

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pengiriman Pos *Express* di Kantor Pos Pekanbaru 28000)

ARIE ANGGA LUBIS DAN FEBRI YULIANI

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293
e-mail: namaku.arang@yahoo.com

ABSTRACT

The Service Quality of PT. Pos Indonesia (Persero) (A Case Study in Delivery of Pos Express at Pekanbaru 28000 Post Office). This research aimed to describe the service quality of PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 Post Office in the delivery of Pos Express and to determine the factors inhibiting the delivery of Pos Express. The method used in this research is descriptive qualitative research in order to obtain a comprehensive overview and in-depth based on interviews with informants and direct observation. The results showed that the services provided by PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 Post Office can be said to be good, but there is still a small portion that is considered not optimal. Factors that hinder the delivery of Pos Express, namely: 1) Ignorance, negligence, and recklessness; 2) Limitations of ability to communicate; 3) Trust/dependence on other parties; and 4) Limitations of human resources (HR).

Keyword: *Service Quality, PT. Pos Indonesia (Persero), Pos Express*

PENDAHULUAN

Berawal dari banyaknya masalah pelayanan publik yang dinilai oleh sebagian besar masyarakat Indonesia masih belum memenuhi standar operasional pelayanan (SOP), maka pemerintah dalam hal ini melalui PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang menyediakan layanan publik berupa bisnis komunikasi dan informasi tentang perpos-an di Indonesia, bisnis keuangan, dan bisnis logistik, hadir untuk selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Namun PT. Pos Indonesia (Persero) dalam beberapa tahun terakhir ini banyak menghadapi berbagai tantangan yang semakin berat sebagai bentuk persaingan bisnis akan kualitas. Tantangan ini terutama di picu oleh adanya perubahan lingkungan bisnis dalam industri pos juga banyaknya competitor swasta yang memberikan jasa layanan yang sama dengan PT. Pos Indonesia (Persero). Sebagai BUMN yang memiliki misi bisnis dan misi sosial, PT. Pos Indonesia (Persero) dituntut untuk tetap eksis, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi customer, masyarakat, negara dan seluruh stakeholder-nya.

Salah satu usaha wilayah usaha PT. Pos Indonesia (Persero) yang berada di Riau, khususnya di Pekanbaru sebagai tempat atau obyek penelitian oleh penulis pun tetap berupaya menjaga keeksistensinya sebagai bentuk dari induk yang sama, yang mempunyai

visi misi yang sama dalam mengembangkan kesinergian kerja pada implementasi kinerja para pegawainya untuk selalu tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Salah satu bentuk produk pengembangan dari bisnis komunikasi yang diciptakan PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai bagian dari proses inovasi menghadapi competitor sejenis lainnya adalah pelayanan “POS EXPRESS” yang diposisikan sebagai layanan premium, terutama untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman surat, dokumen atau barang dalam kota atau ke kota-kota di seluruh Indonesia hanya dalam waktu sehari atau semalam.

Pos *Express* diadakan sebagai bentuk untuk meningkatkan citra (image) PT. Pos Indonesia (Persero) dan juga meningkatkan daya saing perusahaan. Dukungan teknologi informasi dan ribuan karyawan atau pegawai yang berpengalaman dalam menguasai bisnis pengiriman, menjadikan Pos *Express* sebagai satu jaminan akan kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman. Selain itu Pos *Express* memberikan jaminan dan nilai kepuasan yang tinggi bagi masyarakat.

Fenomena yang terjadi saat ini terkait dengan kinerja Pos *Express* di Pekanbaru menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang kurang puas untuk menggunakan jasa pengiriman produk *Express* dokumen regional di Kantor Pos Pekanbaru, salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat adalah kualitas layanan Kantor Pos Pekanbaru 28000 yang belum sesuai dengan harapan masyarakat dalam melakukan pengiriman produk *Express* dokumen regional.

Fenomena masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan di Kantor Pos Pekanbaru 28000 juga dapat didukung dengan adanya keluhan dan komplain masyarakat. Beberapa hal yang biasa dikeluhkan oleh masyarakat antara lain, barang yang tidak sampai ke tempat alamat tujuan, barang hilang, barang rusak, dan barang sampai alamat tujuan tetapi tidak tepat waktu.

Organisasi publik merupakan organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan mendapatkan keuntungan (profit). Organisasi ini bisa berupa organisasi pemerintah dan organisasi nonprofit lainnya. Meskipun organisasi publik bukan bertujuan mencari profit, organisasi ini dapat mengukur efektivitas dan efisiensinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Yang menjadi fokus utama dalam organisasi publik adalah misi organisasi, secara umum misi suatu organisasi publik adalah melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dari misi tersebut diformulasikan strategi-strategi yang akan dilakukan untuk pencapaian misi tersebut. Strategi tersebut kemudian diterjemahkan kedalam 4 perspektif, yaitu: perspektif *customers & stakeholders*, perspektif *financial*, perspektif *internal business process* dan perspektif *employees & organization capacity*.

Perspektif *customers & stakehoders* menggambarkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Perspektif *financial* mengidentifikasi pemberian pelayanan yang efisien. Perspektif *internal business process* menggambarkan proses-proses yang penting bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Perspektif *employees &*

organization capacity menggambarkan kompetensi dan kemampuan semua anggota organisasi.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177).

Menurut Ibrahim (2008a:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya, Tjiptono (1998:91) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Pelanggan yang puas yang akan melakukan pembelian ulang.

Expected service dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Jenis penelitian ini mempunyai ciri-ciri antara lain setting yang aktual, peneliti adalah instrumen kunci, data bersifat deskriptif, menekankan kepada proses, analisis datanya bersifat induktif, dan *meaning* (pemaknaan) tiap *even* merupakan perhatian yang esensial dalam penelitian kualitatif. Dasar pertimbangan memilih penelitian kualitatif adalah: (1) data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat; (2) dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat; (3) dapat membimbing untuk memperoleh penemuan yang tidak diduga sebelumnya dan, (4) dapat melangkah lebih jauh dari praduga dan kerangka kerja awal.

Pemilihan desain kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data, dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun proporsional.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan termasuk perilaku dan sikap subyek/aktor yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan kunci (*key informan*) sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dari informan kunci inilah kemudian dilanjutkan mencari dan mengumpulkan data atau informasi dari para informan berikutnya dengan menggunakan teknik "*snowball sampling*" atau bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar.

HASIL

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada masalah penelitian dalam latar belakang, berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 secara keseluruhan sudah menunjukkan kategori baik/berkualitas, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal.

Disamping itu, ditemukan beberapa faktor-faktor yang menghambat pengiriman Pos *Express*, yaitu:

1. Ketidaktahuan, kelalaian, dan kecerobohan;
2. Kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi;
3. Kepercayaan/ketergantungan pada pihak lain; dan
4. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000

1. Tangible

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos *Express* di Kantor Pos Pekanbaru 28000 jika dilihat dari dimensi Tangible (Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan baik, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari perlengkapan/fasilitas kerja petugas yang cukup memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pemberian layanan kepada pelanggan dan layanan informasi yang telah tersedia cukup untuk mempermudah pelanggan untuk mengetahui tentang produk layanan Pos *Express*. Sedangkan kondisi ruang tunggu belum sepenuhnya memberi rasa nyaman kepada pelanggan dan perlu adanya evaluasi kinerja petugas loket pelayanan Pos *Express* mewujudkan citra pelayanan yang berkualitas demi mewujudkan kepuasan pelanggan.

2. Reliability

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos *Express* di Kantor Pos Pekanbaru 28000 jika dilihat dari dimensi Reliability (Kehandalan Dalam Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seputar ketepatan waktu kiriman *Express* dan kehandalan petugas yang belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.

3. Responsiveness

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos *Express* di Kantor Pos Pekanbaru 28000 jika dilihat dari dimensi Responsiveness (Ketanggapan Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan baik, namun masih ada sebagian kecil yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketanggapan petugas saat ada pelanggan yang membutuhkan informasi, selain itu petugas dapat menjelaskan secara rinci informasi yang dibutuhkan pelanggan. Sedangkan dari segi ketanggapan petugas akan keluhan yang disampaikan pelanggan dinilai buruk karena banyak pelanggan kecewa dengan tanggapan petugas/pihak pos tentang keluhan yang mereka sampaikan.

4. Assurance

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos *Express* di Kantor Pos Pekanbaru 28000 jika dilihat dari dimensi Assurance (Jaminan atau Kepastian) dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan kemampuan petugas memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang kiriman *Express* walaupun belum maksimal.

5. Empathy

Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Studi Kasus Pengiriman Pos *Express* di Kantor Pos Pekanbaru 28000 jika dilihat dari dimensi Empathy (Perhatian Pemberian Pelayanan) dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari bentuk perhatian pihak Kantor Pos Pekanbaru 28000 dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan upaya pihak Kantor Pos Pekanbaru 28000 memberi penghargaan kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan Pos *Express* dalam rangka menjalin hubungan yang harmonis kepada pelanggannya.

B. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pengiriman Pos *Express*

1. Ketidaktahuan, Kelalaian dan Kecerobohan

Ketidaktahuan, kelalaian dan kecerobohan merupakan indikator yang mempengaruhi terjadinya *human error* yang merupakan faktor utama penghambat dalam pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000. Dari hasil wawancara berkenaan dengan indikator ketidaktahuan, kelalaian dan kecerobohan, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- a. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 sering melakukan kesalahan saat penyortiran barang kiriman sehingga sering terjadi salah salur barang kiriman ke daerah lain yang menyebabkan keterlambatan pada pengiriman Pos *Express*.
- b. Pelanggan pengguna layanan Pos *Express* sering tidak mencantumkan data-data kiriman dengan lengkap seperti: alamat pengirim dan penerima serta nomor handphone.
- c. Ketidaktahuan pelanggan mengenai prosedur pengiriman barang berkaitan dengan hari kiriman dan ketidaktahuan pelanggan mengenai jaringan layanan Pos *Express*.

2. Kurangnya Kemampuan Untuk Berkomunikasi

Kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi merupakan indikator yang mempengaruhi terjadinya *human error* yang merupakan faktor utama penghambat dalam pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000. Dari hasil wawancara berkenaan dengan indikator kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 kurang memberikan pengetahuan tentang layanan Pos *Express* kepada pelanggan secara rinci yang mengakibatkan pelanggan tidak memahami sepenuhnya prosedur layanan Pos *Express*.
- b. Pelanggan pengguna layanan Pos *Express* enggan bertanya secara rinci tentang layanan *Express*.

3. Kepercayaan/Ketergantungan Pada Pihak Lain

Kepercayaan/ketergantungan pada pihak lain merupakan indikator yang mempengaruhi terjadinya *human error* yang merupakan faktor utama penghambat dalam pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000. Dari hasil wawancara berkenaan dengan indikator kepercayaan/ketergantungan pada pihak lain,

penulis dapat menyimpulkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 dalam melakukan pelayanannya bekerja sama dengan penerbangan nasional Garuda Indonesia untuk pengiriman Pos *Express*. Cepat atau lambatnya kiriman, tergantung dari operasional penerbangan tersebut sehingga PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 wajib mengikuti prosedur penerbangan yang ada dan hal tersebut di luar kuasa mereka.

4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penghambat pengiriman Pos *Express*. Seperti yang dikemukakan oleh Manajer Pelayanan Jasa Surat Pos dan Pos *Express* bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 hanya menyediakan tenaga sortir barang kiriman sesuai yang dibutuhkan saja. Pada saat terjadi lonjakan barang kiriman, pegawai yang tersedia tidak mampu menyelesaikan dengan efisien, sehingga memperlambat proses pengiriman Pos *Express*.

SIMPULAN

Pelayanan pengiriman Pos *Express* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sudah menunjukkan kategori baik/berkualitas, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 sebagai penyedia layanan Pos *Express* mengalami kendala pada pengiriman Pos *Express*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Pos Pekanbaru 28000, penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala utama dari pengiriman Pos *Express* adalah *Human Error* (Kesalahan Manusia). Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menggambarkan 4 (empat) penyebab terjadinya *Human Error* (Kesalahan Manusia) yang merupakan faktor-faktor penghambat dalam pengiriman Pos *Express* sebagai berikut:

1. Ketidaktahuan, kelalaian, dan kecerobohan;
2. Kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi;
3. Kepercayaan/ketergantungan pada pihak lain; dan
4. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM).

Karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 harus melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkesinambungan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik sesuai dengan misinya. Selain itu, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pekanbaru 28000 harus berupaya menyelesaikan sampai tuntas segala permasalahan yang disampaikan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent, 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James .L. 1997. *Manajemen. Alih bahasa Zuhad Ichyandin : Ed 9*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008a. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- LAN Republik Indonesia, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lovelock, Christopher H., (1991), *Service Marketing*, 2nd edition, Prentice Hall.
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Osborne, D. & Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Reading, Massachussetts: A William Patrick Book.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT.Balai Pustaka
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Saefullah, H. A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: APII dan PK2W Lemlit Unpad.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soetopo, dkk. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: penerbit LAN.
- Sutarto, 2000. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutarto, 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Penerbit Liberty. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Disertasi, Peraturan:

- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan*.
- Islamy, M. Irfan. 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi – Universitas Brawijaya.
- Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor 68 Tahun 2011 Tentang *Layanan Pos Express*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1969 tentang *Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 1 tahun 1969(Lembaran Negara Tahun 1969 No. 2890) tentang Bentuk-bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-undang*.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2009 tentang *Pos*.

Website:

- <http://suarapembaca.detik.com/read/2013/01/09/133551/2137211/283/>
- http://wrks.itb.ac.id/app/images/files_produk_hukum/uud_45.pdf
- <http://www.jne.co.id/>
- <http://www.posindonesia.co.id/>
- <http://www.tiki-online.com/>