

ABSTRAK

Masalah Pelayanan Publik mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Namun ternyata hak masyarakat ataupun perorangan untuk memperoleh pelayanan yang layak dari aparat pemerintah dirasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah. Masih ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

Studi tentang persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pos dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan masyarakat tentang layanan pos PT Pos Indonesia (Persero). Dalam melihat persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pos peneliti menggunakan berbagai kriteria yang didasarkan pada keberadaan dan tujuan pelayanan. Dalam hal ini PT. Pos Indonesia (persero) sebagai BUMN yang bergerak dibidang pelayanan jasa pos merupakan penyedia layanan publik dalam bentuk bisnis komunikasi/*speed post*/surat menyurat, keuangan (wesel, giro dan cek, pajak) dan lain-lain. Bertolak dari hal tersebut dalam penelitian ini peneliti menggunakan berbagai kriteria yang digunakan untuk menggambarkan persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pos dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik/langsung.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Surabaya Selatan 60400 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan penelitian dipilih berdasarkan *purposive* dengan perolehan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan pos sudah baik. Kemampuan petugas pelayanan pos dalam memberikan pelayanan juga dapat dikatakan sudah baik, ini terlihat dengan semakin banyaknya pengguna layanan pos, hal ini menggambarkan semakin tumbuhnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan pos. Hal ini juga didukung oleh kebijakan manajemen untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan peningkatan kemampuan petugas dan juga peningkatan sarana dan prasarana yang ada.

Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Pelanggan**