

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Strata Satu (S1)*



Oleh:

GENY FITRIYANIKA
2004/62770

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2009**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis 26 Februari 2009 pukul 14.30 s/d 16.00 WIB

Pelaksanaan Pelayanan Publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang

Nama : Geny Fitriyanika

NIM : 2004/62770

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu-ilmu Sosial

Padang, 26 Februari 2009

	<u>Tim Penguji</u>	
	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Hj. Heni Chandra Gustina	(.....)
Sekretaris	: Drs. Nurman S, M.Si	(.....)
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	(.....)
Anggota	: Drs. Suryanef, M.Si	(.....)
Anggota	: Estika Sari, SH	(.....)

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA
NIP. 131 584 117

ABSTRAK

GENY FITRIYANIK, 62770: PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PADANG PANJANG

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik, Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik, dan Kualitas Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini hanya berusaha untuk membuat deskripsi, gambaran tentang suatu keadaan sebagaimana mestinya. Pemilihan informan dalam penelitian ini memakai *snowball sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumenter. Teknik analisa yang dipakai adalah analisa kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) PT. Pos Indonesia cabang Padang Panjang tidak secara penuh menerapkan prinsip pelayanan public, (2) Standar pelayanan publik yang digunakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) adalah SOP (Standard Operating Prosedure), (3) Kualitas pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) masih perlu ditingkatkan dan harus disesuaikan dengan *Prosedur Operasional Standar* (SOP).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang.”** Salawat beriring salam tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini peneliti buat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami banyak hambatan, tetapi berkat bimbingan, saran, petunjuk, arahan, dorongan serta motivasi dari semua pihak, akhirnya skripsi ini mampu peneliti rampungkan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. DR. H.Azwar Ananda, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Drs. Yasril Yunus, M.Si, selaku ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
3. Drs. Syamsir, M.Si, selaku Penasehat Akademik (PA), yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada peneliti selama ini.
4. Dra. Hj. Henny Chandra Gustina, selaku dosen Pembimbing I, yang telah menyumbangkan waktu dan pemikirannya dalam skripsi ini.
5. Drs. Nurman, M.Si, selaku dosen Pembimbing II, yang telah menyumbangkan waktu dan pemikirannya dalam skripsi ini

6. Drs. Suryanef, M.Si, selaku dosen Penguji I, yang telah menyumbangkan kritik dan sarannya bagi kesempurnaan skripsi ini.
7. Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si, selaku dosen Pengji II, yang telah menyumbangkan kritik dan sarannya bagi kesempurnaan skripsi ini.
8. Estika Sari, SH, selaku dosen Penguji III, yang telah menyumbangkan kritik dan sarannya bagi kesempurnaan skripsi ini.
9. Kepala beserta karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih dan mohon maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan.

Padang, Februari 2009

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	6
C. Fokus Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis	
1. Seluk Beluk PT. Pos Indonesia (Persero).....	9
2. Konsep Pelayanan Publik	12
3. Pelayanan Publik oleh PT. Pos Indonesia (Persero)	23
B. Kerangka Konseptual.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Informan Penelitian.....	35
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Keabsahan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan.....	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80

DAFTAR KEPUSTAKAAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ketatnya persaingan bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan terjadinya perubahan selera konsumen serta perubahan sosial ekonomi, sehingga perusahaan harus bisa membuat pilihan terbaik mengenai apa yang seharusnya menjadi kebutuhan pelanggan dan bagaimana memenuhi kebutuhan/permintaan konsumen, karena permintaan konsumen menjadi faktor pengendali dalam persaingan.

Pelayanan yang unggul menjadi kunci sukses perusahaan untuk membangun kekuatan untuk bersaing dengan perusahaan lain. Kemajuan yang pesat dalam bidang teknologi, menyebabkan konsumen semakin kritis untuk menuntut tersedianya produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Konsumen selalu menginginkan pelayanan dengan tingkat harga yang kompetitif, kualitas yang tinggi, serta waktu pelayanan atau waktu tunggu yang pendek.

Sebuah perusahaan perlu menetapkan strategi pelayanan yang tepat melalui penciptaan kepuasan konsumen untuk mencapai loyalitas konsumen, baik melalui penciptaan nilai bagi konsumen maupun pemberian pelayanan yang cepat. Upaya pemberian pelayanan yang unggul kepada konsumen perlu didukung dengan strategi inovasi, baik inovasi produk maupun inovasi teknologi. Selain itu, untuk menjamin keberhasilan perusahaan juga diperlukan pengembangan pengetahuan bagi diri karyawan, karena karyawan

merupakan unsur penting keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini tidak hanya berlaku bagi perusahaan swasta yang telah mempunyai jaringan luas hingga ke seluruh dunia saja, tapi pengetahuan dasar ini juga sangat dibutuhkan bagi keberhasilan Perusahaan Negara (BUMN) yang dikelola oleh pemerintah.

Sebagai BUMN yang berbentuk persero, PT. Pos Indonesia bergerak dalam bidang pelayanan jasa informasi, jasa layanan barang/logistik, finansial dan layanan jasa keagenan. PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan jasa yang mempunyai jangkauan luas diseluruh wilayah Indonesia. Berkonsentrasi penuh pada aktivitas bisnis utamanya merupakan suatu keharusan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif dengan tujuan untuk mempertahankan eksistensinya dalam menghadapi ancaman dan pesaing bisnisnya.

Dengan munculnya para pesaing dari perusahaan swasta yang bergerak di layanan jasa yang sama, membuat PT. Pos Indonesia (Persero) harus segera melakukan inovasi dan perubahan mendasar dari berbagai segi pelayanannya, antara lain dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan ini menjadi acuan utama bagi PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk memenangkan persaingan di tengah pasar yang semakin terbuka ini.

Beberapa tahun yang lalu, PT. Pos Indonesia masih menjadi perusahaan publik penting di negeri ini, sebagai perantara masyarakat dalam berkomunikasi antara seseorang disebuah lokasi kepada seseorang dilokasi

yang lain, antara organisasi satu dengan organisasi lain, bahkan pengiriman surat hingga ke luar negeri. Namun, berbagai layanan pos saat ini telah digantikan oleh teknologi informasi, seperti layanan internet, SMS (*short message service*), dan jasa pengiriman barang swasta lain seperti Tiki (swasta nasional), Fedex dan DHL (swasta asing).

Sejalan dengan perkembangannya, saat ini banyak sekali masyarakat atau konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak Pos, dan salah satu komplain yang banyak dilayangkan oleh konsumen yaitu mengenai keterlambatan pengiriman barang atau paket yang selalu terjadi di setiap kantor pos yang tersebar di seluruh Indonesia. Masalah keterlambatan penerimaan paket atau kiriman ini selalu terjadi, baik untuk kiriman dalam negeri maupun kiriman luar negeri. Hal ini memberikan kejelasan bahwa konsumen tidak mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh Pos.

Masalah keterlambatan pengiriman barang ini tidak bisa dianggap sepele oleh pihak Pos, karena akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan penentu keberhasilan sebuah perusahaan penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Pos Padang Panjang merupakan KPRK (Kantor Pos Pemeriksa) kelas VII di bawah Wilpos (Wilayah Usaha Pos) Sumatera Barat. Kantor Pos Padang Panjang ini berdiri sejak tanggal 27 September 1945, dan membawahi 11 KPC (Kantor Pos Cabang) yaitu kantor pos yang terdapat di wilayah Batusangkar, Simabur, Tabek Patah, Kubukerambil, Kotobaru, Rambatan, Saruaso, Padang Ganting, Buo, Sungayang, Sungai Tarab. Namun, sejak tahun

2004 Kantor Pos Cabang yang di bawah Kantor Pos Padang Panjang berkurang menjadi 9 (sembilan) karena kantor pos yang terletak di Kotobaru dan Sungai Tarab mengalami kerugian, sehingga harus ditutup, disebabkan karena aktivitas produksi di kantor pos tersebut mengalami kemerosotan.

Kantor Pos Padang Panjang tidak hanya berfungsi sebagai kantor pos pemeriksa, tapi juga menjalankan kegiatan operasional yang langsung berhadapan dengan pelanggan. Sebagai kantor pos yang tidak cukup besar, kantor pos Padang Panjang memiliki banyak pelanggan, tidak hanya pelanggan yang melakukan transaksi langsung dengan petugas loket, tapi pelanggan yang melakukan transaksi dengan 9 kantor pos cabang yang tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Tanah Datar juga melalui kantor pos Padang Panjang. Namun, sama halnya dengan kantor pelayanan pemerintah lainnya, layanan yang diberikan terkadang kurang memberikan kepuasan kepada konsumen. Setiap hari, kantor Pos Padang Panjang masih menerima lebih kurang 2-5 keluhan yang dilayangkan baik oleh pelanggan maupun oleh Kantor Pos Cabang di seluruh Indonesia. Selain itu, masih banyak konsumen yang mendatangi kantor untuk menanyakan keberadaan barang kiriman mereka yang belum sampai pada waktu yang seharusnya. Tidak hanya masalah kiriman paket atau surat saja, terkadang wesel yang seharusnya mereka terima tidak bisa diuangkan secepatnya karena adanya kesalahan teknis dalam prosesnya, seperti *time-out* atau kerusakan jaringan.

Kantor pos Padang Panjang saat ini juga sedang mengalami renovasi atau perbaikan gedung sehingga kantor berpindah ke kantor sementara yang lebih kecil ukurannya dan fasilitas yang tersedia juga sangat terbatas. Sehingga membuat aktivitas pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien karena area kantor yang sempit dan kurang nyaman. Bagaimanapun juga kenyamanan pelanggan saat melakukan transaksi merupakan salah satu unsur penting bagi terciptanya kepuasan pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sebuah perusahaan pemberi pelayanan harus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan, yang terdiri dari berbagai elemen yang harus dipenuhi agar terciptanya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Selain itu, perusahaan pemberi layanan juga memiliki standar pelayanan, yang digunakan perusahaan sebagai arahan bagi petugas penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Dengan berbagai keluhan/sengketa yang dilayangkan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Padang Panjang, membuktikan bahwa penerapan prinsip maupun standar pelayanan publik belum terealisasi dengan baik.

Hal ini membuktikan, PT. Pos belum bisa memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya dan belum mempunyai kemampuan untuk menghadapi pesaing bisnisnya yaitu perusahaan swasta, karena untuk meraih keunggulan dalam bersaing, pelayanan harus menjadi suatu bagian terintegrasi dalam suatu perusahaan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan (*costumer*).

Dari fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang.

B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang teridentifikasi dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) yang dinilai masih rendah
- b. Keterlambatan PT. Pos Indonesia (Persero) dalam merespon kebutuhan publik.
- c. Pelaksanaan prinsip dan standar pelayanan yang belum dilaksanakan dengan semestinya.
- d. Keterlambatan PT. Pos Indonesia (Persero) mengantisipasi perkembangan teknologi informasi.
- e. Masih banyak keluhan yang dilayangkan oleh pelanggan terhadap Pos.
- f. Penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Pembatasan Masalah

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta tidak menyimpang, maka perlu adanya batasan

masalah. Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka batasan masalahnya adalah:

- a. Pelaksanaan prinsip pelayanan publik di kantor pos Padang Panjang
- b. Pelaksanaan standar pelayanan publik di kantor pos Padang Panjang
- c. Kualitas pelayanan publik di kantor Pos Padang Panjang.

3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pelaksanaan prinsip pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang?
- b. Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang?
- c. Bagaimana kualitas pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang ?

C. Fokus Penelitian

Supaya penulisan skripsi ini lebih terfokus dan mengingat keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki, serta untuk mempertajam objek pembahasan, maka peneliti membatasi pembahasannya, yaitu tentang pelaksanaan prinsip pelayanan publik, pelaksanaan standar pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat suatu penelitian dikelompokkan atas dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumbangan referensi pengayaan dilingkungan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) secara umum dan Kantor Pos Padang Panjang secara khusus, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai dasar bagi penelitian lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Seluk Beluk PT. Pos Indonesia (Persero)

Beberapa kebijakan telah dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong perekonomian nasional yaitu dengan mendirikan perusahaan negara dalam bidang infrastruktur yang bersifat monopoli alamiah (*Natural monopolies*) dengan melakukan nasionalisasi..

Pemerintah menasionalisasi beberapa perusahaan Belanda dalam bidang infrastruktur vital seperti *Post, telegraph en Telephone Dienst*/PTT dinasionalisasi menjadi Jawatan Pos, Telegraph dan Telepon yang pada tahun 1961 diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro dan Telekomunikasi. Pada tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Perkembangan selanjutnya, tepatnya setelah diberlakukannya Undang-undang Nomor 19 tahun 2003, maka Pos menjadi BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas, untuk selanjutnya menjadi PT. Pos Indonesia. (Riant Nugroho, 2008: 4)

Dalam kehidupan bangsa dan negara kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan penyelenggaraan Pos yang baik. Dengan meningkatkan perkembangan nasional pada hakikatnya Pos berdasarkan Himpunan Undang-undang dan Peraturan tentang Pos harus mampu:

- a. Memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa dan negara serta mempererat hubungan antar bangsa;
- b. Melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan di antara anggota masyarakat;

c. Menghilangkan isolasi daerah terpencil dan daerah baru buka.

Pos diselenggarakan oleh negara demi kepentingan umum, dan guna mencapai tujuan itu berlaku ketentuan wajib angkut Pos bagi sarana angkutan umum darat, laut dan udara serta media telekomunikasi. Untuk itu penyelenggaraan Pos harus mampu mempererat hubungan antar warga masyarakat dan instansi pemerintah untuk mengelola tugas-tugas pemerintah dalam mengatur, mengawasi, membina dan mengarahkan bermacam-macam kegiatan oleh dan untuk masyarakat.

Pos juga mempunyai peranan penting dalam mempererat hubungan kerjasama antar bangsa dan antar negara. Dalam usaha menjangkau seluruh wilayah tanah air, perluasan penyelenggaraan Pos akan membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat. Penyelenggaraan Pos merupakan penunjang pengiriman dan penyampaian berita, barang dan uang bagi penyelesaian macam-macam transaksi persetujuan serta kesepakatan yang lazim dalam bidang usaha.

Dalam mempergunakan prasarana Pos, kalangan produsen mempersingkat waktu dan jarak dalam hubungan timbal balik dengan konsumen serta memperluas pemasaran. Lalu lintas uang untuk berbagai keperluan usaha dan kewajiabn sosial dipermudah dengan penyelenggaraan Pos yang merata ke seluruh daerah. Dalam usaha memajukan tingkat hidup masyarakat penyelenggaraan Pos mempermudah perkembangan dan penyebaran pendidikan serta ilmu pengetahuan. Hubungan di antara anggota masyarakat dipermudah dengan penyelenggaraan Pos pada pola

pembangunan nasional untuk mencapai tujuan nasional, yang terdapat dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945:

“.....yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.....”

Pada dasarnya PT. Posindo dijalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional. Penyelenggaraan Pos penting untuk kelancaran berkomunikasi bagi masyarakat sebagai insan sosial, kegiatan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintah.

PT. Posindo merupakan perusahaan pemerintah yang menyediakan pelayanan berupa jasa pengiriman barang, uang dan surat dari satu pihak kepada pihak lain, dari individu ke individu lain, dari organisasi ke organisasi lain, hingga dari negara yang satu ke negara lain. Sesuai dengan penjelasan tersebut diatas, pengertian Pos secara umum dalam Himpunan Undang-undang dan Peraturan tentang Pos, yaitu “Pelayanan lalu lintas surat, uang, barang dan pelayanan jasa lainnya yang ditetapkan oleh Menteri, yang diselenggarakan oleh badan yang ditugasi menyelenggarakan Pos.”

Pos diselenggarakan guna mendukung pembangunan serta memperkuat persatuan, kesatuan dan keutuhan kehidupan bangsa dan negara dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin ke seluruh wilayah Indonesia dan dalam hubungan antar bangsa, dan memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat tanpa perbedaan.

Penyelenggaraan Pos sebagai salah satu dukungan esensial bagi kehidupan politik, ekonomi, dan sosial budaya, merupakan suatu jembatan yang berharga dalam hubungan antar kelompok masyarakat. Dalam kaitan ini, Pos turut menunjang wawasan nusantara serta memantapkan taraf hidup dan kesejahteraan seluruh rakyat.

Penyelenggaraan Pos diarahkan untuk menunjang pembangunan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat di seluruh tanah air dan untuk mempererat kerjasama dalam hubungan antar bangsa. Untuk itu, kepada setiap pemakai jasa Pos diberikan perlakuan yang sama untuk setiap jenis pelayanan yang tersedia.

Pos diselenggarakan oleh negara dan ditugaskan kepada Persero. Sesuai dengan peranannya sebagai perusahaan negara, PT. Posindo tidak hanya mengarah pada pemupukan keuntungan seperti yang telah di paparkan diatas tapi juga mengarahkan tujuannya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

2. Konsep Pelayanan Publik

Secara umum tugas suatu negara adalah memberikan pelayanan bagi warga negaranya, bahkan pelayanan menjadi tugas terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan

penyelenggaraan pemerintah merupakan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Konsep pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2): “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.” Defenisi yang lebih rinci juga dijelaskan oleh Gronroos sebagaimana yang dikutip dibawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai 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 dua defenisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut kamus *Free Dictionary* dalam buku terbitan LAN RI tahun 2006, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Lebih lanjut pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan seperti air, listrik, atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi dan komunikasi.

Sedangkan pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Mengikuti definisi tersebut diatas, 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 Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hakikat pelayanan publik itu sendiri menurut LAN RI tahun 2004 adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik ini terutama diberikan untuk hal-hal yang sifatnya mendasar seperti pendidikan, sosial, keamanan, dan ketertiban, lingkungan, perekonomian, kependudukan, ketenagakerjaan dan pertanahan. Sedangkan hakikat pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun

2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik yang merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut instansi penyedia pelayanan lebih bertanggungjawab terhadap pelanggannya tidak hanya sekedar melayani. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah untuk melayani warganegara.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2008:21) perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut ini penulis akan menjelaskan beberapa diantaranya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut, (Riant Nugroho, 2006: 18)

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

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 pihak.

Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, penyelenggara pelayanan harus mengetahui prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN No 63 tahun 2003, yang mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

1). Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;

- 2). Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3). Rincian 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 publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Agar penerapan prinsip-prinsip tersebut dapat berjalan dengan baik, maka tiap-tiap unit pelayanan haruslah membuat standar pelayanan yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2008:24), standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi penugasan pemberi pelayanan

Kompetensi penugasan pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 tersebut juga diatur tentang biaya pelayanan publik, bahwa penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa

- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut (Kep MENPAN Nomor 63 tahun 2004):

- a. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan. Dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) oleh Parasuraman (1998) yang dikutip Lupiyoadi (2006:182), disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *Service Quality* sebagai berikut:

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya, serta baiknya penampilan pegawainya (pakaian) merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan penyedia jasa.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *responsive* dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian akurasi yang tinggi.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kinerja dan harapan pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen dan harapan yang ada. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga macam keadaan berikut ini: (Lina Anatan, 2008: 76-77)

- a. Kalau kinerja di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas.
- b. Kalau kinerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan memperoleh kepuasan.
- c. Kalau kinerja melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan sangat puas dan gembira.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang baik hanya terwujud apabila dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumberdaya manusia

yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Tiap-tiap unit pelayanan harus fokus pada kepentingan pelanggan, karena eksistensi unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya pelanggan yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah merupakan tuntutan bagi pemerintah, terlebih saat ini, dimana pelayanan publik tidak hanya harus bersaing atau berkompetisi dengan swasta namun juga di tingkat internasional sesuai dengan tuntutan globalisasi.

Sebagai arahan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mencapai kepuasan konsumen, maka PT. Pos Indonesia (Persero) harus menerapkan prinsip dan standar pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN No. 63 tahun 2004.

3. Pelayanan Publik oleh PT. Pos Indonesia (Persero)

Guna mendukung pembangunan mendukung pembangunan perekonomian Indonesia maka pemerintah telah menunjuk PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai pelaksana Kewajiban Pelayanan Umum (*Public Service Obligation*) Pos, sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia Nomor: KD12/DIRUT/0308 dalam Pedoman Pelaksanaan PSO tahun 2008. PSO merupakan pedoman bagi PT Pos Indonesia (Persero) untuk menyelenggarakan pelayanan publik. PSO ini digunakan untuk menjamin penyampaian layanan pos dari satu tempat ke tempat lain sampai wilayah-wilayah terpencil di seluruh wilayah Indonesia.

Kewajiban Pelayanan Umum yang selanjutnya disebut PSO adalah penugasan pemerintah kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Pedoman PSO 2008) PT. Pos Indonesia (persero) adalah salah satu BUMN penerima dana PSO. Karena sifatnya yang khas dan fungsinya yang sangat berbeda dengan BUMN lainnya, PT.Pos Indonesia (Persero) selain diatur dengan peraturan perundang-undangan di negara Indonesia juga terikat dengan ketentuan yang berlaku secara universal (*Universal Service Obligation – USO*) sesuai dengan amanat dari UPU (*Universal Postal Union – Badan PBB untuk Pos dunia*) dalam Pedoman PSO tahun 2008.

1. Layanan Jasa Pos bersifat Universal dimana setiap negara wajib menyelenggarakannya sebagai perwujudan dari hak berkomunikasi
2. Ditujukan untuk menjamin masyarakat dapat mengirimkan dan atau menerima berita dan barang dari satu titik ke titik lainnya diseluruh dunia.
3. Pemerintah menugaskan PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai Penyelenggara untuk melaksanakan Kewajiban Pelayanan Umum Pos berdasarkan UU No.6/1984 tentang Pos dan PP No.37/1985 tentang Penyelenggaraan Pos.

PT. Pos Indonesia sebagai pihak yang menerima tugas dari pemerintah akan melaksanakan Kewajiban Pelayanan Umum Pos sesuai dengan yang tertuang dalam Perjanjian Kerja (PK) sebagai kontrak antara pihak Pemerintah dengan PT.Pos Indonesia. PK tersebut dibuat setiap tahun dan

disesuaikan dengan kondisi pekerjaan, selain itu didalamnya juga ditetapkan kriteria pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Umum Pos yang harus dipatuhi oleh PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai berikut: (Pedoman PSO 2008)

1. Pelayanan Pos harus dapat diakses oleh seluruh anggota masyarakat dan menjangkau ke semua tempat di dalam dan luar negeri,
2. Tarif jasa pelayanan Pos ditetapkan oleh pemerintah,
3. Pelayanan Pos sesuai dengan standar pelayanan publik.

Ada beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Umum Pos, diantaranya: (Pedoman PSO tahun 2008)

1. Operasional
 - a. Menyediakan penjualan benda pos dan materai yang cukup,
 - b. Memberikan waktu pelayanan dengan rata-rata 6,5 (enam koma lima) jam per hari atau 40 (empat puluh) jam per minggu, 6 (enam) hari kerja dalam seminggu,
 - c. Memberikan pelayanan rata-rata oleh 2 (dua) orang pegawai yaitu kepala kantor dan pengantar,
 - d. Menerima, memproses, mengirim, dan mengantarkan surat, warkatpos dan kartupos dengan efisien,
 - e. Melakukan pengiriman ke kantor pemeriksa atau penghubung rata-rata 3 (tiga) kali seminggu,
 - f. Memberikan toleransi waktu penyampaian kiriman maksimal 50% dari standar waktu yang ditetapkan.
2. Sarana dan prasarana

- a. Sarana, berupa kendaraan minimal sepeda,
- b. Prasarana berupa bangunan Kantor Pos yang terawat dan dilengkapi dengan:
 - 1) Kursi tunggu, loket, papan petunjuk, meja sortir, lemari sortir, meja tulis sedang, meja besar, dan meja biasa,
 - 2) Cap tanggal, timbangan surat dan timbangan paket,
 - 3) Mesin ketik dan mesin hitung,
 - 4) Lemari besi (brankas), lemari baja dan filing kabinet,
 - 5) Memiliki bis surat kantor dan bis surat pembantu,
 - 6) Alat komunikasi telepon tetap atau bergerak sepanjang telah terjangkau pelayanan telekomunikasi,
 - 7) Alat pemadam api.

3. Keuangan

- a. Komponen biaya yang meliputi:
 - 1) Biaya pegawai
 - 2) Biaya operasional
 - 3) Biaya angkutan
 - 4) Biaya antaran
 - 5) Biaya pemeliharaan
 - 6) Biaya administrasi
 - 7) Biaya penyusutan
- b. Komponen pendapatan yang meliputi:

- 1) Pendapatan penugasan atas layanan pos jenis tertentu yang terdiri dari layanan surat sampai sampai dengan tingkat berat 2000 gram, kartupos, warkatpos, sekogram, dan atau barang sampai dengan tingkat berat 20 kg,
- 2) Pendapatan non penugasan atas layanan surat, EMS, paketpos, weselpos, keagenan dan pendapatan lain.

Sesuai dengan PK yang disepakati, bahwa Pemerintah/Dirjen Postel sebagai pemberi kerja kepada PT. Pos Indonesia (Persero) akan melakukan pemantauan (verifikasi lapangan), menganalisis, serta memberikan peringatan apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidaksesuaian dengan PK yang telah disepakati.

Selain itu, PT. Pos Indonesia (Persero) juga memiliki SOP (*Standar Operating Procedure*) yaitu Prosedur Operasi Standar yang digunakan sebagai pedoman atau petunjuk bagi petugas penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajibannya dalam memberikan pelayanan (Dikmenpos Politeknik Pos Indonesia, 2005:1-5), sebagai berikut:

1. Persiapan Pelayanan Loker

a. Persiapan

1) Administratif

- a). Siapkan reg PP1 dan formulir Paket-1
- b). Siapkan buku neraca loket
- c). Siapkan cap tanggal dan perlengkapan lainnya
- d). Siapkan daftar tariff

e). Siapkan panjar kerja

2). Teknis

- a). Periksa keadaan timbangan dan meteran apakah normal dan dapat berfungsi dengan baik
- b). Periksa apakah teraan cap tanggal sesuai dengan jadwal tutupan dan tanggal pada hari itu
- c). Periksa apakah reg PP 1 dan formulir Paket-1 cukup tersedia.

b. Pelayanan Pelanggan

- 1) Buka dan tutup loket sesuai dengan jadwal
- 2) Layani pengirim dengan etika yaitu bersikap ramah dan sopan

2. Pelayanan Loker

a. Penerimaan

- 1). Informasikan persyaratan kiriman Paket Pos dan fasilitas lainnya kepada publik.
- 2) Berikan formulir kartu alamat kepada pengirim untuk diisi dengan lengkap dan benar.
- 3). Terima kembali formulir kartu alamat yang telah diisi, paket pos yang bertalian dan formulir lainnya bila kiriman paket pos berisi barang yang harus dilalubeakan.

b. Pemeriksaan

- 1) Pemeriksaan Kiriman PPDN
 - a). Periksa apakah pembungkus kiriman kuat dan aman untuk

melindungi isi sampai kantor tujuan.

- b). Periksa apakah nama dan alamat si penerima maupun si pengirim pada kiriman paket Pos telah tertulis lengkap dengan jelas dan sesuai dengan formulir kartu alamat.
- c). Periksa penulisan isi kiriman PP yang tercantum di formulir kartu alamat.
- d). Periksa jenis layanan, jenis asuransi yang digunakan, ukuran dan berat kiriman PP untuk menentukan tariff
- e). Periksa apakah kantor tujuan termasuk dalam jaringan layanan kiriman PP

2) Pemeriksaan Kiriman PPLN

- a). Periksa apakah isi kiriman PP bukan berisi barang yang dilarang oleh Pos
- b). Periksa apakah pembungkus kiriman kuat dan aman untuk melindungi isi sampai Negara tujuan
- c). Periksa apakah CP71/CN23 sudah diisi lengkap oleh pengirim, dicap dan ditandatangani oleh petugas pabean
- d). Periksa jenis layanan, jenis asuransi yang digunakan, ukuran dan berat kiriman PP untuk menentukan tariff

c. Penimbangan

- 1). Letakkan kiriman diatas Timbangan hingga menunjukkan berat

Kiriman

- 2). Konfirmasikan jumlah biaya yang harus dibayar pada pengirim.

Kembalikan kiriman Paket Pos kepada pengirim bila pengirim

Menolak

d. Penulisan Register PP 1 dan Peneraan Cap Tanggal

- 1). Bukukan berat, porto dan bea, kantor tujuan, nama lengkap pengirim dan sialamat dan paraf pegawai berdasarkan No urut penerimaan
- 2). Terakan cap tanggal pada register PP1 pada awal di akhir dinas harian

e. Peneraan Cap Tanggal dan Penandatanganan Formulir Paket-1

- 1). Terakan cap tanggal pada formulir Paket-1 di tempat yang telah ditentukan dengan baik sehingga tertera dengan jelas
- 2). Bubuhkan tanda tangan pada formulir Paket-1

f. Penerimaan Biaya Pengiriman

- 1). Terima biaya pengiriman paket Pos sebelum menyerahkan bukti pengeposan
- 2). Hitung ulang jumlah uang yang diterima apakah sudah sesuai dengan biaya yang harus dibayar

g. Penyerahan Bukti Pengeposan dan Penulisan Nomo Pengiriman

- 1). Tuliskan nomor pengiriman pada formulir Paket-1
- 2). Mencatat ulang nomor Paket-1 pada Paket Pos
- 3). Serahkan tanda terima pengiriman Paket-1 lembar ke-2 (warna biru)

kepada si pengirim

3. Pembuatan Neraca Locket dan Penyerahan

a. Pembuatan Neraca Locket

- 1). Pada akhir dinas mencatat pemakaian nomor reg PP1

dikelompokkan per jenis paket beserta bea paketnya, dengan

mencatatkan data antara lain:

- a). No urut
- b). Uraian
- c). Jumlah PPDN
- d). Besar uang PPDN
- e). Jumlah PPLN
- f). Besar uang PPLN

- 2). Menyerahkan sisa pemakaian reg PP1 dan perlengkapan lainnya

(tromol, cap tanggal) kepada manajer pelayanan dengan buku

serah

- 2). Menyetorkan bea paket pos kepada manajer keuangan melalui

Kasir

b. Penyerahan ke Puri

- 1). Mencatat jumlah no PP1 pada buku serah secara bertahap antara

lain: tanggal, nomor urut, kantor tujuan, nomor resi yang dipakai,

dan jumlah kiriman Paket pos

- 2). Menyerahkan paket pos dan karal ke puri kirim dengan buku serah

- 3). Periksa apakah ada paraf atau tanda tangan petugas puri sebagai

bukti penerimaan

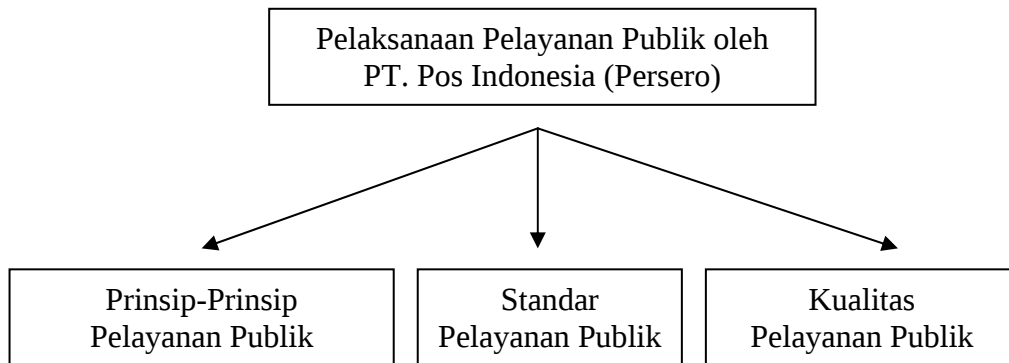
Dengan SOP ini aktivitas yang dilakukan oleh petugas loket menjadi terarah mulai dari awal pembukaan loket hingga penutupan loket pelayanan.

B. Kerangka Konseptual

BUMN adalah perusahaan negara yang mengendalikan sektor-sektor yang dianggap strategis dan bertujuan untuk memupuk keuntungan sekaligus melayani kepentingan umum dan memenuhi hajat hidup orang banyak. Sesuai dengan tujuan tersebut, maka BUMN memiliki tujuan utamanya yaitu untuk memupuk keuntungan, dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Salah satu BUMN yang memerlukan perhatian pemerintah dan masyarakat saat ini yaitu PT. Pos Indonesia (Persero), yang saat ini berada pada posisi “ditinggalkan” oleh sebagian pelanggannya, yang lebih memilih teknologi komunikasi digital yang lebih canggih dan beralih menggunakan perusahaan penyedia jasa lain. Untuk menjaga eksistensinya tersebut maka PT. Pos Indonesia (persero) harus bisa menarik perhatian masyarakat kembali yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas PT. Pos Indonesia (Persero) harus menerapkan konsep-konsep pelayanan publik yang terdiri dari prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip dan standar pelayanan maka dapat diketahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero), khususnya Kantor Pos Padang Panjang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan standar dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan KEPMENPAN No.63 tahun 2004 belum terealisasi dengan baik oleh kantor pos Padang Panjang. Sejak berada di kantor pos sementara, keadaan kantor menjadi kurang terkontrol dengan baik. Mulai dari kondisi kantor yang sempit, kekurangan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, sehingga kurang memberikan kenyamanan bagi pelanggan untuk bertransaksi. Penerapan teknologi, dalam pemberian pelayanan sudah dilakukan oleh PT. Pos, dengan menerapkan jaringan internet, intranet dan ekstranet.
2. Mekanisme penetapan tariff/biaya produk pos ditetapkan jajaran direksi PT. Pos Indonesia (Persero) berdasarkan keputusan MENKOMINFO. Tariff jasa pos akan senantiasa berubah, namun perubahan ini tidak dilakukan setiap tahun, sesuai kebutuhan Pos. Tariff/biaya produk pos bisa dijangkau oleh seluruh konsumen dan lapisan masyarakat Indonesia. Namun, biaya yang rendah dan mudah dijangkau tersebut tidak diiringi dengan kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggannya.

3. Kualitas pelayanan publik PT. Pos yang diukur melalui penerapan 5 dimensi pelayanan publik yang terdiri dari *Tangibel*, *Reability*, *Responsivenes*, *Assurance* dan *Emphaty* belum optimal dilakukan, untuk itu masih harus dibenahi oleh Kantor pos Padang Panjang. Untuk proses pelaksanaan di loket paket sebagian besar dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) yang ada. Pelaksanaan pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang Panjang, jika dilihat dari pelaksanaan prinsip dan standar pelayanan publik, mekanisme penetapan biaya pelayanan publik, dan mengukur kualitas pelayanan publik melalui dimensi kualitas pelayanan masih belum memberikan kepuasan kepada pelanggan (*costumer*).

B. Saran

Dari kesimpulan di atas peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Pemberian pelayanan yang berkualitas harus terus dilakukan dan diupayakan oleh kantor Pos Padang Panjang, walaupun penyelenggaraan layanan saat ini berada di kantor sementara.
2. Kantor pos harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai agar tidak menghambat proses pelaksanaan pelayanan yang akan dilakukan. Selain itu, keindahan, kebersihan dan keserasian kantor tetap harus dijaga dengan baik, sehingga pelanggan menjadi senang datang ke kantor pos.

3. Kantor pos sebaiknya menambah tenaga kerja, terutama untuk membantu petugas loket, sehingga waktu pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku

- Akadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar Arifin. 2003. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Asep Kartiwa. 2002. *Badan Usaha Milik Negara dan Daerah*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- B. Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bondan Kanumoyoso. 2001. *Nasionalisasi Perusahaan Belanda di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bruce, Andi dan Ken Langdon. 2004. *Mengutamakan Pelanggan (Seri Manajemen)*. Yogyakarta: Zenith Publisher.
- Deddy Mulyana. 2001. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Faisal Afiff. 1982. *Strategi Pemasaran Jasa*. Bandung: Angkasa.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohammad Pabundu Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lexy J Moleong. 1991. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Depdikbud, Dirjen Dikti.
- . 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Muhammad Ikhsan & Makhdom Priyatno. 2001. *Privatisasi Perusahaan Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Musselman, Vernon, A dan John N. Jackson. 1996. *Pengantar Ekonomi Perusahaan (Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Pabundu Tika. 2005. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachmadi Usman. 2004. *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.