

## KINERJA PELAYANAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN SRAGEN

Oleh  
Deny Trilestari

### *Abstract*

*This study aims to analyze the performance of services by PT. Pos Indonesia (Persero) Sragen. Indicators that can be measured by reference to some concept of performance: Productivity, Quality layanan, Responsiveness, Responsibility and akuntabelitas that are found to improve the performance of the service. The method used is descriptive qualitative. Sampling was done by purposive sampling technique. The data used are primary data and secondary data. The technique of collecting data through interviews, observation and documentation. Service Performance PT research results. Pos Indonesia (Persero) Sragen rated poorly in service of the public service users, evidence: first productivity seen from the decline in the average type of product in the year 2012 in this case because foreign competition is more competent. The second orientation to the Customer Service Quality form of physical facilities in PT. Pos Indonesia (Persero) Sragen damage and lack of facilities while employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Sragen in serving the people less friendly. Third responsiveness, not yet fully meet the wishes of the people. Responsibility and accountability PT. Pos Indonesia (Persero) Sragen has served in accordance with the Minimum Service Standards.*

**Key word:** *services; performance; post.*

### **Pendahuluan**

Tuntutan masyarakat yang beragam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tidak mungkin dikerjakan sendiri, dibutuhkan kerjasama dengan aparatur pemerintah. Aparatur harus melayani dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar terwujudnya pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik jika memenuhi kepuasan pelanggan dan akan diterima oleh masyarakat pelayanan tersebut. Pelayanan publik yang lama yang masih lemah dalam kinerjanya sehingga muncul gerakan baru dalam pelayanan yaitu *New Publik Manajemen*. NPM diharapkan akan merubah paradigma pelayanan yang lama yaitu masih kaku. (Denhardt & Denhardt, 2003)

Kinerja merupakan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001). Untuk mengetahui kinerja pelayanan tersebut sudah baik atau sebaliknya maka diperlukan suatu pengukuran. Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan membandingkan antara hasil yang

sebenarnya diperoleh dengan yang direncanakan (Ruky, 2001: 158-159). Jadi untuk mengetahui kinerja pelayanan tersebut sudah baik apa belum maka dilakukan perbandingan antara yang direncanakan dengan hasil yang diperoleh. Untuk melakukan perbandingan tersebut diperlukan indikator kinerja pelayanan. Indikator kinerja pelayanan yaitu terdiri dari produktivitas, Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas (Agus Dwiyanto, 2002:48-49).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lijan Poltak Sinabela, 2006). Jadi pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan terjadi interaksi antara penerima pelayanan dan pemberi pelayanan dengan prosedur dan metode yang telah ditentukan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. pelayanan publik yang lama atau yang disebut *Old Public Management* yang masih kaku maka munculah paradigma pelayanan publik yang baru atau yang disebut *New Public Management* diharapkan mengubah

pelayanan publik yang gagal sebelumnya (Denhart and Denhart, 2000:28-29). Undang-undang pelayanan bahwa segala bentuk pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang (Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomer 63/KEP/M.PAN/7/ 2003).

Berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Pelayanan public dapat dilakukan oleh pihak swasta maupun oleh pemerintah. PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen dalam kinerjanya. Bahwa menurut hasil penelitian kinerja pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen yang masih kurang baik terutama pada fasilitas fisik dan pegawai dalam melayani masyarakat, pengiriman barang yang terlambat. Selain itu, masih ada pegawai yang menerima uang tambahan diluar biaya tarif pengiriman. Padahal visi dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen itu sendiri "Menjadi Perusahaan Pos Terpercaya". Permasalahan-permasalahan yang terjadi PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen peneliti menarik rumusan masalah dari permasalahan yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen adalah bagaimana kinerja pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen berdasarkan indicator-indikator kinerja pelayanan yaitu produktivitas, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas?

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan spesifikasi penelitian yang peneliti lakukan, maka penelitian yang digunakan adalah diskriptif kualitatif memfokuskan pada masalah-masalah yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian dapat menggambarkan atau mendeskripsikan situasi, kejadian, fakta atau realitas mengenai masalah yang dicermati

sebagaimana adanya secara rasional dan akurat. (Sugiono, 2003). Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen berlokasi Jl. Raya Sukowati No. 193 Sragen Kulon, Sragen Kulon, Sragen. Tehnik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan tehnik *purposive sampling*. penelitian menggunakan pertimbangan tentang informan atau nara sumber yang akan dipilih berdasarkan penilaian bahwa informan tersebut memenuhi syarat untuk penelitian. Penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen peneliti menggunakan informan atau narasumber dan jumlahnya adalah sebagai penyedia atau pemberi layanan terdiri dari (1)manajemen Pelayanan satu narasumber; (2)manajemen Sumber Daya Manusia satu narasumber; (3)Staff Sumber Daya Manusia dan Sarana satu narasumber;(3)*Customer Service* satu narasumber; (4)Bagiaan Loker satu narasumber, sedangkan narasumber dari penerima pelayanan yaitu masyarakat atau pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen empat narasumber.

Tehnik pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan *Pertama*, wawancara yang dilakukan secara mendalam terhadap informan sebagai sumber data penelitian. *Kedua*, observasi penelitian ini lebih mengamati tentang tempat pelayanan dan pelaksanaan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen. *Ketiga*, dokumentasi yaitu dengan pengumpulan data dilakukan melalui analisis data tertulis baik arsip, dokumen maupun buku pustaka. Peneliti mencatat data, dokumen yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen.

Dalam melakukan penelitian diperlukan hasil yang valid dan reliabel dan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang sudah terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2003:137). Peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu

dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Menurut HB Sutopo (2002:91) dalam analisis ini ada tiga komponen utama dalam analisis data, yaitu “reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi”.

### **Hasil dan Pembahasan**

PT. Pos Indonesia (Persero) khususnya PT. Pos Indonesia (Persero) kabupaten Sragen merupakan pelayanan yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat, paket barang, maupun giro yang berkerjasama dengan pemerintah untuk menjalankan pelayanan publik berupa jasa pengiriman.

Jenis-jenis Pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen adalah (1) Surat dan Paket yang terdiri dari posexpres, surat pos Biasa, paket Pos kilat khusus, express mail servis; (2) Jasa Keuangan; (3) Pospay terdiri dari pembayaran rekening telepon, embayaran seluler, pembayaran listrik (PLN), pembayaran air minum (PDAM), pembayaran pajak, pembayaran asuransi, pembayaran angsuran kredit (finance), pembayaran kart kredit dan personal loan; (4) Weselpos; (5) Giro online; (6) Fund Distribution ayanan ini meliputi pembayaran pension pegawai PNS dan ABRI dan penyaluran dana program-program pemerintah/lembaga.

Untuk mengetahui kinerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen dapat diketahui dengan menggunakan indicator kinerja Agus Dwiyanto (2002) yaitu sebagai berikut: *Pertama*, produktivitas. Pada penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen produktivitas mengalami penurunan pada tahun 2012 di banding tahun 2011. Jadi, PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen dalam produktivitas pencapaian target mengalami ketidak stambilan perusahaan. Ketidak stambilan dikarenakan adanya pesaing dari luar yang lebih berkompeten sehingga PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten mengalami penurunan (Atmosoeprapto, 2001:11-19).

*Kedua*, Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan. Hasil penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen kualitas pelayanan dapat dilihat dari fasilitas fisik kesopanan. (Zeithaml,

Parasuraman, dan Berry, 1999). Menurut hasil penelitian fasilitas yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen sudah cukup untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Namun fasilitas fisik di PT. Pos. Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen masih mengalami kendala yaitu ada fasilitas fisik yang kurang dan rusak serta pemanfaatan ruangan yang kurang. Fasilitas fisik yang kurang dan rusak tersebut menjadi faktor penghambat kinerja pelayanan. Selain itu penataan ruangan yang kurang efektif Karena banyak ruangan-ruangan kosong yang tak dimanfaatkan untuk apapun serta tingkat kebersihan yang kurang hal tersebut dikarenakan tidak adanya petugas khusus untuk membersihkan ruangan tersebut (Ruky, 2001:7). Menurut (Ruky, 2001:7), tingkat pencapaian kinerja salah satunya adalah kualitas input atau matrial yang digunakan organisasi, jika menurut hasil penelitian tersebut bahwa tingkat pencapaian kinerja PT Pos. Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen masih kurang baik, seharusnya jika mengalami kerusakan matrial harus cepat diganti atau mempunyai cadangan fasilitas fisik yang serupa. Kualitas layanan juga bisa dilihat dari kesopanan para pegawai melayani pelanggan atau masyarakat dalam menggunakan jasa layanan tersebut (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1999). Menurut UU No 25 Tahun 2009 pasal 34 bahwa perilaku pelaksanaan dalam pelayanan salah satunya adalah santun dan ramah. Menurut hasil penelitian bahwa perilaku pegawai dalam melayani pelanggan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa karyawan yang kurang ramah seperti tidak tersenyum dan kurang sapa dalam melayani. Ketidak ramahan pegawai dikarenakan faktor gaji yang kurang, dan kejenuhan berkerja terus menerus.

*Ketiga*, responsivitas. Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen sudah mengenali kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (Kasmir, 34:2006). Responsibilitas dalam penambahan pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan dengan bertambahnya jenis layanan yang lebih baik. Namun sampai saat ini di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen baru dapat menambah

satu jenis layanan saja yaitu wesel elektronik atau wesel instan.

*Keempat*, *responsibilitas*. PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen dalam memberikan tarif pengiriman kepada pelanggan sudah sesuai dengan peraturan atau SOP (Kep. Menpan No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Namun masih ada masyarakat yang merasa bahwa biaya pengiriman yang ditentukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen mahal dan harapan pelanggan biaya tarif pengiriman menginginkan lebih murah. Sedangkan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen tidak bisa memenuhi permintaan dari pelanggan dikarenakan biaya tarif kiriman tersebut sudah disesuaikan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomer 38 Tahun 2009 Tentang Pos tertera pada Pasal 18 mengenai tarif kiriman bahwa biaya kiriman tersebut sudah sesuai dengan keputusan bersama antara penyelenggara pos dengan Peraturan Menteri dengan memperhitungkan berbasis biaya. Jadi, PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen tidak sembarangan dalam menentukan tarif biaya pengiriman dan sudah transparan terhadap biaya pengiriman karena sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Namun masih saja ada pegawai yang menerima uang tambahan diluar biaya kiriman barang tersebut.

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen adalah dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen bertanggungjawab penuh terhadap barang yang akan dikirim dan sampai ketempat tujuan. Jika barang tersebut hilang atau mengalami kerusakan maka PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen berhak bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan barang tersebut dan masyarakat berhak menuntut atas kehilangan barangnya (undang-undang Republik Indonesia Nomer 38 Tahun 2009 Tentang Pos pasal 27, 28, 30 dan 31 mengenai Hak dan Kewajiban). PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat jika ada barang yang hilang atau rusak hal tersebut terbukti tertera pada resi pengiriman barang “jika barang rusak

maka akan diganti dua kali lipat dengan biaya pengiriman.

*Akuntabilitas*. PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen dalam melayani masyarakat tidak jauh dari kritikan-kritikan dari pelanggan karena pelanggan yang merasakan pelayanan itu sudah sesuai dengan keinginan masyarakat apa belum. Masyarakat berhak mengadakan pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen tidak sesuai dengan standar pelayanan (Kep. Menpan No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Kritikan-kritikan tersebut ditampung semua oleh PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen. kritikan tersebut dipertimbangkan bersama-sama oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen. PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen sudah memberikan wadah tersendiri untuk menampung semua kritikan dari pelanggan, kritikan tersebut bisa secara langsung yaitu datang ke tempat PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen, bisa kenomer telepon yang disediakan khusus untuk nomer aduan atau lewat link PT. Pos Indonesia (Persero) di [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id).

## **Penutup**

Produktivitas di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen telah mengalami ketidakstabilan setiap tahunnya. Ketidakstabilan produktivitas tersebut terjadi pada tahun 2012, di mana pada tahun 2012 mengalami penurunan keseluruhan produk dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen. Penurunan tersebut terjadi banyaknya pesaing-pesaing yang lebih kompeten, teknologi yang dimiliki PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen masih kurang memadai untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat, faktor lain juga terdapat dari karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen yang kurang memasarkan produk-produk dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen sehingga masyarakat kurang paham produk apa saja yang dimiliki PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen.

Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero)

Kabupaten Sragen dalam melayani masyarakat masih ada fasilitas fisik yang menghambat kinerja pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen yaitu rusaknya fasilitas dan kurangnya fasilitas fisik di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen. Orientasi Kualitas layanan kepada pelanggan yang menjadi permasalahan kinerja pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen adalah pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanannya yaitu kurang senyum.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen belum bisa memahami kebutuhan dari masyarakat atau pelanggan dikarenakan keterbatasan yang dimiliki PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen sehingga baru menambahkan produk layanan wesel prima dan wesel instan dan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen tidak bisa menurunkan tarif harga pengiriman hal tersebut karena sudah diatur bersama oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) dengan pihak Kementrian.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen telah memberikan kepercayaan kepada masyarakat dengan transparansi biaya pengiriman yang tertera pada link [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id). Namun masih saja didapati pegawai yang menerima uang tambahan diluar biaya tarif pengiriman barang atau surat. Hal tersebut bukan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen yang memintanya. Selain itu, PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen bertanggungjawab jika ada barang yang rusak atau hilang yaitu menggantinya sesuai prosedur yang berlaku. Ganti rugi atas barang yang hilang atau rusak tertera pada resi pengiriman.

PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen menampung semua keluhan-keluhan atau kritik dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut mempunyai wadah tersendiri yang dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan lewat link PT. Pos Indonesia (Persero), atau lewat via telepon atau bisa datang langsung ketempat PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen. kritikan-kritikan tersebut kemudian ditampung dan dipertimbangkan bersama-sama dengan

pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2007 *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia* UGM Press: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfa Beta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfa Beta: Bandung.
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. UNS Press: Surakarta.
- 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Keputusan Menteri Negeri Pemberdayaan Aparatur Negara.
- Peraturan Pemerintah republik Indonesia Nomer 5 tahun 1995 Tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Menjadi Perusahaan Persero (Persero)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomer 6 tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan penetapan standar pelayanan Minimal.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomer 38 tahun 2009 Tentang Pos.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan.