievaluasi
2. Kegiatan evaluasi
3. Pengumpulan data evaluasi
4. Analisis Data dan pengolahan
5. Laporan hasil evaluasi

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. (<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>).

Dalam sebuah pelayanan, komunikasi sangatlah penting. Tanpanya maka pelayanan yang dilakukan tidak akan efektif, sehingga tujuan dari pelayanan tersebut tidak akan tercapai. Terdapat beberapa cara membangun komunikasi efektif dalam pelayanan yang akan sangat berguna untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan , seperti menjadi pendengar yang baik bagi pelanggan, tidak memotong pembicaraan, memberikan perhatian penuh, memberikan respon, tidak malu, lebih sering tersenyum, dan kontak mata.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan

pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan. Namun apabila pelanggan mendapati bahwa pelayanan yang diterima itu tidak sesuai atau berada di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan dapat dianggap mengecewakan dan harus dievaluasi lagi agar bisa lebih baik untuk kedepannya.

Membangun sebuah pelayanan yang terpercaya memang bukanlah hal mudah diraih. Secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan. Umumnya yang sering muncul di mata pelanggan adalah pelayanan yang diberikan petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Secara etimologis, perencanaan berasal dari kata rencana, yang berarti rancangan atau rangka sesuatu yang akan dikerjakan, dari pengertian sederhana tersebut, dapat diuraikan beberapa komponen penting, yaitu tujuan (apa yang hendak dicapai), kegiatan (tindakan untuk merealisasikan tujuan), dan waktu (kapan kegiatan tersebut hendak dilakukan). Apa yang direncanakan tentu saja merupakan tindakan pada masa depan. Dengan demikian, suatu perencanaan bisa dipahami sebagai respons atau reaksi terhadap masa depan.

Selanjutnya, Salam berpendapat, "... perencanaan adalah usaha suatu pilihan tindakan dari berbagai alternatif yang mungkin dapat tersedia yang meliputi, strategi, kebijakan, program, proyek, dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi."

Dari berbagai pendapat tersebut, jelas bahwa perencanaan merupakan tindakan yang berada di awal proses pengambilan keputusan dengan melakukan pengkajian yang mendalam terhadap konsep ataupun fakta (pilihan alternatif) secara komprehensif dan dapat dirumuskan dalam bentuk kebijakan

atau program yang kemudian dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (pada waktu yang akan datang). Perencanaan tidak hanya diidentikkan dengan penyusunan program. Oleh karena itu, penekanan dalam mencapai suatu program yang baik adalah proses perencanaan itu sendiri.

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka kemungkinan pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya, dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar dari orang lain, atau janji yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Pengalaman yang diperoleh pelanggan memiliki kecenderungan untuk menciptakan ekspektasi tertentu yang akan menimbulkan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap perusahaan tersebut. apabila kinerja atau hasil di bawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.

Pelanggan akan merasa puas apabila persepsi pada barang atau jasa yang dibeli sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk yang dibeli tersebut. pelanggan akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi yang akan menjadi standar untuk dibandingkan dengan fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan oleh pelanggan.

Gambaran petugas pelayanan Kantor Pos tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang

mempengaruhi pelayanan tersebut. Adapun hambatan- hambatan yang ada adalah sebagai berikut :

1. Hambatan Produktifitas
2. Kualitas Pelayanan

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dari pelanggan adalah apabila pelanggan merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Menurut Handi Irawan ada 5 faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas Produk
2. Harga
3. Service Quality
4. Emotional Factor
5. Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk.

Perusahaan harus mengetahui bobot dari masing-masing faktor tersebut dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pelanggan untuk perusahaan jasa seperti kantor pos. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk sangat penting untuk produk konsumsi.

Kepuasan pelanggan menjadi penting karena pada dasarnya perusahaan akan selalu berhadapan dengan dua macam pelanggan yaitu pelanggan baru dan pelanggan lama. Untuk menarik pelanggan baru selalu diperlukan biaya lebih banyak daripada untuk mempertahankan pelanggan lama karena harus membuat media iklan yang lebih menarik. Terkadang perusahaan lebih memilih untuk mempertahankan pelanggan lama karena dengan begitu para pelanggan lama yang mendapatkan kepuasan tersebut dengan sendirinya akan menceritakan pengalaman positifnya pada orang lain.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berlokasi di PT. Pos Indonesia Kabupaten Sidoarjo. Yang beralamat di Jl. Sultan Agung No. 50 Kelurahan Magersari Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur.

Penelitian ini mengambil kolasi tersebut dengan berbagai pertimbangan seperti, PT. Pos Indonesia Kabupaten Sidoarjo saat ini harus menghadapi persaingan dengan

perusahaan lain dan dengan kemajuan teknologi dalam menyediakan layanan barang dan jasa.

Untuk mencari data maka penelitian ini menggunakan propositional sampling method, yaitu penelitian menggunakan pertimbangan tentang report atau narasumber yang akan dipilih berdasarkan penilaian bahwa report tersebut memenuhi syarat untuk melakukan penelitian. Peneliti cenderung memilih informasinya berdasarkan posisi dengan akses tertentu yang dianggap memiliki informasi yang berkaitan dengan permasalahannya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang lengkap dalam hal Pelayanan petugas PT. Pos Indonesia Kab. Sidoarjo.

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan penelitian kualitatif sehingga penelitian ini memiliki subyek penelitian. Subyek Penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala bagian pelayanan di Kantor Pos Sidoarjo
- b. Staff bagian pelayanan di Kantor Pos Sidoarjo
- c. Pengguna jasa pos

Dalam mempertajam penelitian kualitatif, peneliti harus menetapkan fokus dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan).

Sumber informasi dalam penelitian ini akan digunakan dating first dan data sekunder. Di bawah ini akan diperinci satu persatu apa saja yang termasuk ke dalam dating premier dan sekunder.

Data – data yang diperlukan oleh peneliti akan dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data, yakni :

- a. Wawancara
- b. Dokumentasi
- c. Observasi

Analisis data adalah dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Tahapan analisis data adalah tahap yang mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam kenyataannya, analisis data

kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data.

Adapun aktivitas dalam analisis data oleh penulis dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Penarikan Kesimpulan

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Petugas pelayanan suatu perusahaan seperti kantor pos sangat penting diukur untuk mengetahui seberapa jauh tingkat keberhasilannya dalam mencapai tujuannya. Pengukuran tersebut dilakukan dengan membandingkan hasil yang telah dicapai dengan tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Lalu hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki pelayanan yang selama ini sudah dicapai oleh perusahaan.

Dalam bab ini akan dibahas mengenai evaluasi pelayanan PT. Pos Indonesia Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pengguna jasa pos. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut memuaskan bagi pelanggan. Maka dari itu akan dibahas faktor penghambat yang dihadapi petugas serta upaya –serta upaya – upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan yang optimal dalam melayani masyarakat khususnya pelanggan jasa pos.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pencarian solusi tergantung dengan keluhan yang ada. kalau yang ringan seperti keterlambatan statusnya gagal antar dan petugas langsung mengantar dikeesokan harinya. Kalau kerusakan atau kehilangan ada berita acara dari kantor pos tujuan dan maksimal pengajuan maksimal 90 hari dari tanggal pengajuan dan 90 harus selesai. Dan jika belum ada hasil dari pengajuan tersebut, maka pihak customer service melakukan follow up terhadap sesama petugas se Indonesia, dan jika belum ada hasil juga bisa meminta bantuan kepada atasan.

#### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dari Evaluasi Pelayanan Petugas PT. Pos Indonesia Persero Kabupaten Sidoarjo Terhadap Kepuasan Pelanggan maka dapat diambil kesimpulan, hasil kerja petugas PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Sidoarjo masih dalam kategori cukup baik karena terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi hasil kerja di bidang pelayanan Kantor Pos Kabupaten Sidoarjo yaitu:

1. Evaluasi pelayanan petugas PT. Pos Indonesia (Persero) kabupaten Sidoarjo terhadap kepuasan pelanggan sudah cukup baik dan sudah cukup mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Namun sangat disayangkan masih ada beberapa petugas pelayanan yang masih kurang ramah kepada pelanggan sehingga tidak sesuai dengan harapan pelanggan

2. Faktor penghambat dalam pelayanan petugas PT. Pos Indonesia Persero kabupaten Sidoarjo terhadap kepuasan pelanggan terdapat hambatan produktivitas dan hambatan kualitas pelayanan. Didalam hambatan produktivitas itu sendiri memiliki hambatan eksternal dari luar perusahaan seperti bersaingnya dengan perusahaan swasta , maka pelanggan berhak membandingkan pelayanan jasa mana yang lebih baik. Dan untuk hambatan kualitas pelayanan yaitu service quality yang menurut petugas sudah cukup baik sesuai dengan kebijakan yang diberikan perusahaan.

3. Upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan petugas PT. Pos Indonesia Persero kabupaten Sidoarjo terdapat upaya produktivitas dan upaya kualitas pelayanan. Upaya produktivitas yang dilakukan kantor pos Sidoarjo itu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan pelatihan terhadap petugas kantor pos, dan yang kedua mengadakan penyuluhan terhadap masyarakat pengguna jasa pos agar pelanggan lebih mengerti pelayanan apa saja yang terdapat di kantor pos Sidoarjo.

## 6. REFERENSI

### Buku

- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv. Pustaka Setia
- J Supranto. (2011) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Drs. H.A.S. Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang R Lerbin. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Handi Irawan. (2004) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo

### Jurnal atau Skripsi

- Ayu titisari, 2017, Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kediri, skripsi program studi pendidikan administrasi perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta (<https://eprints.uny.ac.id/>) diakses pada 2 desember 2020

Mulianto, 2011, Analisis Kualitas Pelayanan Wesel Pos Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Masamba Kab. Luwu Utara, Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/10489/>) diakses pada 2 desember 2020

Anik Rofiah, Theresia Militina, Suyatin, (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Sangatta. Fakultas ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda (<https://media.neliti.com/media/publications>) diakses pada 5 desember 2020

Indra Aditia Suhaji, (2016), Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandanwangi Semarang, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala (<https://media.neliti.com/media/publications/102771-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan>) diakses pada 3 Maret 2021

### Internet atau Web

- ([https://id.wikipedia.org/wiki/Pos\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia)) diakses pada 5 desember 2020
- (<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>) diakses pada 5 desember 2020
- (<https://saintif.com/evaluasi-adalah/>) diakses pada 03 maret 2021
- (<https://id.wikipedia.org/wiki/Evaluasi>) diakses pada 03 maret 2021
- (<https://www.posindonesia.co.id/en/content/sejarah-pos>) diakses pada 09 maret 2021