

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH PEGAWAI DI PT POS INDONESIA CABANG BANJAR

Windy Nurul Puadah

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: windynurulpuadah97@gmail.com

ABSTRAK

Tujuannya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di PT Pos Indonesia Cabang Banjar. 2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan publik di PT Pos Indonesia cabang Banjar. 3. Untuk mengetahui upaya-upaya mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan publik di PT Pos Indonesia cabang Banjar. Adapun metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan datanya yaitu studi kepustakaan, studi lapangan (Observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini sebanyak 9 orang. Teknik pengolahan melalui data Reduction, data Display, data Conclusion Drawing. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa di PT Pos Indonesia Cabang Banjar kualitas pelayanannya masih rendah. Dimana masih rendahnya tingkat kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang disebabkan karena kemampuan dan keahliannya yang masih rendah. Rendahnya kapasitas pegawai, yakni kurangnya kemampuan dalam penerapan inovasi baru untuk memberikan perubahan. Dan belum memadainya jumlah pegawai dalam memenuhi harapan masyarakat dalam memanfaatkan waktu sebaik-baiknya.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Pos Indonesia Cabang Banjar*

PENDAHULUAN

PT Pos Indonesia Cabang Banjar sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengembangkan misi layanan jasa pos di Indonesia merupakan salah satu penyedia layanan jasa, adapun jenis-jenis pelayanan jasa pos seperti tagihan rekening listrik, air, telpon, angsuran sepeda motor atau barang, kartu kredit, pajak, tabungan, dan wesel pos. Namun saat ini tengah diharapkan berbagai perubahan

lingkungan usaha, yang menuntut kualitas pelayanan semakin dikembangkan. Dari sisi pelayanan yang terjadi, kini masyarakat menuntut adanya kualitas pelayanan yang berdedikasi tinggi untuk memuaskan masyarakat, termasuk di bidang layanan. Karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dapat dilihat melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu dengan memperhatikan standar

pelayanannya. Dapat di ketahui dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik pasal 20 ayat (1) bahwa “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Hal ini diharapkan pegawai diseluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Namun kenyataannya masih belum menjawab semua kebutuhan masyarakat atau konsumen, dikarenakan belum optimalnya penerapan variasi model layanan karena berbagai hambatan yang terjadi. Serta masih banyak pengaduan dari masyarakat yang mengeluhkan mengenai proses pengiriman barang logistik yang dilakukan oleh pegawai kantor Pos Cabang banjar sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman dan sampainya barang ke tujuan, yang seharusnya jangka pengiriman dan penyerahannya 1 hari karena menggunakan jenis pelayanan ekspres. Namun kenyataan dilapangan lebih dari 1 hari ini menyebabkan masyarakat mengalami kerugian. Serta kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan lambatnya pelayanan.

Sehubungan dengan uraian-uraian diatas berdasarkan peninjauan awal penelitian di lakukan di PT. Pos Indonesia Cabang Banjar ditemukan

masalah mengenai kualitas pelayanan publik yang masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masih adanya masyarakat yang merasa tidak puas serta mengeluhkan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan. Contohnya dalam pengiriman paket barang logistik menggunakan jenis pelayanan ekspres yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pos Cabang Banjar masih sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman dan sampainya barang ketujuan, jangka waktu yang di tetapkan oleh petugas yaitu 1 hari namun kenyataannya lebih dari yang sudah ditentukan. Hal ini menyebabkan kerugian bagi masyarakat atau pelanggan.
2. Masih adanya masyarakat yang merasa tidak puas terhadap variasi model pelayanan yang masih mengalami kendala. Contohnya dalam pelayanan Pick-up gratis (contact center O-ranger) yaitu nomor center yang sulit dihubungi. Kemudian dalam pelayanan agenpos B2B kurir timbul permasalahan setelah adanya kebijakan dari Kantor Pos pusat yang mengharuskan menargetkan pendapatan 10 juta perbulan, karena pegawai Pos cabang banjar sebagian tidak menyanggupi kebijakan tersebut maka pelayanan agenpos B2B kurir di Kantor Pos Cabang

Banjar sebagian di blok dan hanya tersisa satu pelayanan saja. Serta dalam pelayanan kargo ritel udara di agenpos yang sampai saat ini belum bisa di terapkan di Kantor Pos Cabang Banjar dikarenakan belum teraihnya konsumen, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

3. Masih adanya masyarakat yang tidak puas terhadap kurangnya petugas layanan, contohnya dalam petugas kurir yang jumlahnya masih belum memadai dan masih terdapat pegawai yang merangkap jabatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ade Sarmini pada tahun 2019 dengan judul *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun* latar belakang penelitian ini adalah belum optimalnya kualitas pelayanan publik pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun seperti kualitas sumber daya manusia masih renda, minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan staf, sarana dan parwana dari segi kapasitas masih sangat terbatas. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Begitupula penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Titisari pada tahun 2017 dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*

di PT Pos Indonesia (Persero) Kediri latar belakang dalam penelitian ini adalah dalam bidang pengiriman paket yang mengalami keterlambatan dan pada paket kiriman biasa ataupun paket kiriman dari atau ke luar negeri terhambat karena proses pemeriksaan oleh bea cukai ataupun karena wilayah yang dituju sukar untuk ditempuh. Sehingga hal ini juga dapat berpengaruh pada kelancaran proses pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di PT POS Indonesia cabang Banjar?
- 2) Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan publik di PT POS Indonesia cabang Banjar?
- 3) Bagaimana upaya-upaya yang di tempuh untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan publik di PT POS Indonesia cabang Banjar?

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia karena sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas pelayanan menurut sampara (hardiyansyah 2018: 49) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. sedangkan menurut Goetsh dan Davis (Hardiyansyah, 2018 :49) mengemukakan bahwa “kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dari pengertian diatas, maka kualitas diartikan sebagai totalitas suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau lebih dari harapan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan POS maka pelanggan atau masyarakat tersebut akan senantiasa menjadi loyal dan terus menggunakan layanan Pos, karena memuaskan masyarakat adalah salah satu dari tujuan penyediaan layanan salah satunya PT.Pos Indonesia Cabang Banjar.

Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (dalam Herdiyansyah 2018 : 34), kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

- 2) Kejelasan. 1. Persyaratan teknis dan administratif 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
- 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 bertanggungjawab 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 informatika (telematika).
- 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 ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif atau dengan penelitian deskriptif analisis. Lamanya penelitian ini adalah 6 bulan, tempat penelitian di PT Pos Indonesia Cabang Banjar. Sedangkan informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang yang terdiri dari 1 orang Manajer Pelayanna, 1 orang Manajer SDM & DUKUM 7 orang masyarakat yang menggunakan jasa PT Pos Cabang Banjar. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan melalui observasi dan wawancara serta dokumtasi. Dan teknik pengolahan data/analisis data melalui reduksi dara, data display dan kesimpulan/verifikas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik di PT Pos Indonesia cabang Banjar

Agar tercapainya pelayanan publik yang berkualitas maka hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2018: 253) sebagai berikut:

1. Akurasi pelayanan
2. Kesopanan dan keramahan memberikan pelayanan
3. Tanggung jawab
4. Kelengkapan
5. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
6. Variasi model pelayanan
7. Pelayanan pribadi
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Berdasarkan teori diatas bahwa kualitas pelayanan publik oleh pegawai di PT Pos Indonesia Cabang Banjar masih rendah karena masih adanya keterlambatan dalam pengiriman barang dan tidak adanya kepastian waktu pelayanan, masih ada sebagian pegawai yang belum menerapkan etika pelayanan, respon petugas sangat lambat terkait dengan keluhan pelanggan, masih belum berjalan secara optimal terkait dengan inovasi baru yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia Cabang Banjar karena belum teraihnya konsumen, kurang memadainya sumber daya manusia yang berkualitas, masih kurang memadainya kelengkapan peralatan

kerja, masih adanya pegawai yang bersikap diskriminasi serta sarana prasarana belum terpenuhi sehingga belum tercapainya pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan Publik di PT Pos Indonesia Cabang Banjar

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pegawai PT Pos Indonesia Cabang Banjar sebagai berikut :

1. Tidak adanya kepastian waktu kepada pengguna layanan mengenai sampainya barang ketujuan sehingga sering terjadi keterlambatan yang menyebabkan kerugian bagi pengguna layanan terkait dengan dimensi akurasi pelayanan.
2. Sebagian pegawai belum menerapkan etika pelayanan dalam dimensi kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
3. Respon petugas yang sangat lambat terhadap keluhan petugas. Sedangkan konsumen menginginkan jawaban dari petugas supaya adanya perubahan khususnya yang sering mengalami masalah seperti lambatnya mengenai pengiriman dan sampainya barang ketujuan dalam dimensi tanggung jawab.
4. Kurang memadainya kelengkapan peralatan kerja seperti komputer dan tas antar untuk petugas kurir, dalam dimensi kelengkapan.
5. Jumlah sumber daya manusia yang belum cukup memadai dalam dimensi kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
6. Penerapan inovasi layanan yang sampai saat ini masih mengalami hambatan karena memang masih belum optimal, Contohnya terlihat dari inovasi pelayanan pick-up gratis (Contact Center Oranger) yaitu nomor center yang sulit dihubungi, serta dalam inovasi pelayanan agenpos B2B kurir timbul permasalahan setelah adanya kebijakan dari pusat yang mengharuskan menargetkan pendapatan 10 juta perbulan, karena pegawai PT Pos Indonesia Cabang Banjar sebagian tidak menyanggupi kebijakan tersebut maka pelayanan agenpos B2B kurir yang ada di PT Pos Indonesia Cabang Banjar sebagian harus di blok dan hanya tersisa satu pelayanan saja, sehingga inovasi pelayanan tersebut belum mengalami perubahan yang maksimal dan juga masih ada satu layanan yang belum bisa diterapkan yaitu pelayanan kargo ritel udara di agenpos, karena belum teraihnya konsumen jadi sampai saat ini belum bisa diterapkan ini

- terdapat dalam dimensi variasi model pelayanan.
7. Masih adanya sikap membedakan dalam melayani masyarakat, ini dilihat masih adanya sebagian dari petugas kurir pada saat mengirim barang logistik selalu mendahulukan pelanggan yang sudah biasa menggunakan jasa kurir Pos dan yang alamatnya dekat, sedangkan pelanggan yang baru menggunakan jasa kurir Pos dan alamatnya cukup jauh sering ditunda terlebih dahulu, ini terdapat dalam dimensi pelayanan pribadi.
 8. Kesuaian sarana dan prasarana yang belum terpenuhi, karena belum tersedianya mesin antrian dan kurang memadainya kendaraan untuk petugas kurir, serta kendaraan motor tersebut harus disewa oleh petugas itu sendiri karena sistemnya sewa pinjam, ini terdapat dalam dimensi kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan.
- Uraian diatas sejalan sebagaimana teori yang dikemukakan Yamit, (2010: 32) bahwa faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan yaitu:
- a. Kurang otoritas yang diberikan kepada bawahan
 - b. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
 - c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan
 - d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik.
 - e. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
 - f. Banyak interest pribadi.
 - g. Budaya tip
 - h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
 - i. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya)
 - j. Banyak intansi atau bagian lain yang terlihab
 - k. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
 - l. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan
 - m. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”
 - n. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
 - o. Belum ada sistematika informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi
- Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu hambatan atau kendala utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di PT Pos Indonesia Cabang Banjar yaitu tidaknya adanya kepastian waktu, tidak penerapkannya etika pelayanan, lambatnya respon petugas terhadap keluhan masyarakat, kurang memadainya kelengkapan peralatan

kerja, kurang memadainya jumlah sumber daya manusia, belum optimalnya penerapan inovasi layanan, masih adanya sikap membeda-bedakan dalam melayani masyarakat, sarana dan prasarana yang belum terpenuhi yang akan berpengaruh pada hasil pekerjaan atau pelayanan untuk masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan harus benar-benar diutamakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Upaya yang Dilakukan oleh PT Pos Indonesia Cabang Banjar dalam Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Memberikan Pelayanan yang Berkualitas

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pegawai di PT Pos Indonesia Cabang Banjar adalah sebagai berikut:

1. Memberikan petunjuk dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan kepada pengguna layanan serta memberikan ganti rugi atas kerugian terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam dimensi akurasi pelayanan.
2. Melakukan pelatihan kepada pegawai untuk selalu menerapkan standar pelayanan terkait dengan kode etik pelayanan dan selalu dibina dan diarahkan, sehingga bisa membentuk pegawai yang profesional sesuai dengan standar pelayanan yaitu budaya salam, senyum, sapa, sopan dan santun

dalam dimensi kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

3. Menyiapkan kotak saran untuk menyampaikan terkait keluhan dan saran, dan pengguna layanan bisa menyampaikan langsung ke pada pihak Kantorpos Cabang Banjar dan pihak PT Pos Cabang Banjar akan mencatat semua daftar yang dikeluhkan oleh pengguna layanan setelah ditampung satu persatu. Setelah itu akan diperbaiki apa yang menjadi keluhan pelanggan dalam dimensi tanggung jawab.
4. Menyediakan peralatan yang masih kurang memadai dan mengganti peralatan yang sudah rusak dalam dimensi kelengkapan.
5. Menambah jumlah sumber daya manusia khususnya petugas kurir sesuai dengan kebutuhan sedangkan terkait dengan petugas yang masih ada yang merangkap jabatan itu memang upaya untuk pemangkasan pegawai dan sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku di PT Pos Indonesia dalam dimensi kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
6. Menjalankan semua kebijakan yang diputuskan oleh Kantorpos pusat terkait penerapan inovasi, melakukan sosialisasi dan promosi terhadap inovas-inovasi yang telah diterapkan, dan memperbaiki sistem terkait nomor center yang sulit

dihubungi dalam dimensi variasi model pelayanan.

7. Memberikan sanksi kepada pegawai sesuai dengan kesalahan yang dibuat, dan melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai serta dibuatnya aturan atau tata tertib pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam dimensi pelayanan pribadi.
8. Secepatnya menyediakan mesin antrian dan terus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk bisa memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan, dan menyediakannya kendaraan satu petugas satu motor dalam dimensi kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan.

Uraian diatas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Moenir, (2010: 88-119), terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain:

1. Faktor Kesadaran
Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkat tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.
2. Faktor Aturan
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan

majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksanaan
- e. Diskusi dalam pelaksanaan

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kita dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sipat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga

menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang

berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Berdasarkan teori tersebut maka dapat dikatakan bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di PT Pos Indonesia Cabang Banjar kepada masyarakat harus didukung dengan pengetahuan dan keterampilan pegawai. Artinya rendahnya mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya. Dalam melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pegawai di PT Pos Indonesia Cabang Banjar dukungan saran dan prasarana pelayanan harus memadai seperti kelengkapan kerja, sumber daya manusia yang berkualitas dan memadai serta fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga pegawai dapat mempercepat proses pelayanan, dan dapat terjamin kualitasnya sehingga berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mulai dari pengumpulan data, pengelolaan data, sampai analisis data dalam penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik oleh pegawai di PT Pos Indonesia Cabang Banjar sebagian kecil telah dilaksanakan dengan memenuhi standar kualitas, dan sebagian besar belum memenuhi harapan masyarakat. Maka dalam hal ini kualitas pelayanan publik di PT Pos Indonesia Cabang Banjar masih rendah, dengan dibuktikan dari 16 indikator yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 2 indikator sudah memenuhi standar kualitas, sementara 14 indikator belum memenuhi harapan masyarakat.
2. Hambatan-hambatan yang ditemukan dalam kualitas pelayanan publik oleh pegawai di PT Pos Indonesia Cabang Banjar diantaranya Tidak adanya kepastian waktu kepada pengguna layanan mengenai sampainya barang ketujuan, Sebagian pegawai belum menerapkan etika pelayanan, respon petugas yang sangat lambat terhadap keluhan petugas. kurang memadainya kelengkapan peralatan kerja, jumlah sumber daya manusia yang belum cukup memadai, penerapan inovasi layanan yang sampai saat ini masih belum optimal. Serta sarana dan prasarna belum memadai.
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan mengenai kualitas pelayanan publik oleh pegawai di PT Pos Indonesia Cabang Banjar, diantaranya meliputi: Memberikan petunjuk dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan serta memberikan ganti rugi atas kerugian terhadap keterlambatan pengiriman barang, melakukan pelatihan kepada pegawai, menyiapkan kotak saran untuk menyampaikan terkait keluhan dan saran, menyediakan peralatan yang masih kurang memadai dan mengganti peralatan yang sudah rusak, menambah jumlah sumber daya manusia, melakukan sosialisasi dan promosi terhadap inovasi-inovasi yang telah diterapkan, dan melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai serta dibuatnya aturan atau tata tertib pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai, secepatnya menyediakan mesin antrian dan terus melakukan perbaikan berkelanjutan, dan menyediakannya kendaraan satu petugas satu motor.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani.(2016).*Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV

Sedarmayanti.(2018).*Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*.Bandung: PT Refika Aditama

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15

Tahun 2004 tentang Komponen standar pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jurnal Ilmiah

Sarmini. A. (2019) Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatara Law Review*. 2(2) 246-257

Titisari. Ayu (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kediri. Skripsi UNY

Wahyuningsih, S. (2013). Pengembangan Layanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Untuk Kebutuhan Masyarakat di Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 3(1), 19-48.