

# **STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS CABANG LONG IRAM PT. POS INDONESIA (PERSERO) KECAMATAN LONG IRAM KABUPATEN KUTAI BARAT.**

**YULIA IMAS<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Achmad Djumlani, M.Si dan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat dan untuk mengetahui penghambat Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.*

*Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Fokus penelitian untuk kualitas pelayanan publik di kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) antara lain : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy serta faktor penghambat menjadi penghambat Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Key informan yaitu Kepala Kantor Pos Cabang, informan yaitu Staf serta informan lainnya yaitu dan masyarakat pengguna jasa layanan Pos. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles Huberman dan Saldana.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di kantor Pos Cabang Long Iram Kabupaten Kutai Barat memiliki kualitas yang cukup baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Cabang Long Iram yaitu pada dimensi Tangibel (Berwujud) sarana dan prasarana yang ada masih dirasa kurang memadai seperti, kursi tunggu, toilet dan ruang tunggu pelayanan yang panas. Pada dimensi Reability (Kehandalan) semuanya menunjukkan hasil yang cukup baik, indikator pada Responsiviness (Ketanggapan) tidak semuanya baik karena minimnya partisipasi masyarakat dalam memberi kritik dan saran, Assurance (Jaminan) memiliki hal yang baik semua, dan sedangkan pada Emphaty (Empati) ada hal yang perlu di benahi yakni pemberian pelayanan yang diskriminatif sehingga menimbulkan patron client pada pelayanan.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

## ***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Pos***

### **Pendahuluan**

Kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara terus menerus merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan penghasil produk atau jasa. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, baik swasta maupun instansi pemerintahan pelayanan yang berkualitas merupakan senjata utama untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan tersebut. Dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan, maka masyarakat ataupun konsumen baru akan datang, dan konsumen yang lama akan menjadi pelanggan tetap.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik (masyarakat). Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Mengikuti definisi di atas Ratminto & Winarsih (2014:5) mengemukakan pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ukuran kerja suatu instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) dan mewujudkan tujuan organisasi maka *performance* atau kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja organisasi yang baik akan memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang diberikan.

Keberadaan Kantor Pos Cabang Long Iram sebagai penyedia layanan jasa

### **Kerangka Dasar Teori**

#### **Manajemen Pelayanan**

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya menurut Manullang (dalam Ratminto dan Winarsih 2014:1) mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sementara itu Gibson, Donnelly dan Ivancevich (dalam Ratminto dan Winarsih 2014:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang di

lakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Dari definisi diatas penulis menarik kesimpulan bahwa manajemen sebagai suatu proses yang di lakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan terlebih dahulu.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan winarsih (2014:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Berdasarkan diskusi tentang pengertian manajemen, dan pelayanan tersebut di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, implementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratmito dan Winarsih 2014:4).

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sinambela (2006:5).

Menurut Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Maksud dari teori tersebut pelayanan publik akan memberikan pelayanan yang diperlukan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

### **Klasifikasi Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi (dalam Hardiyansyah 2011:20), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:
  - a. Kesehatan
  - b. Pendidikan dasar
  - c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Dari beberapa penjelasan klasifikasi pelayanan tersebut diatas, kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia ini termasuk dalam klasifikasi pelayanan umum dan termasuk dalam kelompok/kategori pelayanan jasa. Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

### **Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- 2) Kejelasan.
  - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan infomatika (teletematik).
- 8) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk

aparatus birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Bentuk Pelayanan Publik**

Moenir (dalam Wijayanto, 2007:190), menyebutkan 3 bentuk pelayanan publik, yaitu:

#### 1. Layanan Lisan

Layanan ini biasanya dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- a. Masyarakat yang termasuk dalam bidang tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku yang sopan
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak mengobrol, bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan yang tidak disiplin dan melalaikan tugas
- e. Tidak melayani orang yang sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas (*Quality*) menurut Montgomery (dalam Pasolong 2007:132), “*The extent to which products meet the requirement of people who use them*”. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011:40) adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;

7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

### **Indikator Pelayanan Publik**

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang di berikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa di hindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat di telaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithhaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat di ukur dari lima dimensi, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indicator-indikator sebagai berikut :

Untuk dimension *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator :

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat penerima layanan. Masyarakat sebagai penerima dan yang merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakatlah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik atau buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

### **Definisi Konseptional**

Didalam definisi konseptional ini, penulis akan menjelaskan tentang masalah-masalah yang akan diteliti, agar dapat diketahui jelas kearah mana maksud dan tujuan dari penelitian dan memudahkan berbagai pihak dalam menginterpretasi mengenai konsep-konsep sesuai dengan lingkungan penelitian ini. Selain itu untuk menghindarkan adanya penafsiran yang berbeda mengenai konsep penelitian yang dirumuskan. Berdasarkan pendekatan teori yang berkenaan dengan variabel penelitian ini maka yang menjadi konseptional variabel dapat dirumuskan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iramadalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan pegawai dalam pemberian layanan/melayani keperluan orang atau masyarakat dari kemampuan dan keandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi

administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap pegawai terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada Kantor Pos cabang sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian adalah suatu usaha untuk menentukan sesuatu yang baik dalam ilmu pengetahuan atau kemasyarakatan, mengembangkan serta menguji kebenaran, dimana usaha tersebut dilakukan dengan metodologi ilmiah dan dengan harapan bahwa hasilnya akan menolong memecahkan masalah atau memperbaiki dengan cara tertentu.

#### **Fokus Penelitian**

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.
  - a. *Tangibles (Bukti Nyata)*
  - b. *Reliability* (Dapat di Percaya)
  - c. *Responsiviness* (Tanggapan)
  - d. *Assurance* (Jaminan)
  - e. *Empathy* (Empati)
2. Faktor yang menjadi penghambat Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung pula pada teknik pengumpulan data yang dipergunakan, artinya apakah teknik yang dipakai tepat atau tidak didalam mengungkapkan atau mendapatkan data seperti yang diharapkan.

Untuk mendapatkan data tersebut, maka diperlukan adanya metode tertentu dalam pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*), artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya dengan ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :

- a. Observasi : yaitu pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan.
- b. Wawancara(*interview*): yaitu penulis mengadakan tanya jawab dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

### **Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2013:87), menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya mengakibatkan variasi data yang tinggi. Data yang diperoleh umumnya data kualitatif. Bogdan (dalam Sugiyono, 2013:88) mengemukakan Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Adapun analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data kualitatif dari Miles, dkk (2014:33) mengatakan bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan : (1) Kondensasi Data (*Data Condensation*), (2) Penyajian Data (*Data Display*), (3) Pengambilan Kesimpulan Dan Verifikasi (*Drawing And Verifying Conclusion*)

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Hasil Penelitian.**

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Pos cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Berbicara menyangkut kualitas pelayanan sebagaimana yang di kemukakan di atas sangat menarik dan perlu mendapat perhatian yang lebih besar, karena dari upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak hanya membawa konsekuensi terhadap peningkatan pelayanan umum juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pos cabang Long Iram Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

#### **Tangibel (Bukti Nyata)**

*Tangibel (Bukti Nyata)* adalah sarana dan prasarana fisik kantor yang berupa, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya, yang digunakan sebagai alat penunjang kerja di Kantor Pos Cabang Long Iram, hal semacam ini tentunya dapat kita temui di semua instansi dan pelayanan umum lainnya tidak terkecuali pada Kantor Pos Cabang Long Iram Kabupaten Kutai Barat, Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu Nova Novianti selaku Kepala Kantor Pos cabang Long Iram mengatakan bahwa :

“Peralatan-peralatan penunjang dalam proses pelayanan yang ada saat ini masih banyak yang kurang dan yang ada saat ini pun masih kurang layak sehingga dalam pelaksanaan pelayanan kurang maksimal contohnya jaringan internet yang digunakan masih sering mengalami gangguan sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sering terhambat dan mengalami keterlambatan, tidak adanya genset yang dapat digunakan



pada saat PLN mati, dan lain-lainnya secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada saat ini kurang memadai”. (Wawancara, 30 September 2015)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Eki Saputra selaku staf yang mengatakan bahwa :

“Kualitas yang sudah kami berikan kepada masyarakat merupakan kualitas yang terbaik, namun dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan khususnya dalam sarana dan prasarana yang kami miliki salah satunya seperti transportasi yang digunakan untuk mengantar maupun mengambil barang yang dimiliki masih kurang memadai karena hanya memiliki 1(satu) unit motor sehingga kami harus bekerja keras.”(Wawancara, 30 September 2015)

### **Reliability (Dapat di Percaya)**

*Reliability* (Dapat di Percaya) adalah kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dengan kata lain bahwa kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya dapat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan akan tetapi dapat juga di tunjang dengan pengalaman-pengalaman kerja dibidangnya. Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu Nova Novianti selaku Kepala Kantor Pos cabang Long Iram mengatakan bahwa :

“Masyarakat pada umumnya telah memberikan kepercayaan kepada kami ini dapat dilihat dari masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Pos seperti menabung, mengirim uang dan benda berharga lainnya seperti dokumen-dokumen”.(Wawancara, 30 September 2015)

Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan hal ini juga telah disampaikan oleh staf di Kantor Pos cabang Long Iram Eki Saputra yang mengatakan bahwa :

“Banyak masyarakat yang menabung, mengirim benda-benda berharga seperti uang dan dokumen-dokumen penting, hal ini membuktikan masyarakat memiliki kepercayaan yang kuat terhadap kami selain itu kami juga sangat berterimakasih kepada seluruh masyarakat yang telah memberikan kepercayaan yang besar kepada kami”.(Wawancara, 30 September 2015)

Namun hal yang berbeda disampaikan oleh Ibu Anastasia Lenik sebagai masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Pos beliau mengatakan bahwa :

“Dari pengalaman yang saya dapatkan ketika bertransaksi di Kantor Pos cabang Long Iram terkadang terjadi keterlambatan dalam melakukan pelayanan di karenakan jaringan internet yang tiba-tiba hilang atau tiba-tiba PLN mati, sehingga menghambat transaksi yang ingin saya lakukan dan pelayanan yang diberikan kurang maksimal sehingga ada beberapa masyarakat yang mengeluh”. (Wawancara, 30 September 2015)

Dari hasil wawancara penulis dengan staf di Kantor Pos Cabang Long Iram dan Masyarakat mengenai kepercayaan dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor Pos Cabang Long Iram memiliki perbedaan yang dapat disimpulkan bahwa dari pihak staf menyatakan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan yang

baik terhadap pelayanan kantor pos cabang Long Iram namun masyarakat menyatakan bahwa pelayanan di kantor Pos Cabang Long Iram kurang baik.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber dan masyarakat yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan masyarakat sangat penting bagi Kantor Pos cabang Long Iram agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat itu, namun kenyataannya dari pihak kantor pos cabang Long Iram belum dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, dan perlu ditingkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap kantor pos cabang Long Iram, agar tidak terjadi keterlambatan dalam melakukan proses pelayanan.

### ***Responsiviness(Tanggapan)***

*Responsiviness(Tanggapan)* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat serta tanggap terhadap pengguna jasa layanan. Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu Nova Novianti selaku Kepala Kantor Pos cabang Long Iram mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami sudah memberikan yang terbaik dan telah semampu kami untuk menciptakan hal tersebut, namun terkadang kami kewalahan di karenakan terkadang membludaknya masyarakat yang ingin menggunakan jasa Kantor Pos yang dikarenakan kami hanya memiliki 2 (dua) orang pegawai saja”.(Wawancara, 30 September 2015)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Eki Saputra sebagai staf dalam wawancara dengan penulis yang menyampaikan bahwa :

“Pelayanan yang telah kami lakukan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Kantor Pos Pusat, namun dalam pelaksanaan masih saja kami temui beberapa kendala misalkan masyarakat yang masih banyak lupa membawa kartu identitas untuk melakukan pengisian data transaksi dari pengirim sehingga masyarakat itu sendiri terkadang merasa kurang diperhatikan dan menganggap petugas bertindak semena-mena”. (Wawancara, 30 September 2015)

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

*Assurance (Jaminan)* adalah kemampuan, keramahan, sopan santun dan meyakinkan kepercayaan pengguna jasa layanan. Dengan kata lain *Assurance* dapat diartikan bahwa setiap petugas harus mempunyai kemampuan dan sikap ramah tamah kepada pengguna jasa layanan di kantor pos tersebut, Mengenai hal ini penulis melakukan wawancara dengan Ibu Nova Novianti selaku Kepala Kantor Pos cabang Long Iram, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kami sudah menjalankannya sesuai dengan kemampuan dan sebaik mungkin yang kami bisa dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di kantor pos. Petugas yang ada selalu kami berikan pengarahan agar mengutamakan keramahan dan sopan santun kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas juga dilakukan pengawasan sehingga menimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan, apabila terjadi

kesalahan dalam bertugas maka akan diberikan teguran dan apabila dianggap sangat fatal maka akan dijatuhkan sanksi yang tegas".(Wawancara, 30 September 2015)

### **Empati (*Emphaty*)**

Empati (*Emphaty*) merupakan sikap tegas akan tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap yang harus dimiliki setiap orang atau individu yang berprofesi sebagai pemberi pelayanan kepada orang lain tidak terkecuali para petugas pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Dalam wawancara penulis dengan Ibu Nova Novianti selaku Kepala Kantor Pos cabang Long Iram mengatakan bahwa :

“Sikap yang diperlihatkan dalam melayani warga masyarakat sebagai penerima pelayanan telah dilayani dengan baik dan ramah tamah, apabila mengalami kesulitan akan langsung saya bantu dan jelaskan sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang dihadapi dan tidak adanya perbedaan pelayanan semuanya diperlakukan sama baik dan ramah”.(Wawancara, 30 September 2015)

Hal yang juga disampaikan oleh Eki Saputra selaku staff di Kantor Pos cabang Long Iram yang mengatakan bahwa :

### **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Kantor Pos cabang Long Iram PT.Pos Indonesia (Pesero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.**

Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Kantor Pos Cabang Long Iram Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat adalah minimnya fasilitas penunjang kerja maupun fasilitas-fasilitas lainnya seperti akses jaringan internet dan lainnya. Berikut hasil wawancara penulis dengan Ibu Nova Novianti selaku Kepala Kantor Pos cabang Long Iram mengatakan bahwa :

“Yang menjadi faktor penghambat ialah berupa sarana dan prasarana yang membuat proses pelayanan menjadi kurang efektif. Salah satunya jaringan internet yang teradang mengalami gangguan, pada saat mati lampu pun kita tidak dapat mengakses jaringan internet hal ini merupakan faktor utama sebab dalam melakukan transaksi seperti pengisian data pengirim harus memiliki jaringan yang bagus dan memiliki mobilitas tinggi, apabila jaringan internet yang lambat akan berdampak besar kepada proses pelayanan dan akan mengecewakan masyarakat”. (Wawancara, 30 September 2015)

### **Kesimpulan**

Dari hasil berdasarkan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat
  - a. *Tangibles* (Nyata) : dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram fasilitas sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi masih kurang memadai.
  - b. *Reliability* (Dapat di Percaya), kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, masyarakat masih banyak yang kurang percaya dalam proses

- pelayanan yang dilakukan oleh beberapa staf pegawai di Kantor Pos Cabang Long Iram.
- c. *Responsiviness*(Tanggapan) yang diberikan oleh kantor Pos Cabang Long Iram terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat masih kurang tanggap dan belum maksimal terhadap pelayanan yang diberikan.
  - d. *Assurance* (Jaminan) yang diberikan sudah cukup baik namun keramahan sikap sopan santun dalam melayani masyarakat masih kurang ditunjukkan oleh staf pegawai dalam.
  - e. *Empathy* (Empati) terhadap masyarakat yang dilakukan oleh staf pegawai Kantor Pos Cabang Long Iram cukup baik namun terkadang masih belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat karena masih kurangnya jumlah staf pegawai di Kantor Pos Cabang Long Iram.
2. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat yaitu minimnya fasilitas atau sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Long Iram, serta jumlah dan kualitas staf pegawai yang masih kurang sesuai dengan jumlah penduduk atau masyarakat yang melakukan pengiriman barang atau proses administrasi lainnya, dan ketidaksesuaian Standar Operasional Prosuder (SOP) dalam proses pelayanan yang ada juga dapat menghambat pelayanan yang diberikan.

### **Saran**

Dari beberapa kesimpulan di atas mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram, maka sangat penting bagi penulis untuk memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya penambahan fasilitas atau sarana dan prasarana di Kantor Pos Cabang Long Iram guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menunjang kerjasama yang baik oleh para staf pegawai dalam melayani masyarakat.
2. Hendaknya menambah jumlah staf dan memberikan keteladanan dan kedisiplinan terhadap cara kerja dalam melayani masyarakat maupun dalam melakukan administrasi lainnya, sehingga masyarakat dapat memberikan kepercayaan dan mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal.
3. Seharusnya ada tanggapan dan sikap empati terhadap keluhan-keluhan masyarakat yang merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pos Cabang Long Iram.
4. Sebaiknya, Kantor Pos Cabang Long Iram memiliki SOP penerapan pelayanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifuddin. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*, Cetakan Ketujuh. Jakarta : Rineka Cipta
- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elex media.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung : CV Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

- Idris, Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Malang : SOFA Mandiri.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Koentjaraningrat. 2001. *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Cetakan Ke Dua puluh Empat. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Goveernment Yang Berorientasi Pada Pelanggan Di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya : Program Pasca sarjana Universitas Airlangga.
- Pabundu, Tika. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Teori Administrasi Publik*, Cetakan Ke Enam Bandung : Alfabeta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sianipar, 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilenkapi Dengan Metode R&D*, Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sutopo & Adi, Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Modul Pendidikan Dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II. Jakarta : Lembaga Administarsi Negara Republik Indonesia.

Tjandra, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.

Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang : Universitas Merdeka.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Badan Usaha Milik Daerah/BUMD.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Sumber Internet :**

Ajimen Ranga, 2013. “PT. Pos Indonesia (Persero)”. ([https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos\\_Indonesia?e\\_pi=7%2CPAGE\\_ID10%2C4115546546](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia?e_pi=7%2CPAGE_ID10%2C4115546546), Diakses 22 Mei 2015).