

ANALISIS VALUE FOR MONEY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN SUKOHARJO**Chintya Noer Cahyani¹⁾, Dinara Kharisma Sari²⁾, Maya Widyana Dewi³⁾**^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia¹E-mail: chintyanoer25@gmail.com**Abstract**

The aim of this research is to determine the effect of value for money with economic, efficiency and effectiveness elements on the quality of public services at PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo Regency. This research is quantitative research. The sample was 50 respondents. Data collection techniques through surveys by distributing questionnaires to the intended respondents. Data analysis methods include descriptive statistical analysis, validity tests, reliability tests and classical assumption tests. The research results show that 1) economic, efficiency and effectiveness elements simultaneously as value for money elements influence the quality of PT's public services. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo Regency 2) partial economic elements as one of the value for money elements have no effect on the quality of PT's public services. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo Regency 3) partial efficiency elements as an element of value for money have no effect on the quality of PT's public services. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo Regency, and 4) the partial effectiveness element as one of the value for money elements influences the quality of PT's public services. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo Regency.

Keywords : Analysis, Quality of public services, Value for money.

1. PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia adalah badan usaha milik negara atau BUMN milik pemerintah Indonesia yang bergerak di bidang jasa pos atau pengiriman. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 1746. Saat ini bentuk organisasi usaha Pos Indonesia adalah perseroan terbatas bernama PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1955. Peraturan Pemerintah mengatur pengalihan bentuk awal Pos Indonesia dari Perusahaan umum (perum) menjadi Perusahaan (Persero). PT Pos Indonesia juga merupakan Perusahaan jasa pos dan logistik terbesar di Indonesia. Sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangatlah penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing Perusahaan.

Value For Money (VFM) merupakan konsep yang digunakan untuk menentukan apakah pengeluaran atau investasi yang dilakukan suatu

organisasi memberikan nilai yang sepadan dengan manfaat yang diperoleh. Dalam konteks PT Pos Indonesia, analisis VFM dapat digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya Perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Di sektor jasa, kualitas layanan yang baik adalah kunci untuk mempertahankan pelanggan dan mendapatkan kepercayaan mereka. Dalam jurnal (Ardila Isna, 2015) menurut Mahmudi (2007), VFM juga mengandung arti sebagai penghargaan terhadap nilai uang. Hal ini berarti setiap rupiah harus dihargai secara layak dan digunakan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian (Sugeng et al., 2021), dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Transparansi Sebagai Variabel Moderasi (Study Empiris Pada Wajib Pajak Di Kantor Samsat Kota Palangka Raya)", ditemukan bahwa Value for money berpengaruh hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil pada hipotesis pertama

menunjukkan bahwa *value for money* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi *value for money* di dalam kantor SAMSAT kota Palangka Raya maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik dan sebaliknya semakin rendah implementasi *value for money* di dalam kantor SAMSAT kota Palangka Raya maka kualitas pelayanan publik akan semakin rendah. Kemudian hipotesis kedua ditolak dikarenakan, variabel transparansi dalam penelitian ini lebih berfokus kepada keterbukaan dalam hal kegiatan dan prosedur pelayanan kantor SAMSAT kota Palangka Raya untuk menciptakan kemudahan dan pemahaman prosedur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan, variabel *value for money* dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana kantor SAMSAT kota Palangka Raya meningkatkan kualitas pelayanan publik lewat realisasi anggaran yang ekonomi, efisien dan efektivitas. Kantor SAMSAT kota Palangka Raya terbilang sudah melaksanakan transparansi yang cukup baik dengan kemudahan akses informasi terhadap prosedur pelayanan.

Dengan menggunakan analisis VFM, PT Pos Indonesia dapat mengidentifikasi area dimana penggunaan sumber daya dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti investasi pada teknologi baru, pelatihan staf, atau peningkatan infrastruktur. Selain itu, dengan menerapkan VFM, PT Pos Indonesia juga dapat mengidentifikasi potensi penghematan biaya tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Misalnya, dengan mengidentifikasi proses yang tidak efisien atau menggunakan teknologi yang lebih efektif, Perusahaan dapat mengurangi biaya operasional tetapi tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini berjudul “Analisis *Value For Money* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo” yang dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Perusahaan dalam mengambil keputusan strategi terkait alokasi sumber daya dan pengeluaran. Hal ini dapat membantu Perusahaan meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, latar belakang usulan penelitian ini menunjukkan pentingnya analisis VFM dalam

meningkatkan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia dan bagaimana penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo melalui *Value For Money*, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diteliti :

1. Apakah faktor ekonomis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo ?
2. Apakah faktor efisiensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo ?
3. Apakah faktor efektivitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo ?

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor ekonomis terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor efisiensi terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor efektivitas terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini memiliki 2 manfaat:

1. Manfaat Teoritis

a. Kontribusi Terhadap Teori: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap teori manajemen pelayanan, khususnya dalam konteks perusahaan jasa seperti PT. Pos Indonesia. Melalui *Value For Money*, penelitian ini dapat membantu memperkaya pemahaman tentang bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara ekonomis efisien.

b. Pengembangan Konsep: Penelitian ini dapat membantu mengembangkan konsep *Value For Money* dalam konteks pelayanan. Hal ini mungkin berguna untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi konsep ini lebih jauh.

c. Acuan untuk Penelitian Selanjutnya: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian lain yang ingin mengeksplorasi aspek *value for money* dalam konteks pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Peningkatan Efisiensi Operasional: Penelitian ini dapat membantu PT. Pos Indonesia

Kabupaten Sukoharjo mengidentifikasi cara untuk meningkatkan efisiensi kualitas pelayanannya.

b. Meningkatkan Kualitas Layanan: Dengan memahami bagaimana menerapkan *value for money*, PT. Pos Indonesia dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat membantu mereka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan lebih baik.

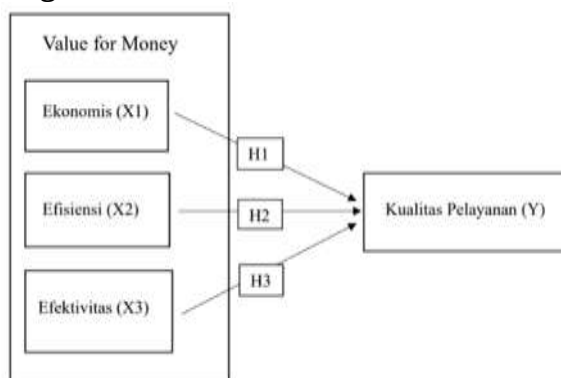
c. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik: Hasil penelitian ini dapat memberikan panduan berharga bagi manajemen PT. Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo untuk mengambil keputusan yang lebih baik mengenai alokasi sumber daya, investasi, dan peningkatan proses perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

d. Peningkatan Daya Saing: Dengan meningkatkan *value for money*, PT. Pos Indonesia dapat menjadi lebih kompetitif di pasar. Mereka dapat menawarkan layanan dengan harga yang kompetitif, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar mereka.

e. Rekomendasi Praktis: Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi PT. Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan.

f. Contoh untuk Perusahaan Lain: Hasil penelitian ini juga dapat menjadi contoh bagi perusahaan lain, baik di sektor logistik maupun layanan publik, untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan meningkatkan kualitas layanan.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

2. METODE PENELITIAN

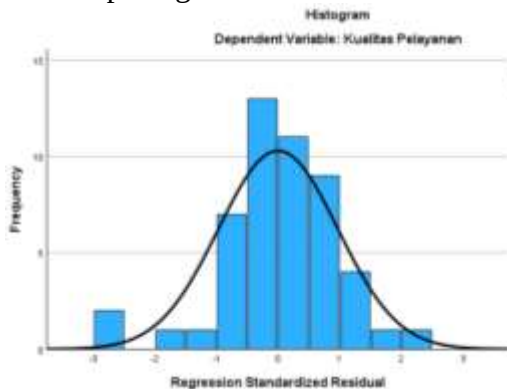
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh penduduk sebanyak 60 orang dan seluruh pelanggan yang melakukan transaksi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang merupakan karyawan dan pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Untuk sampel responden karyawan menggunakan metode purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu yaitu dengan kriteria karyawan yang masuk di dalam tim manajemen, dan karyawan tersebut sudah bekerja minimal 2 tahun. Jumlah karyawan tim manajemen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo sebanyak 25 orang memenuhi kriteria sebanyak 20 orang. Dan untuk sisanya sebanyak 30 orang diambil dari pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo menggunakan sampel *Stratified random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara stratified random sampling bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang merupakan bagian penting dari sebuah populasi. Metode ini dilakukan untuk memperoleh sampel yang representatif. Teknik pengumpulan data melalui survei dengan menyebarkan kuesioner/ angket kepada responden yang akan dituju guna memperoleh data mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Variabel *dependent* (terikat) dalam penelitian ini terdapat kualitas pelayanan sektor publik. Variabel *independent* (bebas) dalam penelitian ini adalah *Value For Money* terdiri dari ekonomis, efisiensi dan efektivitas. Metode analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas serta uji asumsi klasik (meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi). Teknik pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda, uji F (kelayakan model), uji spesifikasi parameter

individual (uji t), dan uji koefisien determinasi (*adjusted R*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Berdasarkan hasil pengujian normalitas diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian data dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat analisis regresi, hal itu dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini :



Gambar 2. Uji Normalitas

Sumber: Hasil olah data, 2024

Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients

Model	Colinearity Statistic's	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Ekonomis	,506	1,978
Efisiensi	,149	6,734
Efektivitas	,164	6,082

Sumber: Data Primer Diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa nilai VIF Variabel Ekonomis (X1) adalah $1,978 < 10$ dan nilai *Tolerance Value* variabel Ekonomis (X1) $0,506 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi Multikolinieritas, nilai VIF Variabel Efisiensi (X2) adalah $6,734 < 10$ dan nilai *tolerance value* variabel Efisiensi (X2) $0,149 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi Multikolinieritas, nilai VIF Variabel Efektivitas (X3) adalah $6,082 < 10$ dan nilai *tolerance value* variabel Efektivitas (X3)

$0,164 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi Multikolinieritas.

Hasil pengujian autokorelasi dapat dilihat sebagai berikut ini :

Model	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	,872	1,979

Sumber: Data Primer Diolah, 2024.

Dari hasil contoh perhitungan dan hasil pengujian dengan menggunakan uji Durbin-Watson atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1,979. Sebagai pedoman umum Durbin-Watson berkisar 0 dan 4. Jika nilai uji statistik Durbin-Watson lebih kecil dari 1 atau lebih besar dari 3, maka residuals atau error dari model regresi berganda tidak bersifat independent atau terjadi autokorelasi.

Jadi berdasarkan nilai uji statistik Durbin-Watson dalam penelitian ini berada diatas 1 dan dibawah 3 yaitu 1,979 sehingga tidak terjadi autokorelasi.

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.697	1.503		1.129	.265
Ekonomis	.092	.058	.113	1.579	.121
Efisiensi	.076	.154	.065	.494	.624
Efektivitas	.545	.086	.798	6.343	<.001

Sumber: Data Primer Diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 2. di atas, maka dirumuskanlah persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,697 + 0,092X_1 + 0,076X_2 + 0,545X_3 + e$$

Dari persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Diketahui konstanta mempunyai nilai sebesar 1,697. Ini artinya jika variabel independent yang terdiri dari ekonomis (X1), efisiensi (X2), efektivitas (X3) sama dengan 0 atau dalam keadaan tetap/tidak berubah maka kualitas pelayanan akan bernilai 1,697 (positif).

2. Ekonomis bernilai 0,092. Hal ini menunjukkan terjadinya pengaruh yang positif antara variabel ekonomis dengan kualitas pelayanan. Sehingga semakin tinggi variabel ekonomis maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Ini artinya jika variabel ekonomis ditingkatkan 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo sebesar 0,092 atau 9,2%.

3. Efisiensi bernilai 0,076. Hal ini menunjukkan terjadinya pengaruh yang positif antara variabel efisiensi dengan kualitas pelayanan. Sehingga semakin tinggi variabel efisiensi maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Ini artinya jika variabel efisiensi ditingkatkan 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo sebesar 0,076 atau 7,6%.

4. Efektivitas bernilai 0,545. Hal ini menunjukkan terjadinya pengaruh yang positif antara variabel efektivitas dengan kualitas pelayanan. Sehingga semakin tinggi variabel efektivitas maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Ini artinya jika variabel efektivitas ditingkatkan 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo sebesar 0,545 atau 54,4%.

Hasil uji F dijelaskan sebagaimana terlihat pada table 3 sebagai berikut :

Tabel 3
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1122.462	3	374.154	112.624	<.001 ^b
Residual	152.818	46	3.322		
Total	1275.280	49			

Sumber: Data Primer Diolah, 2024.

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa F hitung > F tabel atau $112,624 > 2,80$ dan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel ekonomis (X1), efisiensi (X2), dan efektivitas (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo.

Tabel 4
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.697	1.503		1.129	.265
Ekonomis	.092	.058	.113	1.579	.121
Efisiensi	.076	.154	.065	.494	.624
Efektivitas	.545	.086	.798	6.343	<.001

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

1. Pengaruh Variabel Ekonomis (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Variabel ekonomis (X1) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini terlihat dari nilai sign $0,121 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,579 < 2,01174$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel ekonomis (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

2. Pengaruh Variabel Efisiensi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Variabel efisiensi (X2) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini terlihat dari nilai sign $0,624 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,494 < 2,01174$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel efisiensi (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

3. Pengaruh Variabel Efektivitas (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Variabel efektivitas (X3) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini terlihat dari nilai sign $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $6,343 > 2,01174$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel efektivitas (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.880	.872	1.82267

Sumber: Data Primer Diolah, 2024.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat nilai, R Squares sebesar 0,872 atau 87,2% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultant antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap variabel Y sebesar 87,2% dan sisanya 12,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3.2.Pembahasan

1. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda didapat Ekonomis bernilai 0,092, Efisiensi bernilai 0,076, Efektivitas bernilai 0,545. Hal ini menunjukkan terjadinya pengaruh yang positif antara variabel ekonomis, efisiensi, dan efektivitas dengan kualitas pelayanan. Sehingga semakin tinggi variabel ekonomis, efisiensi, efektivitas maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Ini artinya jika variabel ekonomis ditingkatkan 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo sebesar ekonomis (0,092 atau 9,2%), efisiensi (0,076 atau 7,6%), efektivitas (0,545 atau 54,4%).

2. Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa nilai F hitung $>$ F tabel atau $112,624 > 2,80$ dan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel ekonomis (X1), efisiensi (X2), dan efektivitas (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo.

3. Berdasarkan hasil uji t, ekonomis tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini ditunjukkan dari hasil dengan perolehan hasil uji t yaitu terlihat dari nilai sign $0,121 > 0,05$ dan nilai t hitung 1,579

$< 2,01174$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yang berbunyi terdapat pengaruh ekonomis terhadap kualitas pelayanan ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh ekonomis terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo

4. Berdasarkan hasil uji t efisiensi tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini ditunjukkan

dengan perolehan hasil uji t terlihat dari nilai sign $0,624 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,494 < 2,01174$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 yang berbunyi terdapat pengaruh efisiensi terhadap kualitas pelayanan ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara efisiensi terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo.

5. Berdasarkan hasil uji t efektivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t terlihat dari nilai sign $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $6,343 > 2,01174$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 yang berbunyi terdapat pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan diterima yang berarti terdapat pengaruh antara efektivitas terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini didukung oleh penelitian (Sugeng et al., 2021) yang berjudul “Pengaruh *Value For Money* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Transparansi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Wajib pajak di Kantor Samsat Kota Palangka Raya)” Dimana variabel *Value For Money* (efektivitas) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi *Value For Money* (efektivitas) di dalam Kantor Samsat Kota Palangka Raya maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik dan sebaliknya.

6. Sedangkan berdasarkan tabel 4.13 diatas, diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,872. Hal ini menunjukkan bahwa secara Bersama- sama variabel ekonomis, efisiensi, dan efektivitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo yaitu sebesar 87,2%. Sedangkan sisanya sebesar 12,8% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Dari Hasil uji validitas dan realibilitas instrument nilai ekonomis (X1), efisiensi (X2), efektivitas (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) didapatkan nilai hitung dan nilai r korelasi bernilai signifikan untuk setiap pertanyaan

dalam kuisioner. Dan disimpulkan bahwa setiap pertanyaan adalah valid karena nilai r hitung setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel. Kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh *value for money* terhadap kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo sebagai berikut :

1. Ekonomis Tidak Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa ekonomis tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t yaitu $1,579 < 2,01174$. Hal ini terjadi karena, jawaban responden terhadap pertanyaan Ekonomis(X1) banyak menjawab pada poin 3 yang berarti setuju.

2. Efisiensi Tidak Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa ekonomis tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t yaitu $0,494 < 2,01174$. Hal ini terjadi karena, jawaban responden terhadap pertanyaan Efisiensi (X2) banyak menjawab pada poin 3 yang berarti setuju.

3. Efektivitas Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa efektivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t yaitu $6,343 > 2,01174$. Hal ini terjadi karena, jawaban responden terhadap pertanyaan Efektivitas(X3) banyak menjawab pada poin 3&4 yang artinya setuju dan sangat setuju dapat diartikan kegiatan efektivitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo.

4. Ekonomis dan Efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sedangkan Efektivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Saran yang bisa disampaikan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mengembangkan penelitian mengenai variabel bebas lain yang akan diteliti dan melihat pengaruhnya terhadap hasil yang diteliti

sehingga hasil yang dicapai lebih optimal. Melakukan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar yang bisa mewakili populasi, sehingga bisa menambah konsisten hasil penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman pada PT Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo mengenai pengaruh *value for money* (ekonomis, efisiensi, efektivitas) terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil yang didapat ekonomis dan efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan efektivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kedua variabel yaitu ekonomis dan efisiensi tetap memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak terlalu signifikan berbeda dengan efektivitas yang memiliki pengaruh signifikan. PT Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo dapat meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode *value for money*.

Ada beberapa saran dari peneliti bagi perusahaan untuk meningkatkan ekonomis dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo:

1. Optimalisasi Proses Pelayanan: Analisis efisiensi operasional melalui pemetaan alur kerja untuk mengidentifikasi potensi penyederhanaan proses.

2. Implementasi Teknologi Pelayanan: Dengan menggunakan aplikasi mobile atau platform digital untuk meningkatkan akses pelanggan dan memberikan pengalaman pemesanan atau pembayaran yang lebih efisien.

3. Analisis Biaya dan Keuntungan Inisiatif Pelayanan: Dengan menganalisis tentang biaya implementasi perubahan dalam pelayanan terhadap keuntungan yang diharapkan, termasuk peningkatan loyalitas pelanggan dan pertumbuhan pendapatan. Dan juga analisis ROI (*Return on Investment*) dari inisiatif pelayanan tertentu untuk menentukan efektivitasnya dalam meningkatkan ekonomis dan efisiensi.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan artikel ini yang secara langsung maupun tidak langsung telah berkontribusi pada

penulisan artikel dan PT Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo yang telah memberikan

informasi sehingga mempermudah penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- Ardila Isna. (2015). *Analisis Kinerja Keuangan dengan Pendekatan Value For Money pada Pengadilan Negeri Tebing Tinggi*.
- Cahyana D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Soreang 40900*.
- Filaili Herawati, A. (2013). *Analisis Value For Money Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota*.
- Imam Yusuf W. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Nilai Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada UD Tirta Jaya Usaha*.
- Mardiasmo, 2018. *Akuntansi sektor publik*, Andi: Yogyakarta.
- Prasetyo, A., Dewi, R. R., & Masitoh, E. (2022). *Analisis Kinerja Berdasarkan Konsep Value For Money pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Penumping Kota Surakarta* (Vol. 11, Issue 2).
- Rusmidarti, Y. (2021). *Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan*.
- Sugeng, G., Nugroho, T., Pambelum, Y. J., Ekonomi, F., Universitas, B., Raya, P., Akuntansi, J., Bisnis, D., Palangka, U., Kampus, R., Jalan, U., Timang, H., & Tengah, K. (2021). *Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Transparansi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Wajib pajak di Kantor Samsat Kota Palangka Raya)*. In *Balance: Media Informasi Akuntansi dan Keuangan* (Vol. 13, Issue 1). <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/blnc>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Titissari, A., Pendidikan, D., Perkantoran, A., Ekonomi, F., & Yogyakarta, U. N. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri*.
- Virdha Noer F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*.