

## ABSTRAK

**Indrawati Towalu.** 2013. Makalah. Kualitas Pelayanan pada Kantor Pos Gorontalo. Program D-3 Administrasi Perkantoran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Raflin Hinelo, S.Pd, M.Si, dan Pembimbing II Idris Yanto Niode, S.Pd, M.M.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian adalah bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Pos Gorontalo. Adapun tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan pada Kantor Pos Gorontalo. Waktu pelaksanaan penelitian yakni selama tiga bulan yakni Mei 2012 sampai Juli 2012. Adapun tempat penelitian ialah pada Kantor Pos Gorontalo. Data berupa data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui kegiatan wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan dengan cara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa dimensi pelayanan merupakan unsur atau indikator yang harus dipenuhi oleh seorang pegawai atau karyawan dalam menjalani setiap beban kerja yang diberikan kepadanya. Dimensi ini menyangkut *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*. Kelima dimensi ini utuh saling mendukung dalam mewujudkan *performance* yang bisa diandalkan secara profesional. Relevansi antara dimensi pelayanan dengan penampilan atau *performance* pada dasarnya kembali pada diri pegawai kantor pos, untuk dinilai oleh atasan sesuai hasil pekerjaan yang digeluti dan terutama kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh para pelanggan, baik itu menyangkut masalah puas atau tidaknya pelanggan.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan, pegawai