

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NO. 5 TAHUN
1995 PT. POS INDONESIA (PERSERO) SEBAGAI
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR POS SUMOROTO
KECAMATAN KAUMAN**

SKRIPSI



OLEH :

EKO DWIANTORO

NIM 10220796

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2014

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NO. 5 TAHUN
1995 PT. POS INDONESIA (PERSERO)SEBAGAI
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR POS SUMOROTO
KECAMATAN KAUMAN**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat-
syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Disusun Oleh :

**EKO DWIANTORO
10220796**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : EKO DWIANTORO ini,

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Ponorogo, 04 Maret 2014

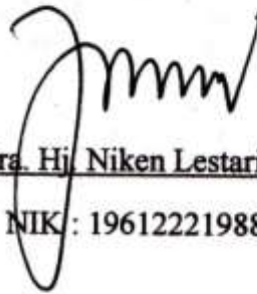
Pembimbing I



Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si

NIK : 196122219880912

Pembimbing II



Dra. Hj. Niken Lestarini, M.Si

NIK : 196122219880912

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh : EKO DWIANTORO ini

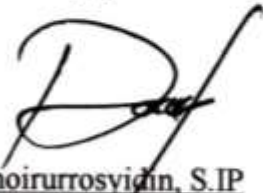
Telah di Pertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada Hari : Sabtu

Tanggal : 08 Maret 2014

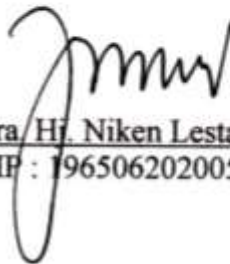
Pukul : 09.30 s/d selesai

Penguji I



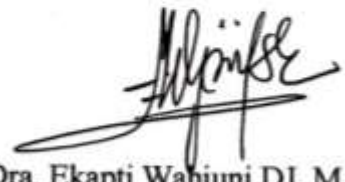
Khoirurrosyidin, S.IP
NIK : 1975050520000913

Penguji II



Dra. Hj. Niken Lestari, M.Si
NIP : 196506202005012001

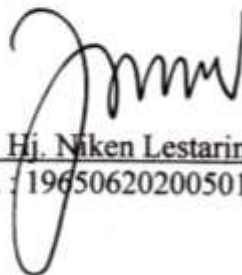
Penguji III



Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si
NIK : 196122219880912

Mengetahui

Dekan FISIP



Dra. Hj. Niken Lestari, M.Si
NIK : 1965062020050111

MOTTO

“ Aku Percaya JanjiMu Allah SWT

Disetiap RencanaMu

Aku tau itu yang terbaik

Bagiku

Aku Percaya Mukjizat itu NYATA dan INDAH

Pada waktuNya ”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Bapak, Ibu yang selama ini sudah memberikan dukungan baik materiil maupun spiritual
2. Adikku yang memberikan dukungan setiap hari meski dalam bentuk canda dan tawa, tapi itu sangat berarti untukku
3. Dhilen Yuan Faratiza, yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya,
4. Sahabat-sahabat seperjuanganku yang telah memberi dukungan dan selalu menemaniku nongkrong di warung kopi, susah senang kita selalu bersama kawan.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NO. 5 TAHUN 1995 PT. POS INDONESIA (PERSERO) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR POS SUMOROTO KECAMATAN KAUMAN.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Hj. Niken Lestarini, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi, M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si selaku Dosen Pembimbing Penulis dan dengan segala masukan serta ilmu dalam mengerjakan Skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, terima kasih atas pembimbingannya, ilmu-ilmu yang kalian berikan kepada kami sehingga paling tidak kami bisa memahaminya dan semoga dapat diimplementasikan kepada Masyarakat.
5. Terima kasih juga kepada Bapak Asmungi selaku Kepala Cabang Kantor Pos Sumoroto Kecamatan Kauman, yang telah membantu dalam mencari data untuk terselesainya Skripsi ini.
6. Kepada Masyarakat Pengguna Jasa Pembayaran Rekening Listrik secara online di Kantor Pos Sumoroto Kecamatan Kauman, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk ditanyai informasi tentang Kantor Pos Sumoroto.
7. Kepada Orang Tuaku Tercinta yang setiap saat tanpa lelah mendoakan penulis, agar lancar dalam mengerjakan Skripsi dan Sukses dalam meraih cita-cita dan hanya ucapan terima kasih yang bisa penulis ucapkan kepada beliau dan semoga selalu dalam lindungan Alloh SWT.
8. Teman-temanku Jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2010, terima kasih atas bantuan dan perhatian kalian semua selama ini.
9. Seluruh civitas Akademika Universitas Muhammadiyah yang telah memberikan warna dalam kehidupan perkuliahan penulis.

Penulis menyadari penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ponorogo, 3 Maret 2014

EKO DWIANTORO
NIM : 10220796

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penegasan Istilah	7
F. Landasan Teori	9
G. Definisi Operasional	14

H. Metode Penelitian	15
I. Tehnik Analisa Data	19
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kantor Pos	23
B. Kondisi Umum Kantor Pos	24
C. Gambaran Umum Obyek Penelitian	26
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA	
A. Penyajian Data	56
1. Data Informan	56
2. Penyajian Data Hasil Wawancara	57
a. Implementasi Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 1995	57
b. Pelayanan Publik di Kantor Pos Sumoroto	60
B. Analisa Data	67
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Gambar Teknik Analisa Data	19
Gambar II Struktur Organisasi Kantor Pos	24



DAFTAR TABEL

Tabel I	: Mitra Kerja On-Line	50
Tabel II	: Biaya Administrasi	52
Tabel III	: Daftar Nama Informan	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan untuk Petugas Kantor Pos Sumoroto
- Lampiran 2 :Daftar Pertanyaan untuk Masyarakat Pelanggan Kantor Pos
- Lampiran 3 :Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero)
- Lampiran 4 :Tanda Bukti terima Kiriman
- Lampiran 5 : Formulir Pengiriman EMS International
- Lampiran 6 : Tanda Terima Setoran Agen PosPay
- Lampiran 7 : Agen PosPay
- Lampiran 8 : Resi Penerimaan Pos Remittance
- Lampiran 9 : Formulir Penerimaan Uang Western Union
- Lampiran 10 : Tanda Terima Pembayaran Listrik
- Lampiran 11 : Sarana dan Prasarana Kantor Pos Sumoroto



ABSTRAK

Eko Dwiantoro, 10220796, Implementasi Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1995 PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai Pelayanan Publik di Kantor Pos Sumoroto

Kata Kunci : Implementasi, Peraturan, Pemerintah, PT, Pos, Indonesia, Persero,
Pelayanan, Publik.

Kantor Pos merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang dibuat pemerintah Indonesia untuk masyarakat Indonesia sebagai sarana komunikasi, PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang statusnya persero berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 1995 atau perusahaan perseroan yang bergerak di bidang jasa dengan memprioritaskan pada upaya memberikan kepuasan pada pelanggan sebagai pelayanan publik.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pos Sumoroto Kecamatan Kauman. Menggunakan Deskriptif Kualitatif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan berupa angka-angka. Dalam pengambilan data ini menggunakan Accidental Sampling. Teknik pengambilan datanya adalah observasi, dokumentasi dan wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya, Barata. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT Alex Media Komputindo*

Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.*

Divisi Pelatihan PT POS Indonesia (Persero) 2010.

Profil Kantor Pos Tahun 2013.

Skripsi Evi, Agustina. 2012. *Upaya Samsat Ponorogo dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Masyarakat.*

Sugiono.2009. *Memahami penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. Dalam Praktikum Siti, fatimah. Tahun 2013.*

Undang Undang Pos No : 38 Tahun 2009.

Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 1995.

<http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1hi/205612002/bab1.pdf>.

<http://posindonesia.co.id>.

<http://pospay.biz>.