

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA PT POS  
INDONESIA UPT UNGARAN KABUPATEN SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

**WIWIT LUKITA SARI**

40011319650018

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

## **MOTTO**

*“Santai Saja, Nanti Juga Ketemu Jalannya.*

*Semua orang punya timeline masing-masing”*

**Maria Christina**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Pelayanan Pada PT Pos Indonesia UPT  
Ungaran Kabupaten Semarang

Nama : Wiwit Lukita Sari

NIM : 40011319650018

Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi  
Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV  
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi  
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :

Suwandi, S.A.P., M.Si.

NIP. 199004122019031007 (.....)

Dosen Penguji 1:

Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M.

NIP. 198510312018072001 (.....)

Dosen Penguji 2:

Anafil Windriya, S.E., M.M.

NIP. 199301242019032017 (.....)

Semarang, Agustus 2023

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.

NIP. 197004251997021001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertandatangan dibawah ini :

Nama : Wiwit Lukita Sari  
NIM : 40011319650018  
Tempat/Tanggal Lahir : Gunung Kidul, 18 Januari 2001  
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik  
Alamat : Griya Kalongan Indah Blok I No.43 Ungaran Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang Penulis tulis dengan judul “**Analisis Kinerja Pelayanan Pada PT Pos Ungaran UPT Ungaran Kabupaten Semarang**” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan Penulis sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang Penulis tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah Penulis dan merupakan hasil menjiplak karya orang lain, maka Penulis sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah penulis lakukan.

Demikian surar pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Ungaran, 26 Juni 2023

Pembuat Pernyataan

Wiwit Lukita Sari

NIM 40011319650018

## ABSTRAK

Kinerja pelayanan organisasi publik yaitu PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang belum berjalan dengan baik dan optimal yang dalam aktivitas pelayanannya menghadapi kendala yang semakin sulit. Tujuan penelitian ini adalah untuk bagaimana mengetahui kinerja pelayanan dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Penelitian yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Kinerja Pelayanan PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang berdasarkan produktivitas layanannya belum optimal dikarenakan realisasi produksi layanannya belum mencapai target yang ditetapkan dan berdasarkan kualitas layanan yang dilihat dari beberapa indikator diantaranya *tangibles* (bukti fisik) sudah cukup baik namun belum optimal, *reliability* (kehandalan) sudah baik dan optimal, *responsiveness* (daya tanggap) belum optimal, dan *assurance* (jaminan) sudah baik dan optimal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja pelayanan PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang dirasa belum berjalan dengan baik dan optimal sehingga perlu ditingkatkan baik produktivitas maupun kualitas layanannya.

**Kata kunci:** Kinerja Pelayanan, Kualitas Layanan, Produktivitas.

## ABSTRACT

*The service performance of a public organization, namely PT Pos Indonesia UPT Ungaran, Semarang Regency has not been going well and optimally, which in its service activities is facing increasingly difficult obstacles. The purpose of this research is to find out the service performance and to find out the efforts made to improve the service performance. Research that uses researchers in conducting this research is to use research methods with a qualitative descriptive approach. Service Performance of PT Pos Indonesia UPT Ungaran Semarang Regency based on service productivity is not optimal because the realization of service production has not reached the target set and based on service quality as seen from several indicators including tangibles (physical evidence) is quite good but not optimal, reliability (reliability) is already good and optimal, responsiveness is not optimal, and assurance is good and optimal. The conclusion of this study is that the service performance of PT Pos Indonesia UPT Ungaran, Semarang Regency, is felt to have not run well and optimally, so both productivity and service quality need to be increased.*

**Keywords:** *Service Performance, Service Quality, Productivity.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat-Nya dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi pendidikan Mahasiswa D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro dengan konsentrasi Logistik tepat pada waktunya. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Analisis Kinerja Pelayanan Pada PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang”.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini Penulis menyadari bahwa penyusunan selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan secara moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini Penulis ingin mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Bapak Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
4. Bapak Suwandi S.AP., M.Si selaku Dosen Pembimbing TA (Tugas Akhir) yang telah membimbing dan menuntun dalam proses penulisan Tugas Akhir
5. Ibu Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si selaku Dosen Wali
6. Ibu Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji 1 Tugas Akhir
7. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji 2 Tugas Akhir
8. Ibu Anis, Mas Arif, Mbak Rurie, Mbak Tyas, Pak Teguh selaku Pegawai Pos yang telah mengizinkan saya magang juga penelitian di PT Pos

Indonesia UPT Ungaran serta selalu memberikan dukungan dan semangat hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.

9. Kedua Orang Tua Penulis Bapak Ramelan dan Ibu Sri Lestari serta Adik Penulis Yeni Dwi Ariyanti yang hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini selalu memberikan dukungan dan semangat secara verbal, tindakan, dan material dalam kelancaran penulisan Tugas Akhir ini.
10. Diri sendiri yang selama ini selalu berjuang dan bekerja keras hingga selesainya Tugas Akhir ini.
11. Sahabat Penulis Ayu Diah Widowati dan Fernanda Bagus yang memberikan dukungan secara verbal hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.
12. Teman-Teman Dekat Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan support.
13. Teman-Teman Magang di PT Pos Indonesia UPT Ungaran.
14. Teman-teman Manajemen dan Administrasi Logistik.

Penyusunan Tugas Akhir ini Penulis susun dengan sebaik-baiknya, akan tetapi Penulis menyadari bahwa penulisan didalamnya masih jauh dari kata sempurna baik dalam segi sistematika penulisan, bahasa, hingga penyusunannya. Oleh sebab itu Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, guna pengembangan sehingga kedepannya Tugas Akhir ini dapat berguna bagi Penulis dan banyak pihak dengan kepentingan serupa.

Ungaran, 26 Juni 2023

Wiwit Lukita Sari



## DAFTAR ISI

MOTTO .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kajian Teori.....	12
2.1.1. Konsep Manajemen Logistik .....	12
A. Definisi Manajemen Logistik.....	13
B. Unsur dan Asas Manajemen Logistik .....	13
C. Fungsi - Fungsi Manajemen Logistik .....	14
D. Manajemen Logistik Dalam Organisasi Publik .....	16
2.1.2. Konsep Pelayanan .....	17
A. Definisi Pelayanan .....	17
B. Klasifikasi Pelayanan .....	19
C. Asas - Asas Pelayanan .....	21
D. Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan .....	22
E. Standar Pelayanan .....	24
F. Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3. Konsep Kinerja Pelayanan .....	27
A. Definisi Kinerja.....	27

B.	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	29
C.	Penilaian Kinerja.....	35
D.	Indikator Kinerja .....	37
2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	48
2.3.	Alur Kerangka Penelitian .....	55
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	57
3.2.	Fokus dan Lokus Penelitian .....	58
3.3.	Fenomena Penelitian .....	58
3.4.	Sumber Data Penelitian .....	59
3.5.	Penentuan Informan Penelitian .....	60
3.6.	Instrumen Penelitian.....	62
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.8.	Teknik Analisis Data .....	64
3.9.	Triangulasi Data .....	65
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.1.	Sejarah PT Pos Indonesia .....	66
4.1.2.	Bidang Kegiatan PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	68
4.1.3.	Visi, Misi, dan Tujuan PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	71
4.1.4.	Lokasi PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang.....	72
4.1.5.	Makna Logo Perusahaan.....	72
4.1.6.	Struktur Organisasi PT Pos Indonesia UPT Ungaran.....	73
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	74
4.3.	Output Penelitian Terapan.....	125
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>130</b>
5.1.	Kesimpulan.....	130
5.2.	Saran .....	131
	Daftar Pustaka .....	132
	Lampiran-Lampiran .....	135

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Realisasi Produksi PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	8
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 3.1 Penentuan Informan .....	60
Tabel 4.1 Data Realisasi dan Target Produksi PT Pos Indonesia UPT Ungaran .. .....	78
Tabel 4.2 Data Realisasi dan Target Produksi Surat dan Paket Pos .....	81
Tabel 4.3 Data Realisasi dan Target Produksi Wesel Pos (Kirim dan Bayar).....	85
Tabel 4.4 Data Realisasi dan Target Produksi Giro dan Cek Pos.....	88
Tabel 4.5 Data Realisasi dan Target Produksi Pospay (Transaksi lain-lain).....	91
Tabel 4.6 Data Realisasi dan Target Produksi Benda Materai.....	94
Tabel 4.7 Data Sarana Prasarana PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	101
Tabel 4.8 Data Pekerja PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	102
Tabel 4.9 Data Komposisi Pekerja Menurut Tingkat Pendidikan.....	110
Tabel 4.10 Kualitas Layanan PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	118
Tabel 4.11 Output Penelitian Terapan .....	126
Tabel 4.12 Flowchart Alur SOP Penanganan Keluhan Pelayanan .....	129

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan dan pertanyaan pengguna layanan PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	56
Gambar 4. 1 Logo PT Pos Indonesia .....	72
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia UPT Ungaran.....	74
Gambar 4. 3 Ruang tunggu PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	99
Gambar 4. 4 Sarana Prasarana PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	99
Gambar 4. 5 Sarana Prasarana PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	99
Gambar 4. 6 Fasilitas Halaman Parkir PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	100
Gambar 4. 7 Halaman Informasi Pos PT Pos Indonesia UPT Ungaran.....	100
Gambar 4. 8 Kotak Layanan Survei Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia UPT Ungaran .....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	135
Lampiran 2 Biodata Penulis .....	152
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	153
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian .....	154