

ANALISIS PELAYANAN PAKET POS DI KANTOR POS JALAN SUDIRMAN PEKANBARU

Oleh :

By : Yesran Sanrova Tamba
Supervisor : Dadang Mashur. S.Sos., M.Si.

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5
Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Services City Post Office Pekanbaru in the delivery of postal parcels has not done well so that users of postal services increasingly in decline, as well as delivery service parcel post still tend to wait for delivery of packages simultaneously, which is known delivery postal packets that will be sent must wait for the fulfillment of capacity car will bring the package so that it is experiencing delays in delivery, as well as the lack of precision of acceptance parcel post which is known in the service time that is later than the delivery until the receipt of postal package. The purpose of this study was to determine the factors that affect the implementation of the Parcel Post services at the Post Office Jalan Sudirman Pekanbaru and to know the Post Office services provided Jalan Sudirman Pekanbaru in the delivery of postal parcels.

The type and method of research is descriptive research, which is defined as the process of solving problems investigated by presenting or describing the state of the subject and object of research at the present time based on the facts that appear or as it is. In the data collection authors conducted in-depth interviews and searches documents and archives post office.

The results showed that there are several factors that influence the Parcel Post services at the Post Office street Sudirman Pekanbaru is the factor Speed, Accuracy, Ease of Justice which directly affect services provided by the post office. Services provided post offices by establishing standard operating procedures that have been established by the time service delivery, clear procedures as well as the cooperation of employees between superiors and subordinates, it is the service provided has been running well where people have received services provided by the post office even though sometimes the waiter given still slow due to the lack of the number of employees in providing services and lack of infrastructure available so that the service provided is not timely, but the post office will remain optimal in providing services to visitors post office.

Keywords: Analysis, Public Service, Postal Package delivery

A. Pendahuluan

Pelayanan birokrasi di Indonesia masih belum melakukan perbaikan yang signifikan. Nilai-nilai lama dengan struktur, budaya dan cara memberikan pelayanan kepada publik tidak berbeda jauh dengan keadaan sekarang. Kinerja pelayanan belum dapat ditingkatkan, bahkan menambah permasalahan yang baru dimata publik. Masyarakat sering terkesan mengeluh tentang pelayanan yang tidak berkualitas dan juga dengan adanya kekurangan etika moral dari pihak birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan public. Salah satu penyelenggara dan penyedia pelayanan publik adalah PT. Pos Indonesia.

Dalam hal ini dalam pelayanan kantor pos yang mana bidang kantor Pos telah diatur pada Undang-Undang No 38 Tahun 2009 pasal 5 dikatakan bahwa kantor pos dalam melayani meliputi jasa :

- a. Layanan komunikasi
- b. Layanan Paket.
- c. Layanan Logistik
- d. Layanan transaksi keuangan
- e. Layanan keagenan pos
- f. Layanan Dana Pensiun

Paket pos adalah pengiriman barang maupun berkas yang didasarkan peraturan yang ditetapkan kantor Pos. Paket pos meliputi pengiriman paket biasa, paket kilat dan paket exspress dalam kota maupun luar kota.

Bahwasannya Kantor jalan Sudirman Pekanbaru dalam memberikan upaya Pelayanan prima dalam pengiriman Paket Pos kepada masyarakat sudah melaksanakannya sesuai dengan apa yang diintruksikan oleh undang-undang republik Indonesia No 38 tahun 2009 tentang pos yaitu adanya kejelasan dan kepastian, pemberian biaya pelayanan yang ekonomis, penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu,

memberikan pelayanan berdasarkan keadilan yang merata, memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta adanya keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang publik tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedur yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi

Dengan dibuatnya SOP diatas kantor pos Pekanbaru khususnya dalam pelayanan jasa pos diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pos dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan uraian diatas, dapat diketahui bahwa masih perlu memperbaiki pelayanan kantor pos dalam pengiriman paket pos secara menyeluruh baik produktivitas maupun kualitas pelayanan. Adapun beberapa hal yang masih menjadi gejala dan masalah menyangkut pelayanan pengiriman Paket Pos meliputi :

1. Belum terlaksananya pelayanan pengiriman paket pos dengan baik sehingga pengguna jasa pos semakin tahun semakin menurun, hal ini dapat diketahui pada tabel I.1 yaitu pengiriman paket pos

pada tahun 2013 sebanyak 4.284, tahun 2014 sebanyak 7.179, dan pada tahun 2015 menurun sebanyak 6.294.

2. Pelayanan pengiriman paket pos masih cenderung menunggu pengiriman secara bersamaan, dimana diketahui pengiriman paket pos yang akan dikirim harus menunggu terpenuhinya kapasitas mobil yang akan membawa paket sehingga hal ini mengalami keterlambatan pengiriman.

Masih kurangnya ketepatan penerimaan paket pos dimana diketahui dalam waktu pelayanan yaitu lambatnya pengiriman sampai dengan penerimaan paket pos yang mana berdasarkan SOP pengiriman Paket biasa dalam kota dan luar kota dengan waktu 3-4 minggu melainkan sampai penerimaan dengan waktu 5 minggu. Paket Kilat Khusus Dalam Kota dengan Waktu 4-7 hari melainkan sampai dengan 14 hari. Paket Express Dalam Kota dan Luar Kota 1-5 hari melainkan sampai penerimaan 7 sampai 10 hari. Hal ini dapat diketahui pengiriman keterlambatan paket pos pada tahun 2013 sebanyak 127, tahun 2014 sebanyak 230 dan pada tahun 2015 sebanyak 384 paket pos.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini dapat di harapkan sebagai bahan masukan bagi Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru dalam pengguna paket pos dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bahan pengembangan disiplin Ilmu Administrasi.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melakukan penelitian dalam penelitian yang sama.

METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Kantor Pos Jalan Jendral Sudirman Nomor 229 Kode Pos 28111 Kota Pekanbaru yang khusus menangani pelayanan jasa pengiriman.

2. Key Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah :

1. Kepala Kantor Pos.
2. Pegawai Kantor Pos
3. Pegawai Kantor Pos pengiriman paket Pos
4. Masyarakat pengunjung pengiriman paket Pos

3. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon kantor pos.

2. Data Skunder

Data skunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang, buku-buku, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara

5. Teknik Analisis Data

Dalam Penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah Deskriptif Analitis, yaitu suatu teknik analisa yang berusaha memberikan gambaran yang terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan, kemudian data yang ada dikelompokkan dan disajikan dalam bentuk uraian dan tabel-tabel, agar gambaran pelayanan publik dalam pengguna jasa pos.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis mengamati pelaksanaan pelayanan pengiriman pos khususnya pelayanan pengiriman paket pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisi secara Kualitatif dengan menggunakan instrument analisa deduktif, yang merupakan langkah analisa data dengan menerangkan beberapa data yang bersifat umum ke khusus untuk membentuk sebuah generalisasi.

A. Analisis Pelayanan Paket Pos Di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru

1. Kecepatan

Kecepatan pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kecepatan dalam pelayanan yang dilaksanakan salah satu faktor yang menunjang pelayanan yang lebih terarah demi tercapainya pelayanan pengiriman paket pos di kantor pos jalan Sudirman Kota Pekanbaru. Dalam hal ini dengan kinerja Kantor Poas Jalan Sudirman Kota Pekanbaru di utamakan lebih spesifik dengan menyediakan kecepatan apa yang menjadi penunjang tujuan pelayanan.

a. Pencapaian Tujuan

Dalam hal ini Kantor Pos dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan paket pos

b. Pencapaian Hasil

Pencapaian hasil pelayanan kantor pos didasarkan sejauhmana kinerja pegawai kantor pos dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung pemohon pengiriman paket pos waktu pelayanan adalah tujuan dari pencapaian hasil yang diberikan. Hal ini kantor pos memberikan pelayanan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan yang memuat bentuk pencapaian pelayanan agar tetap sasaran dalam kepengirimannya serta meningkatkan kerjasama pegawai anatara atasan dengan bawahan

2. Ketepatan

Ketepatan adalah penyelesaian pelayanan dalam Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan

penyelesaian pelayanan. Dalam hal ini pelayanan kinerja Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam halnya ketepatan pelayanan pembiayaan yang diterapkan melalui peraturan prosedur ketetapan Kantor Pos dalam pengiriman Paket Pos secara menyeluru sebagaimana mestinya.

a. Tepat Waktu

Tepat waktu adalah Waktu penyelesaian yang dilakukan pegawai kantor pos dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang meliputi dan dapat Penyelesaian pelayanan diterima dengan tepat oleh masyarakat pemohon pengiriman paket pos.

b. Kejelasan Prosedur

Kejelasan prosedur pemberian ketetapan pelayanan Kantor Pos pelayanan terhadap pemohon pengiriman paket pos dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tidak berbelit-belit. Pelayanan pengiriman paket pos dengan jelas menetapkan langkah-langkah pengisian formulir paket yang akan dikirim, biaya dan sampai dengan penerimaan paket yang diberikan terhadap masyarakat pemohon pengiriman paket pos.

3. Kemudahan

Kemudahan adalah pelayanan melalui Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dalam hal ini pelayanan kinerja Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dalam halnya kemudahan prosedur yang diterapkan melalui peraturan Kantor Pos dalam pengiriman Paket Pos mulai dari awal sampai dengan pengiriman.

a. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

Prosedur pelayanan yang diberikan jelas dapat dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat paham apa saja prosedur yang akan dipenuhi dalam pengiriman paket pos.

b. Kemudahan Memberi Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan kantor pos dalam memberikan pelayanan pengiriman paket pos diberikesan adanya proses panjang dan berbelit-belit.

4. Keadilan

Keadilan dalam penelitian ini adalah pemberi pelayanan secara merata yang didasarkan peraturan yang ditetapkan tanpa adanya pandang bulu.

a. Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur penanggulangan

Prosedur penanggulan persyaratan dalam pelayanan yang diberikan kantor pos bahwa kantor pos memberikan keadilan terhadap pengunjung pemohon kantor pos tanpa adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan, yang bertujuan agar meratanya pelayan yang diberikan dan mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan.

b. Biaya pengiriman Barang

Biaya pelayanan yang diberikan Kantor Pos dalam pengiriman paket pos terhadap masyarakat pengiriman paket pos.

B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Paket Pos di Kantor Pos Jalan Sudirman Pekanbaru

1. Sarana Prasarana

Ketersediaan sarana prasarana adalah penunjang berjalannya pelayanan lebih efektif dan tepat sasaran, tersedianya sarana prasarana kantor pos sudah tersedianya alat yang disediakan dalam pelayanan seperti sarana meliputi computer, kipas angin, bangku tunggu ruang.

2. Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan administrasi prosedur pengiriman Paket Pos, menyusun rencana kegiatan dan

rencana pengiriman Paket Pos, melakukan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pengiriman Paket Pos yang dilaksanakan oleh pegawai kantor pos, menganalisa dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan pengiriman Paket Pos berdasarkan ketentuan pengiriman

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian pengolahan data dan analisa data yang telah dilakukan
 - a. Kecepatan pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - b. Ketepatan adalah penyelesaian pelayanan dalam Waktu penyelesaian
 - c. Kemudahan adalah pelayanan melalui Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
 - d. Keadilan dalam penelitian ini adalah pemberi pelayanan secara merata yang didasarkan peraturan yang ditetapkan tanpa adanya pandang bulu.
 - e. Sarana Prasarana Ketersediaan sarana prasarana adalah tersedianya alat yang disediakan dalam pelayanan seperti sarana meliputi computer, kipas angin, bangku tunggu ruang, meskipun dalam pemberian pelayanan paket pos.

SARAN-SARAN

1. Hendaknya Kantor Pos mengoptimalkan hasil pencapaian pelayanan kecepatan dalam pelayanan yang lebih terarah demi tercapainya pelayanan pengiriman paket pos
2. Kantor Pos hendaknya memberikan pelayanan dengan tepat waktu yang sesuai dengan SOP Kantor Pos ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan

3. Hendaknya kantor pos memberikan kemudahan melalui Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Kantor Pos Jalan Sudirman Kota Pekanbaru hendaknya memberikan Keadilan terhadap masyarakat pemohon pengiriman paket pos secara merata yang didasarkan peraturan yang ditetapkan tanpa adanya pandang bulu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abidin, Said Zainal. 2010. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Cahayani, Ati. 2003, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta PT Gramedia Widiasama.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hamin, Sufiyan. 2005. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen (Studi Ilmu, Teori Konsep dan Aplikasi)*. Bandung : Multi Grapindo.
- Keban Yeremias, T, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik; Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta, Penerbit Gava Media.
- Moleong J. Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*.

- Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nugroho, Riant D. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Rusli, Budiman. 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, Teropong, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*.
- Syafiie Inu Kencana. 2003. *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak et.al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2002 *kerangka dasar ilmu administrasi*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Supranto, J. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George. 2006. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta ; Bumi Aksara
- Thoa, Mitfah. 2010. *Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Waluyo. 2007, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasi Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Penerbit Mandar Maju; Jakarta.
- Winardi. 1998. *Perencanaan dan Organisasi*. Jakarta, PT. Raja Wali.
- Widodo Joko, 2001, *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*, Citra Malang, Jakarta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia No 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Peraturan Menteri
pendayagunaan Apratur Negara
Nomor 63 Tahun 2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.