

**KUALITAS PELAYANAN PT POS INDONESIA CABANG BARITO
SELATAN**

Oleh

**Resmiati Sari, Dra. Puput Ratnasari, M. Hum dan Katriani Puspita Ayu,
SE., MA.**

ABSTRACT

This study was conducted to determine how the quality of service at PT Pos Indonesia branch of South Barito and what efforts are conducted by PT Pos Indonesia branch of South Barito to improve the quality of service to the community . Based on these problems ,the purpose of the study was to describe and analyze the quality of service at PT Pos Indonesia branch of South Barito and the efforts of PT Pos Indonesia to maximize service to the community. The focus of research on the quality of financial services is measured based on five dimensions of service quality that is reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and the efforts undertaken by PT Pos Indonesia South Barito branch in maximizing service to the community.

This type of research is qualitative research and data collection techniques performed by the method of observation , interviews , and documentation. Subjects of this study were employees of PT Pos Indonesia branch of South Barito and public users of financial services branch of PT Pos Indonesia South Barito . Mechanical analysis of data from this study is data collection , data reduction , data presentation , and conclusion and verification

Conclusions drawn or obtained from this study indicate that the quality of service of PT Pos Indonesia Branch South Barito still not up to optimum . It can be inferred from the existence of public complaints as users of services provided related services and facilities are incomplete and inadequate .

Keywords:*Quality service, Public.*

A. Pengantar

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pusat maupun daerah mempunyai tugas yang sama yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik kepada masyarakat, karena masyarakat merupakan pelanggan atau konsumen dari pelayanan publik yang merasakan langsung bagaimana proses pelayanan serta sebagai penilai dari kinerja pemerintah. Pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga dapat mensejahterakan kehidupan masyarakat dan memperbaiki citra pemerintah dimasyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan setiap instansi dan badan usaha perlu menerapkan strategi dalam pelayanan yang diharapkan dapat mendorong terjadinya kebersamaan antara individu dalam instansi untuk menjalin kerjasama dalam mencapai tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik. Strategi dalam pelayanan publik juga harus dapat dimengerti oleh setiap individu pada setiap bidang baik di instansi, maupun badan usaha yang menyelenggarakan pelayanan publik dan harus mampu direkomendasikan

kepada pihak manajemen diinstansi, perusahaan, maupun badan usaha terhadap pelayanan yang kurang berkenan bagi para pelanggan atau masyarakat sehingga dapat diambil langkah-langkah kebijakan perbaikan. Salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa pengiriman surat, barang, uang dan lain-lain baik didalam dan luar negeri adalah PT Pos Indonesia.

Saat ini PT Pos Indonesia sudah ada diberbagai daerah diIndonesia dan salah satunya adalah di kabupaten Barito Selatan, kabupaten ini merupakan salah satu kabupaten yang ada diprovinsi Kalimantan Tengah. Kantor pos ini dibangun dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan jasa pengiriman di Barito Selatan. Pelayanan yang disediakan kantor pos sangat beragam sehingga masyarakat dapat memilih mana yang menjadi kebutuhannya, kantor pos terus berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat dan pelanggan yang menggunakan layanannya. Pelayanan yang diterapkan dengan mekanisme standar kerja yang telah ditentukan oleh PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan kepada pegawainya diharapkan mampu untuk menarik minat masyarakat dan menambah kepercayaan pelanggannya maupun masyarakat yang belum pernah menggunakan jasanya. Keberadaan kantor pos di Barito Selatan saat ini memang sangat menunjang dan membantu masyarakat, karena akses dan jaringan yang tersedia saat ini cukup luas sehingga hubungan antar daerah-daerah dalam penyaluran pengiriman cukup mudah. Selain itu biaya pengiriman cukup terjangkau oleh masyarakat.

Namun dalam memberikan pelayanan tentunya setiap penyelenggara pelayanan selalu mendapatkan hambatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik termasuk PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. Bentuk pelayanan yang dilakukan masih belum berjalan dengan baik, banyak masyarakat pengguna jasa kantor pos yang mengeluhkan tentang keterlambatan pengiriman baik surat maupun barang serta terkadang barang yang dikirim lewat pos tidak sesuai dengan harapan karena rusak pada saat pengiriman. Selain itu berdasarkan observasi awal yang dilakukan beberapa waktu yang lalu masih ada beberapa pegawai PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan juga terlihat kaku dalam melayani masyarakat dan terkadang jika terlalu banyak masyarakat yang datang pegawai yang memberikan pelayanan lambat menanggapi permintaan masyarakat karena pegawai yang melayani tidak diimbangi dengan masyarakat yang datang setiap harinya sehingga sering terjadi antrian yang cukup lama. Sosialisasi dari PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan kepada masyarakat juga kurang mengenai produk dan jasa yang ditawarkan sehingga kebanyakan masyarakat tidak mengetahui apa saja jasa yang mereka pelayanan jasa yang mereka sediakan terutama masyarakat yang berada wilayah terpencil. Keluhan masyarakat yang disampaikan melalui web PT Pos Indonesia juga terkadang lambat ditanggapi atau direspon sehingga masyarakat yang ingin menyampaikan dan mengharapkan penjelasan yang jelas mengenai masalah yang dialami merasa kecewa. Kemajuan zaman dan

teknologi seharusnya dapat menjadi pendukung bagi semua badan usaha yang bergerak dibidang jasa karena pada saat ini pelayanan tidak hanya dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan konsumen atau pelanggan tapi dapat mengandalkan teknologi yang ada agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sistem informasi pelayanan yang efektif akan mampu menyuarakan keinginan dan harapan para pelanggan, mengidentifikasi berbagai kekurangan pelayanan yang diberikan oleh instansi dan badan usaha, memungkinkan instansi dan badan usaha untuk memantau kualitas pelayanan para pesaing, memberikan umpan balik atas upaya perbaikan kualitas pelayanan dan memberikan alternatif tolak ukur kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas, untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “ **Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan**”.

LANDASAN TEORI

A. Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Dwight Waldo (1955) dalam Inu Kencana Syafii (25:2006) adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960) administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Lembaga Administrasi Negara (2003) dalam “ Sistem administrasi NKRI buku I” dalam Sjamsiar Sjamsuddin (119:2006) mendefinisikan administrasi

publik (Negara) yaitu administrasi mengenai Negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam kondisi dan situasi apapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan Negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara, memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang secara tradisional dilakukan oleh aparatur Negara. Objek disiplin Ilmu Administrasi Publik adalah pelayanan publik sehingga yang dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik.

B. Pelayanan Publik

Menurut Gronross (1990: 27) dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:80) pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan

melayani. Sedangkan melayani adaah menyuguihi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006:5). Sementara pelayanan umum (publik) dalam Kepmen PAN No.81/1993 yang disempurnakan dalam kepmenpan PAN No.63/2003 adalah : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimmons dalam Budiman (sinambela:2006) terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. Realibility: yang ditandai pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
2. Tangibles: yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness: yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance: yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. Empati : yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- D. Prinsip Pelayanan Publik**
Sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/2003 dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:84) prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :
- a) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
 - b) Kejelasan
Mencakup kejelasan dalam hal : (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (3) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
 - c) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d) Akurasi
Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g) Kelengkapan sarana dan prasarana
Seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
 - h) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
 - i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
 - j) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.
- E. Standar Pelayanan Publik**
Standar pelayanan publik dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:85) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut :
- a) Prosedur pelayanan
Dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
 - b) Waktu penyelesaian
Ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Biaya pelayanan

- Termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e) Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.
- e) Kesamaan hak
Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

G. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Morgan dan Murgatroyd, “*quality is the totalty of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*”. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

F. Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No.63/2004 pada awalnya penelitian tentang kualitas penyelenggaraan layanan dipelopori oleh Gronroos (pelayanan dalam Zaenal dan Jarvelin, 2001). Gronross Muhibudin (2015:92) harus mendefinisikan kualitas layanan sebagai memenuhi asas-asas sebagai perbedaan antara harapan (ekspektasi) dengan kinerja suatu layanan. Model ini berikut :

- a) Transparansi
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 - b) Akuntabilitas
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c) Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
 - d) Partisipatif
Mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan
- dikenal dengan model *perceived service quality*. Gronross menemukan suatu model pengukuran kualitas layanan yang membagi dimensi pengukuran kualitas teknis (*Technical Quality*), dimensi kualitas fungsional (*Functional Quality*), dimensi kualitas citra (*Corporate Image*). Keadaan ini memotivasi para peneliti lain untuk melakukan pencarian model pengukuran yang sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan. Salah satu peneliti yang menemukan model pengukuran kualitas pelayanan yang banyak dipakai adalah sistem SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Andreas Markony (20: 2010). Pada awalnya dimensi pengukuran serqual ini terdiri atas 22 dimensi, yang kemudian

berubah menjadi 10 dimensi, dan akhirnya menjadi 5 dimensi. Adapun kelima dimensi yang dikembangkan oleh ketiga ahli tersebut adalah :

1. *Reability* (Keandalan)

Reability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani

pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

4. *Emphaty* (Empati)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada

konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

5. *Tangibles* (Buktilangsung)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

H. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/atau pelayanan yang terbaik. Disebut baik atau terbaik lain : karena sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Dalam Kep. MENPAN No. 63/2003 pelayanan prima adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

I. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang mengembangkan pelayanan prima yang dapat memenuhi dan memuaskan meliputi hal-hal berikut : masyarakat serta memberikan

fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Manfaat pelayanan prima, antara

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.
- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau *stakeholders* dalam kegiatan pelayanan, *why, when, with whom, where*, dan *how* pelayanan harus dilakukan.

J. Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik

Terdapat strategi dalam

1. Penyusunan Standar Pelayanan

Suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tolak ukur dalam Kep MENPAN No.63/2003 merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

2. Penyusunan SOP

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan

indikator teknis, administratif **A. Jenis Penelitian**

dan prosedural sesuai dengan Jenis penelitian yang digunakan tata kerja , prosedur kerja dan adalah penelitian kualitatif, penelitian ini sistem kerja pada unit kerja yang bertujuan untuk mengumpulkan bersangkutan. Tujuan SOP informasi mengenai subjek penelitian adalah menciptakan komitmen dan perilaku subjek penelitian pada mengenai apa yang dikerjakan suatu periode tertentu. Penelitian ini oleh satuan unit kerja instansi berusaha mendeskripsikan seluruh gejala pemerintah untuk mewujudkan atau keadaan yang ada pada saat *good governance*. penelitian dilakukan.

3. Pengukuran Kinerja Pelayanan

Dalam institusi pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memerhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

4. Pengelolaan Pengaduan

Dalam rangka menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memerhatikan hal - hal berikut :

- a. Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan
- b. Menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c. Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan
- d. Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan
- e. Memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang berwenang
- f. Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pejabat yang berwenang

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai subjek penelitian pada periode tertentu. Penelitian ini dilakukan oleh satuan unit kerja instansi berusaha mendeskripsikan seluruh gejala pemerintah untuk mewujudkan atau keadaan yang ada pada saat *good governance*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Reabilty (Keandalan)

Dalam kegiatan pelayanan publik setiap instansi dan badan usaha harus mampu menyampaikan layanan dan jasa yang ada dengan tepat dan sesuai dengan apa yang dijanjikan agar masyarakat dapat mempercayakan segala kepentingan pelayanannya kepada instansi dan badan usaha tersebut. peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Reability* (keandalan) pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Cabang Barito

Selatan sudah cukup baik dengan adanya usaha yang dilakukan para pegawai dalam menyampaikan layanan yang ada dan masyarakat juga dapat mengetahui layanan yang tersedia serta informasi yang diberikan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat.

B. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam melaksanakan pelayanan tentunya masyarakat mengharapkan adanya penyedia layanan yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan merespon semua keluhan-keluhan masyarakat dengan tanggap. Berdasarkan hasil penelitian dan tanggapan dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan sudah cukup baik karena kesigapan para pegawai melayani masyarakat dan setiap keluhan dari masyarakat ditangani dengan jangka waktu yang

C. Assurance (jaminan)

Pemberian assurance atau jaminan dari pihak penyedia jasa tentu membuat masyarakat yang menggunakan jasanya mempercayakan setiap kebutuhan untuk ditangani oleh penyedia jasa tersebut karena ada jaminan atau pertanggungjawaban yang diberikan pihak penyedia jasa. Dari hasil penelitian dan analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa *Assurance* (jaminan) yang diberikan PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan sudah dipertanggungjawabkan dengan baik oleh pegawai yang mengurus masalah komplain dari masyarakat dan pegawai cukup berperan dalam proses penyelesaian komplain masyarakat.

D. Empaty (empati)

Untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan masyarakat PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan harus melakukan komunikasi dengan baik dan mendekati diri dengan masyarakat agar masyarakat tidak canggung menyampaikan keinginannya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *Empathy* (empati) dari pegawai PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan dalam melayani masyarakat bisa dikatakan masih kurang karena hanya sebagian pegawai yang berusaha mengerti, memahami, dan mau mendekati diri dengan masyarakat.

E. Tangibles (Bukti Langsung)

Penyelenggaraan pelayanan publik tentu tidak lepas dari sumber daya manusia yang terdapat didalamnya serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan. Dalam berpenampilan para pegawai PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh kantor pos pusat. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber maka dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *tangibles* (bukti langsung) masih belum optimal dan memadai terlihat dari tanggapan-tanggapan yang disampaikan oleh beberapa masyarakat yang menyatakan sarana dan prasarana di PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan belum sepenuhnya lengkap dan tersedia.

F. Upaya-Upaya Yang Dilakukan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan Dalam Memaksimalkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat

Kualitas pelayanan berhasil dilaksanakan jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

mendapat pengakuan dari masyarakat dan mereka juga merasa cukup senang dengan pelayanan yang diberikan. Dalam memaksimalkan kualitas pelayanan yang ada di PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan maka dilakukan upaya-upaya agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. dapat disimpulkan bahwa PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan terus berupaya melakukan usaha untuk membenahi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik itu dari cara pegawainya melayani masyarakat maupun dari sarana dan prasarana yang ada disana.

Kesimpulan dan Saran

1. Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan dapat dilihat dari segi *reability* (keandalan) pihak PT Pos Indonesia sudah cukup baik yang ditandai dengan usaha para pegawai menyampaikan jasa kepada masyarakat dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yang menggunakan layanan atau jasanya. Dari segi *Responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan pihak PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan kepada masyarakat dapat disimpulkan sudah cukup baik hal ini tergambarkan dari kesigapan dan kecepatan para pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan waktu penyelesaian yang ditentukan dengan jelas. Dari segi *Assurance* (jaminan) yang diberikan PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan sendiri bisa dikatakan cukup baik karena PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan memberikan jaminan ganti

rugi sebesar dua kali lipat harga barang yang dikirim jika barang atau paket yang dikirim hilang ataupun rusak dalam proses pengiriman sehingga masyarakat tidak perlu cemas karena ada pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak PT Pos Indonesia. Dari segi *Empathy* (empati) peneliti dapat menyimpulkan bahwa empati dari pegawai PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan masih kurang karena masyarakat masih mengeluh dengan cara pegawai melayani saat proses pelayanan hal tersebut tentu saja membuat masyarakat kurang puas karena masyarakat selalu mengharapkan para penyedia jasa yang ramah dan sopan saat melayani. Dari segi *Tangibles* (bukti langsung) yang terlihat di PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan bisa dikatakan belum memadai karena sarana dan prasarana yang ada disana belum lengkap itu juga berdasarkan dari pernyataan beberapa masyarakat yang menyatakan bahwa masih tidak adanya toilet untuk masyarakat, lahan parkir yang sempit namun terkait penampilan dari para pegawai sendiri sudah cukup rapi dan bersih serta ruang pelayanan di kantor pos sendiri sudah cukup rapi dan bersih serta terawat.

2. Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yakni sebagai berikut :
 1. PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan terus membenahi sistem pelayanan yang ada karena pelayanan yang baik

merupakan gambaran awal dari penyedia layanan atau jasa.

2. PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan lebih mengutamakan skill yang cekatan dalam melayani masyarakat agar proses pelayanan dapat terselenggara dengan cepat.
3. Terus menata tampilan dari PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan dan berusaha menjaga kebersihan didalam dan diluar PT Pos Indonesia serta merawat fasilitas yang ada dengan baik.
4. Untuk para pegawai selalu berpenampilan rapi, bersih, dan menarik namun tidak memakai aksesoris yang berlebihan serta dandanan yang mencolok.
5. Melakukan peryortiran barang dengan teliti agar barang yang dikirim dapat sampai tepat pada tujuan serta menjaga dengan baik barang yang dikirim masyarakat agar tidak rusak dalam proses pengiriman.

Saran

1. Meningkatkan empati dari pegawai PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan serta melengkapi sarana dan prasarana
2. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat
4. Menyediakan fasilitas untuk masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Ghony, Djunaidi, M dan Almanshur, Fauzan., (2012) “ *Metodologi Penelitian Kualitatif* “. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Hariwijaya, M., (2007) “ *Metodologi dan Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi untuk Ilmu Sosial*

dan Humaniora “. Bantul Yogyakarta :Parama Ilmu.

- Lion, Eddy dan Bunu, Helmuth. Y.,(2013) “ *Metode Penelitian Kualitatif*”. Surabaya :Jenggala:Pustaka Utama.
- Markony, Andreas., (2010)” *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Di BANK BNI Cabang Sampit*”. Palangka Raya : Pasca Sarjana Universitas Palangka Raya.
- Mukarom, Zainal., dan Laksana,Wijaya, Muhibudin.,(2015) “ *Manajemen Pelayanan Publik*”. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Muliawan, Agus., (2010)” *Analisis Pengarus Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Palangka Raya*”. Palangka Raya : Pasca SarjanaUniversitas Palangka Raya.
- Napitulu, Paimin., (2012)” *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* “. Bandung : P.T. Alumni.
- Ningsih, Dwi, Retno.,(2015) “ *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO).Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kuala Kurun*. Palangka Raya : Fakultas Ekonomi Universitas Palangka Raya.
- Penli, Anggelo., (2015) “ *Kualitas Pelayanan Publik Pada Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Sistem Informasi (BAAK-PSI) Universitas Palangka Raya*. Palanggka Raya :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Saleh, Muwafik, Akh.,(2010)” Public Service Communications”. Malang : UMM Press

Sinambela, Lijan, Poltak, dkk.,(2011) “*Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, dan Implementasi* “. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sumber Internet :

Amanda ,Prasetyo, Rivaldi.,(2009)” Analisis Kualitas Jasa Yang Dilakukan Perusahaan Pos Indonesia Dalam Upaya Menyaingi Layanan Multimedia”. Bandung. Universitas

Padjadjaran <https://rivaldiprasetyoamanda.wordpress.com/2009/04/22/kualitas-jasa-ptpos-dalam-upaya-menyaingi-layanan-multimedia/nya>(online

tanggal 25 maret 2019)

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mutiara,indah.,(2008)” Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Dengan Metoda Serqual”Bandung : Universitas Widyatama <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/1217>(online tanggal 25 maret 2019)