

**Aspek Yuridis Pelayanan Publik Pada Bagian Antar  
PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen di Wilayah Kudus**

**TESIS**

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Mencapai Derajat Magister**

**Program Studi Magister Ilmu hukum**



**Diajukan oleh**

**ADI FEBRIYANTO**

**2017-02-001**

**kepada  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2019**

**TESIS**

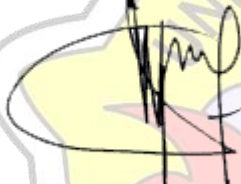
**Aspek Yuridis Pelayanan Publik Pada Bagian Antar  
PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen di Wilayah Kudus**

**Disusun oleh**

**ADI FEBRIYANTO**  
2017-02-001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal  
Susunan Dewan Penguji

**Pembimbing Utama**



**Dr. Suparno, S.H., M.S.**

**Pembimbing Pendamping**



**Dr. Subarkah, S.H., M.Hum.**

**Anggota Dewan Penguji I**



**Suciningtyas, S.H., M.Hum.**

**Anggota Dewan Penguji II**



**Dr. Sukresno, S.H., M.Hum.**

Tesis ini telah diterima sebagai persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister

Tanggal 03 Maret 2019



  
**Dr. Hidayatullah S.H., M.Hum**  
**Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adi Febriyanto

NIM : 2017-02-001

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena tesis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Kudus, 03 Maret 2019

Yang membuat pernyataan

Adi Febriyanto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “ASPEK YURIDIS PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ANTARAN PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN DI WILAYAH KUDUS”

Penulisan Tesis ini memiliki 2 tujuan utama. Pertama, untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi Program Pascasarjana (S2) Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus. Kedua, sebagai bentuk kontribusi nyata, demi kemajuan Kantor Pos Kudus - PT. Pos Indonesia, dalam bidang ilmu hukum.

Dalam penyusunan tesis ini melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sukresno selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. Hidayatullah S.H.,M.Hum., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum.
3. Bapak Dr. Suparno, S.H., M.S. selaku dosen Pembimbing I, yang membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
4. Bapak Dr. Subarkah, S.H., M.Hum., selaku dosen Pembimbing II, yang membimbing sehingga tesis ini selesai dengan baik.
5. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program Studi Magister Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, selama menempuh pendidikan di Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus.
6. Segenap karyawan dan karyawan Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.
7. Bapak Luthfi Hakim, selaku Kepala Kantor Pos Kudus, yang telah berkenan meluangkan waktu dalam pembuatan tesis ini.

8. Rekan-rekan Kantor Pos Kudus yang telah mendukung dalam pembuatan tesis ini.
9. Rekan-rekan Magister Ilmu Hukum angkatan X yang senantiasa memberikan bantuan dalam penulisan tesis ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil.

Semoga Allah memberikan limpahan pahala yang melimpah kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam pembuatan tesis ini.

Mengingat tesis ini merupakan karya yang tidak sempurna, dan menyimpan banyak kekurangan, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang positif serta membangun.

Semoga tesis ini dapat menjadi literatur yang berguna bagi para pembaca pada umumnya dan bagi diri penulis pada khususnya

Kudus, 03 Maret 2019

Adi Febriyanto  
NIM : 2017-02-001

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN,.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. METODE PENELITIAN.....	6
1. METODE PENDEKATAN.....	6
2. SPESIFIKASI PENELITIAN.....	8
3. METODE PENENTUAN SAMPLE.....	11
4. METODE PENGUMPULAN DATA.....	14
5. METODE PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN DATA.....	17
6. METODE ANALISIS DATA.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK.....	19
B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	21
C. PENYELENGGARAN DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK.....	27
1. BADAN USAHA MILIK NEGARA.....	27
2. POS INDONESIA.....	28
3. BAGIAN ANTARAN POS INDONESIA.....	30
D. PERLIDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN.....	32
1. HAK DAN KEWAJIBAN.....	32

2. PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.....	40
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>A. ANALISA PENYEBAB TINGGINYA TINGKAT KELUHAN PELANGGAN DI KANTOR POS.....</b>	<b>42</b>
1. SISTEM MUTU OPERASI POS INDONESIA.....	50
2. KOMPONEN PELAKSANA.....	59
3. IREGULARITAS.....	64
4. ALUR PROSES ANTARAN.....	69
5. KENDALA TERKAIT BIDANG ANTARAN.....	72
<b>B. LANGKAH YANG DIAMBIL OLEH PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK KANTOR POS UNTUK MENGHADAPI KENDALA TERKAIT PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ANTARAN.....</b>	<b>78</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. KESIMPULAN.....	83
B. SARAN.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## ABSTRAK

Tesis yang berjudul “ASPEK YURIDIS PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ANTARAN PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN DI WILAYAH KUDUS”. Secara umum ditujukan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik Pos Indonesia di Kabupaten Kudus. Namun dalam pelaksanaannya terjadi pertumbuhan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, dalam jumlah yang signifikan, sehingga perlu ditelaah lebih jauh terkait permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui secara mendalam penyebab timbulnya masalah, dan langkah yang diambil untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian yuridis empiris atau *socio legal studies*, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan bersifat kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dan teknik yang digunakan adalah *snowball sampling technique*.

Melalui wawancara dan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Pos Indonesia memiliki perangkat peraturan perusahaan guna memastikan kualitas standar mutu layanan. Kemudian, dengan analisa terkait penyebab tingginya keluhan pelanggan diketahui bahwa dalam pelaksanaannya di Kantor Pos mengalami kendala-kendala. Kurangnya tenaga pelaksana, kurangnya sosialisasi atas peraturan terkait standar mutu layanan, dan komunikasi yang belum berjalan dengan baik menjadi kendala yang perlu mendapatkan solusi.

Manajemen Kantor Pos telah melakukan beberapa langkah untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, dengan mengusulkan penambahan tenaga pelaksana namun belum berhasil. Kemudian, melakukan pengaturan ulang terhadap wilayah antaran, dan melakukan sosialisasi terkait peraturan tentang standar mutu layanan kepada internal maupun kepada pengguna layanan.

**Kata Kunci :** *Antaran, Kantor Pos, Mutu*



## **ABSTRACT**

*Thesis with the title “JUDICIAL ASPECTS IN PUBLIC SERVICES OF PT. POS INDONESIA DELIVERY DIVISION FOR THE CUSTOMER AT KUDUS REGION” is intended to learn about the performance of public services Pos Indonesia at Kudus Regency. However, in the implementation of public service, there is significant growth of customer complains. Hence, it need to be studied even further about the problem, so that the cause of the problem can be known even deeper, and also, to learn about the actions that already taken to overcome the problem.*

*The research utilized juridical-empiric approach or socio legal studies, and the research specification are analytical descriptive and qualitative. Nonprobability sampling and snowball sampling technique was used for sampling technique.*

*Through interviews and observations showed that Pos Indonesia already have set of rules related to service quality standards. Through the means, it was known that there are problems that causes of high growth of complains. Lack of operators, lack of socialization about the set of rules related to service quality standards, and the communication that has not gone well among the operators, these are the problems that need solutions.*

*The management of Kantor Pos has taken actions to resolve the problems, such as request additional operator, but not succeeded yet. And then, made arrangements of delivery area, and also socialize regarding set of rules related to service quality standards for both internal and for service user as well.*

**Keywords :** *Delivery, Kantor Pos, Quality*