

# Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu

*by* Jurnal Professional

---

**Submission date:** 04-Jul-2022 09:15PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1866725082

**File name:** 16.\_Bambang\_Sutikno.pdf (467.57K)

**Word count:** 4485

**Character count:** 29996



## Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu

Bambang Sutikno

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [bambangstia01@gmail.com](mailto:bambangstia01@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [29 Mei 2022]

Accepted [18 Juni 2022]

### KEYWORDS

Quality, Public Service, PT. Pos Indonesia (Persero).

17

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

11

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Jika pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) memuaskan masyarakat dan berkualitas baik, tentunya akan sangat membantu aktivitas perekonomian masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Begitupun sebaliknya, bila pelayanan yang diberikan mengecewakan masyarakat dan berkualitas buruk, tentunya akan menghambat aktivitas perekonomian masyarakat dan berdampak pada meningkatnya angka kemiskinan dan menghambat kesejahteraan masyarakat Indonesia. Banyaknya keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu menjadi sebab peneliti melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu ini. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling dan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang berdasarkan aspek bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empathy, beradaptasi, dan berpartisipasi aktif terhadap dalam membantu mengembangkan perekonomian masyarakat menunjukkan bahwa : 1. Masyarakat berpendapat fasilitas di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berkualitas buruk, 2. Masyarakat berpendapat pegawai tidak melayani dengan ramah dan sopan, 3. Masyarakat berpendapat belum terlayani dengan cepat dan tanggap, 4. Masyarakat berpendapat belum mendapatkan kenyamanan dan keamanan, 5. Masyarakat merasa pegawai tidak melayani dengan sikap yang penuh perhatian, 6. Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berpendapat bahwa mereka sudah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, tetapi masyarakatlah yang sering menjadi penyebab kesalahpahaman dalam proses pemberian layanan.

18

### ABSTRACT

PT. Pos Indonesia (Persero) is one of the State-Owned Enterprises (BUMN). If the services provided by PT. Pos Indonesia (Persero) satisfies the community and has good quality, of course it will greatly help the community's economic activities and realize the welfare of the community. On the other hand, if the service provided disappoints the community and is of poor quality, it will certainly hamper the community's economic activity and have an impact on increasing poverty rate and hampering the welfare of the Indonesian people. The number of complaints about the services provided by PT. Pos Indonesia (Persero) Sukamerindu Branch, Bengkulu City is the reason why researchers conduct research on service quality at PT. Pos Indonesia (Persero) Sukamerindu Branch, Bengkulu City. The purpose of this study was to determine and analyze the quality of service at PT. Pos Indonesia (Persero) Sukamerindu Branch, Bengkulu City. This study uses a qualitative descriptive method with purposive sampling technique and with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Based on the results of research based on aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, adapting, and actively participating in helping develop the community's economy, it shows that: PT. Pos Indonesia (Persero) Sukamerindu Branch, Bengkulu City is of poor quality, 2. People think that employees do not serve in a friendly and polite manner, 3. People think that they have not been served quickly and responsively, 4. People think that they have not received comfort and security, 5. People feel that employees do not serve with a caring attitude, 6. Employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Sukamerindu Branch, Bengkulu City believes that they have served the community as well as possible, but the community is often the cause of misunderstandings in the service delivery process.

## PENDAHULUAN

21

Pemerintah Republik Indonesia berkeinginan memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pasal 1 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik yang berkualitas baik tentunya akan memudahkan masyarakat Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan karena dengan pelayanan yang memuaskan, akses yang mudah dan cepat, masyarakat Indonesia akan lebih mudah menjalankan aktivitas perekonomiannya sehingga tercapainya kesejahteraan sosial bagi masyarakat Indonesia.

Namun pada kenyataannya di lapangan, pelayanan publik berkualitas prima yang seharusnya diterima oleh masyarakat Indonesia masih belum dapat dinikmati karena pada saat ini, Indonesia mengalami permasalahan serius di bidang publik, yakni kurangnya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak-pihak pemberi layanan publik, salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (Persero).

PT. POS Indonesia (Persero) merupakan salah satu bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia ini. Pada dasarnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki dua tujuan utama, yakni memberikan pelayanan publik (public service) yang sebaik-baiknya bagi seluruh masyarakat Indonesia dan bertujuan mendapatkan keuntungan atau laba dari hasil pemberian layanan publik kepada masyarakat Indonesia, namun keuntungan atau laba tersebut bukanlah tujuan utamanya, tapi keuntungan berupa modal yang dapat dikembalikan saja.

PT. Pos Indonesia (Persero) pertama kali didirikan oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Inhoff di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746, yang dengan tujuan utama untuk mendukung arus komunikasi surat balai kepentingan kolonial yang berada di Indonesia dengan Negara Belanda dan negara-negara lainnya. PT Pos Indonesia (Persero) atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat, dokumen, dan paket / barang. Dalam kebutuhan bangsa dan negara, kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan penyelenggaraan pos yang baik. Dengan meningkatnya perkembangan nasional dan meluasnya mobilitas masyarakat, pos sebagai prasarana komunikasi dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional pada hakekatnya harus mampu memperkokoh kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempererat hubungan antar bangsa dan melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan diantara anggota masyarakat. Untuk itu, pos diselenggarakan oleh negara demi kepentingan umum, guna mencapai tujuan itu maka ada keuntungan wajib angkut pos bagi sarana angkutan umum darat, laut dan udara serta media telekomunikasi. Pos dan giro dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos dengan tujuan membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan pos dan giro guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat, menunjang pembangunan nasional. Namun pada perjalanannya, pada saat ini, banyak sekali keluhan tentang pelayanan dari PT. Pos Indonesia (Persero) yang tidak memuaskan dan sangat mengecewakan masyarakat Indonesia.

Seperti yang dilansir <https://www.kompasiana.com> (3 Maret 2018) disebutkan bahwa pada saat ini, banyak masyarakat yang merasa sangat kecewa dengan pelayanan PT Pos Indonesia (Persero). Mereka yang berusia muda atau sering disebut generasi milenial sudah sangat jarang menggunakan jasa Pos Indonesia. Hal tersebut dikarenakan kondisi kantor pos di setiap propinsi, kabupaten sampai pelosok kondisinya sangatlah memprihatinkan, khususnya yang berada di kabupaten atau tingkat kecamatan. Pada kenyataannya, dalam melakukan pengiriman barang atau yang saat ini marak perdagangan secara online, menggunakan jasa Pos Indonesia pastinya menjadi pilihan terakhir. Pos Indonesia bisa dikatakan seperti menjadi penonton saja. Faktor lainnya yang menyebabkan PT. Pos Indonesia dijadikan pilihan terakhir oleh masyarakat Indonesia adalah banyaknya jasa pengiriman barang/paket, surat menyurat ataupun dokumen yang dikelola oleh pihak swasta, seperti Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan Titipan Kilat (TIKI) yang tentunya lebih berkualitas baik dan memuaskan masyarakat Indonesia. Meskipun biaya dari jasa yang diberikan oleh pihak swasta tersebut memang lebih mahal dibandingkan dengan PT. Pos Indonesia (Persero), tetapi masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang pihak swasta tersebut berikan karena dalam melayani masyarakat, pihak swasta tersebut, seperti Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan Titipan Kilat (TIKI) yang melayani masyarakat dengan sangat ramah, sopan dan santun, serta masyarakat sangat merasa aman dengan barang/paket dan surat menyurat/dokumen yang mereka kirimkan ataupun terima karena dijamin kondisinya oleh pihak swasta tersebut. Pihak-pihak swasta yang memberikan jasa pengiriman barang tersebut menjamin barang masyarakat berupa adanya asuransi yang menjamin barang dan dokumen masyarakat yang dikirimkan atau diterima. Bila barang/paket dan dokumen/surat menyurat yang dikirimkan/diterima masyarakat dalam kondisi rusak, maka pihak swasta tersebut akan menggantikan barang/paket dan dokumen/surat menyurat masyarakat tersebut sesuai dengan harga dari barang/paket dan dokumen/surat menyurat tersebut. Hal tersebut tentunya sangat memuaskan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat. Kondisi ini tentunya sangat berbeda dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) yang dikarenakan pelayanan pegawai kantor pos yang sangat buruk, antara lain pelayanan yang kurang





ramah, lamanya waktu dalam melayani (kurang cekatan), dan paket (barang) konsumen yang sampai sering dalam keadaan yang rusak. Salah satu penyebab buruknya pelayanan di kantor pos tersebut adalah mental kerja dan budaya pegawai. Tidak dapat dipungkiri bahwa mental kerja para pegawai dan profesionalisme para pegawai yang belum maksimal. Banyak pegawai yang menganggap mereka bekerja layaknya pegawai negeri sipil. Hal itu membuat mereka nyaman dan seolah bekerja tidak ada target, terutama mencari laba dan lain-lain. Semua berjalan auto pilot saja. Masuk jam 8 pulang jam 4. Para pelanggan atau orang yang ingin memakai jasa di kantor pos dianggap bukan hal yang utama.

Pelayanan publik yang buruk tersebut sangatlah merugikan masyarakat karena pelayanan yang diberikan kantor pos tersebut sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk berbagai macam keperluan yang sangat penting, seperti untuk mengirim surat (berkas), paket (barang), maupun membayar tagihan listrik bulanan dan tagihan pembayaran kartu indonesia sehat.

## LANDASAN TEORI

### **1** Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dalam Tangkilisan (2005:208). Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara dalam Moenir (2006:17). Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 25/2009 adalah :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Moenir (2006, 16-17) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia menyebutkan:

“Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:2) adalah:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagian akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan”.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi / perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan.

### **21** Pengertian Pelayanan Publik

Indonesia berkewajiban memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pasal 1 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa segala macam bentuk pelayanan publik

adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. Pemerintah juga berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur.

<sup>8</sup> Pengertian pelayanan publik juga didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto(2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya”

Moenir (2002: 7) menyatakan:

“Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4)

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

### <sup>3</sup> METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2010 :9) adalah metode yang digunakan untuk meneliti dapat kondisi obyek yang alamiah, untuk mendapatkan data yang mendalam dengan peneliti sebagai instrument kunci.

Menurut Malo dan Trisnoningtiast (1999 : 9), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menguraikan serta menggambarkan situasi teraktual yang berupa gejala sosial tertentu sehingga diperoleh kesimpulan dari masalah yang terjadi. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini dimaksud untuk menjawab serta mendapatkan solusi dari pemecahan masalah mengenai gejala sosial dalam permasalahan penelitian.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah pembahasan yang telah dilakukan peneliti dengan terlebih dahulu melakukan penelitian melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dengan judul penelitian : “Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Persero Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu” :

#### Aspek Bukti Langsung (tangibles)

Bukti langsung (tangibles) merupakan suatu kondisi / keadaan dilapangan yang dapat diamati oleh mata secara langsung dan dapat dirasakan langsung oleh setiap orang yang melihat, mendengar dan mendapatkan pelayanan dari pihak dan pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Pos, Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu tersebut. Aspek Bukti langsung yang diteliti oleh peneliti, meliputi:

1. Fasilitas fisik Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Seperti meja, kursi, lahan parkir bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian : Berdasarkan fakta dilapangan melalui pengamatan langsung oleh peneliti dan melalui wawancara dengan 7 orang informan, fasilitas fisik di Kantor Pos Cabang Sukamerindu yang meliputi meja, kursi belum memuaskan masyarakat. Permasalahan : Kursi yang tersedia terbuat dari kayu dan tidak nyaman diduduki, terutama bagi ibu yang sedang dalam kondisi hamil.
2. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu, yang meliputi ruang tunggu dan lahan parkir. Hasil penelitian : Berdasarkan fakta dilapangan, fasilitas sarana dan prasarana berupa ruang tunggu dan lahan parkir yang tersedia di Kantor Pos, Cabang Sukamerindu, berkualitas buruk. Permasalahan : Lahan parkir yang berupa tanah penuh dengan rumput dan sangat menyulitkan masyarakat.





#### **Aspek Keandalan (Realibility)**

Keandalan (Realibility) merupakan sikap dari petugas / karyawan Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap / perilaku tersebut meliputi pelayanan yang akurat dan tepat waktu, serta pelayanan terpercaya yang diberikan oleh pihak petugas kepada masyarakat.

1. Pelayanan yang akurat dan tepat waktu. Hasil Penelitian: Berdasarkan fakta dilapangan melalui pengamatan dan wawancara peneliti, pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu belum memberikan pelayanan yang berkualitas baik karena belum memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu. Permasalahan: Pegawai Kantor Pos Cabang Sukamerindu lambat dalam melayani masyarakat
2. Pelayanan terpercaya yang diberikan oleh pihak petugas di Kantor Pos Cabang Sukamerindu Kota Bengkulu. Hasil penelitian: Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara di lapangan, masyarakat belum merasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berkualitas baik. Hal tersebut dikarenakan buruknya pelayanan yang diberikan dalam hal meyakinkan masyarakat. Permasalahan: Masyarakat belum percaya dengan pengiriman paket/barang karena seringkali barang yang diterima datang dalam kondisi rusak.

#### **Aspek Daya Tanggap (responsiveness)**

Daya Tanggap (responsiveness) merupakan perilaku petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat dengan sikap yang tanggap, cekatan, dan melayani masyarakat dengan sikap yang penuh dengan antusiasme.

Kesediaan petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap. Hasil penelitian : Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara dengan beberapa informan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Sukamerindu masih berkualitas buruk mengenai kesediaan petugas melayani masyarakat dengan sikap yang tanggap. Permasalahan: Masyarakat berpendapat bahwa pegawai yang melayani tidak mau membantu mereka dengan tanggap dan cepat.

Kesediaan petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan penuh antusias kepada masyarakat. Hasil penelitian: Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan dan wawancara dengan informan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Sukamerindu masih berkualitas buruk mengenai kesediaan pegawai melayani masyarakat dengan antusias. Permasalahan : Masyarakat berpendapat bahwa pegawai tidak melayani mereka dengan sikap yang penuh dengan antusias.

#### **Aspek Jaminan (Assurance)**

Jaminan (Assurance) merupakan sikap / perilaku petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat yang meliputi sikap keramahan dalam meyakinkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan sikap sopan kepada masyarakat.

1. Sikap petugas dalam melayani dengan keramahan dalam meyakinkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Pos Sukamerindu, Kota Bengkulu. Berdasarkan pengamatan peneliti dan dan wawancara dengan informan di lapangan, masyarakat belum merasa puas dan terlayani dengan baik. Permasalahan :Pegawai yang melayani masyarakat kurang ramah dan tidak bisa meyakinkan masyarakat untuk mengirimkan surat-menyurat di Pos.
2. Kesopanan petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat. Hasil penelitian : Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara di lapangan, informan berpendapat bahwa petugas yang melayani masyarakat di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, tidaklah sopan dan mengecewakan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu ini berkualitas buruk dalam hal kesopanan petugas yang melayani. Permasalahan:Masyarakat berpendapat bahwa pegawai yang melayani bersikap tidaksopan dan tidak menghargai masyarakat.

#### **Aspek Empathy**

Empathy merupakan sikap / perilaku dari Petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat dengan penuh perhatian dan kesediaan membantu masyarakat bila membutuhkan bantuan.

Sikap penuh perhatian petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu dalam melayani masyarakat yang mendapatkan layanan. Hasil Penelitian: Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara dengan informan di lapangan, informan tidak merasa mendapatkan perhatian dari petugas dalam proses

melayani mereka. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa, pelayanan di Kantor Pos Cabang Sukamerindu berkualitas buruk dalam hal sikap penuh perhatian kepada masyarakat yang mendapatkan layanan. Permasalahan: Para pegawai yang melayani masyarakat kurang memberikan perhatian kepadamasyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Sikap kesediaan memberikan bantuan yang diberikan oleh petugas Kantor Pos Sukamerindu, Kota Bengkulu bila terdapat masyarakat yang kesulitan/membutuhkan bantuan. Hasil Penelitian : Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara dengan informan di lapangan, informan tidak merasa mendapatkan perhatian dari petugas dalam proses melayani mereka. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa, pelayanan di Kantor Pos Cabang Sukamerindu berkualitas buruk dalam hal sikap kesediaan memberikan bantuan kepada masyarakat yang mendapatkan layanan bila masyarakat mendapatkan kesulitan. Permasalahan : Masyarakat berpendapat bahwa pegawai yang melayani tidak mau membantu masyarakat bila masyarakat mendapatkan kesulitan. Selain itu, peneliti juga menggunakan aspek Good Corporate Governance (GCG) PT. Pos Indonesia (Persero) tentang Etika PT. Pos Indonesia (Persero) dengan masyarakat, yaitu Beradaptasi dengan perkembangan nilai-nilai budaya luhur masyarakat sekitar.

#### **Membuat pembaharuan inovasi mengenai pengiriman barang/paket dan surat-menyurat/dokumen.**

Hasil penelitian : Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung di lapangan, Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu sudah melakukan beberapa inovasi mengenai pengiriman barang/paket dan surat-menyurat/dokumen seperti adanya cek resi online yang sekarang ini dapat dilakukan oleh para masyarakat yang mengirimkan barang/paket dan surat-menyurat/dokumen. Permasalahan : Cek resi online dari PT. Pos Indonesia (Persero) seringkali bermasalah karena informasi yang diberikan dari cek resi online seringkali tidak tepat, sehingga seringkali membuat masyarakat kecewa dan merasa percuma dengan adanya cek resi online tersebut / terkesan kurang bermanfaat dan kurang membantu masyarakat yang mengirimkan barang/paket dan surat-menyurat/dokumen tersebut.

Membuat pembaharuan/inovasi mengenai pembayaran tagihan listrik bulanan, tagihan bulanan Air PAM (Perusahaan Air Minum), dan tagihan bulanan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Hasil penelitian: Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung di lapangan, Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu sudah melakukan beberapa inovasi mengenai pembayaran tagihan listrik bulanan, tagihan bulanan Air PAM (Perusahaan Air Minum), dan tagihan bulanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) dengan cara sistem pembayarannya sudah melalui internet/secara online. Permasalahan: Internet yang tersedia di Kantor Pos Cabang Sukamerindu Kota Bengkulu ini tiba-tiba sering kali loadingnya lama, jadi agak lama prosesnya dan sering terjadi kesalahpahaman antar petugas karena masyarakat yang sering kali tidak sabar/tidak mau menunggu terlalu lama, padahal jaringan internet yang digunakan untuk pembayaran sedang bermasalah.

#### **Berpartisipasi aktif dalam membantu pengembangan ekonomi masyarakat dan pemberdayaan kondisi sosial masyarakat sebagai rasa tanggung jawab sosial PT. Pos Indonesia (Persero).**

Melayani masyarakat sebaik-baiknya guna mempermudah masyarakat dalam bidang perekonomian dan sosial. Hasil Penelitian : Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung di lapangan, menurut pendapat informan yang merupakan pegawai di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu tersebut, para pegawai sudah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya guna mempermudah masyarakat dalam bidang perekonomian dan sosial. Permasalahan: Sering kali terjadi beberapa kesalahpahaman antara masyarakat dan pegawai Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota tersebut. Hal ini sering kali terjadi saat masyarakat mau membayar tagihan listrik bulanan, Air PAM (Perusahaan Air Minum), dan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Kesalahpahaman tersebut sering kali terjadi karena jaringan internet yang digunakan untuk proses pembayaran tiba-tiba macet, loadingnya lama dan masyarakat menjadi tidak sabardalam menunggu proses tersebut.

Membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam bidang pelayanan di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Hasil Penelitian : Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung di lapangan, menurut pegawai Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu, mereka sudah membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam bidang pelayanan di Kantor Pos, Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Permasalahan :Menurut pegawai Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu masyarakatlah yang mempersulit pegawai dan bahkan terkesan menghambat pegawai untuk membantu mereka bila masyarakat tersebut mengalami kesulitan karena masyarakatlah yang tidak mau mendengarkan penjelasan mereka dan terkesan tidak memahami kondisi para pegawai Kantor Pos, Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu.





## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu pada saat ini berkualitas buruk. Hal tersebut didasari pada wawancara dengan 9 orang informan yang terdiri dari 2 orang pegawai Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dan 7 orang masyarakat Kota Bengkulu yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Pos tersebut. Peneliti melakukan penelitian melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan dengan para informan dengan menggunakan teori dari Zeithaml, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), agar layanan dapat memuaskan kepada orang/pelanggan atau sekelompok orang yang melayani maka harus diperhatikan beberapa persyaratan pokok / aspek kualitas pelayanan yang baik, yaitu: Bukti langsung (tangibles), Keandalan (reability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empathy.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan aspek penelitian yang berdasarkan teori dari Zeithaml tersebut, informan merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu yang terdiri dari :

1. Masyarakat berpendapat fasilitas di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berkualitas buruk.
2. Masyarakat berpendapat pegawai tidak melayani dengan ramah dan sopan.
3. Masyarakat berpendapat belum terlayani dengan cepat dan tanggap.
4. Masyarakat berpendapat belum mendapatkan kenyamanan dan keamanan.
5. Masyarakat merasa pegawai tidak melayani dengan sikap yang penuh perhatian.

Selain aspek penelitian yang menggunakan teori Zeithalm tersebut, peneliti juga menggunakan aspek Good Corporate Governance (GCG) PT. Pos Indonesia (Persero) tentang Etika PT. Pos Indonesia (Persero) dengan masyarakat, yaitu :

1. Beradaptasi dengan perkembangan nilai-nilai budaya luhur masyarakat sekitar.
2. Berpartisipasi aktif dalam membantu pengembangan ekonomi masyarakat dan pemberdayaan kondisi sosial masyarakat sebagai rasa tanggung jawab sosial PT. Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan, pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berpendapat bahwa mereka sudah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, tetapi masyarakatlah yang sering menjadi penyebab kesalahpahaman dalam proses pemberian layanan. Namun, berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti melalui observasi di lapangan, informasi yang diberikan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu lebih tepat dan akurat dibandingkan dengan informasi dan hasil wawancara yang diberikan oleh para pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Hal itu dikarenakan informasi yang diberikan pegawai lebih terkesan sebagai pembelaan diri dan keseluruhan pelayanan berkualitas buruk yang menurut hasil wawancara dengan masyarakat memang benar adanya dan merupakan fakta di lapangan.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu pada saat ini berkualitas buruk. Hal itu didasari atas fakta dilapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis.

### Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) yang di pusat seharusnya memberikan peraturan tegas tentang pelayanan prima yang harus diberikan para pegawai Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) di seluruh Indonesia.
2. PT. Pos Indonesia (Persero) hendaknya menyediakan kotak saran di setiap Kantor Pos yang ada di seluruh Indonesia guna masyarakat dapat memberikan pendapat ataupun keluhan yang mereka rasakan.
3. Sebaiknya PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan call center berupa nomor telepon yang dapat di hubungi masyarakat bila masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk dari pihak pegawai PT. Pos Indonesia (Persero).
4. Masyarakat hendaknya lebih aktif dalam hal pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh pihak Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan cara melaporkan ke pihak Ombudsman



ataupun lapor.go.id bila mendapatkan pelayanan yang buruk dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun dari pihak pemerintah Indonesia dan pihak penyedia layanan publik lainnya..

### DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Achmat. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta.
- Faisal. 1990. Strategi dan Operasional penanggulangan. Penerbit Liberty, Jakarta.
- Gottschalk, Louis, 1986. Mengerti Sejarah (terjemahan Nugroho Notosusanto). Jakarta.
- Kartono, Kartini, 1980. Pemimpin dan Kepemimpinan. PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta.
- Malo, Manase dan Sri Trisnoningias, 1999. Metode Penelitian Masyarakat.
- Miles, Mathew. B. dan Huberman. 2001. Kualitatif data Analysis (terjemahan Rohendi Tjetjep). Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Syafie, Inu Kencana. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Sugiyono. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik [www.wikipedia.co.id](http://www.wikipedia.co.id). PT. Pos Indonesia (Persero). Diakses pada 24 Februari 2019.
- 3 Maret 2018. [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com). Kekecewaan Masyarakat terhadap PT Pos Indonesia (Persero). Diakses pada 24 Februari 2019.

# Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.fisip-untirta.ac.id">repository.fisip-untirta.ac.id</a> Internet Source	8%
2	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.unib.ac.id">repository.unib.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	1%
7	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://konsultasiskripsi.com">konsultasiskripsi.com</a> Internet Source	<1%

[docplayer.info](http://docplayer.info)



9	Internet Source	<1 %
10	es.scribd.com Internet Source	<1 %
11	id.scribd.com Internet Source	<1 %
12	core.ac.uk Internet Source	<1 %
13	innovaciondocente.upct.es Internet Source	<1 %
14	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
15	e-journal.upr.ac.id Internet Source	<1 %
16	jim.unsyiah.ac.id Internet Source	<1 %
17	journal.pdmbengkulu.org Internet Source	<1 %
18	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
19	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
20	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %

21	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://jurnal.unived.ac.id">jurnal.unived.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 10 words

Exclude bibliography  On