

**ANALISIS MANAJEMEN
PELAYANAN
PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO)**

CABANG PALU

UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

SAIFULLAH MS, S.Ag. M.Si.

IDRIS, S.Sos., M.Si.

HAIRUDDIN CIKKA, S.Kom.I., M.Pd.I.

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)

CABANG PALU

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN
PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALU**

**SAIFULLAH MS, S.Ag. M.Si.
IDRIS, S.Sos., M.Si.
HAIRUDDIN CIKKA, S.Kom.I., M.Pd.I.**

Editor:

Rosmalia Noer Revisa

Desainer:

Mifta Ardila

Sumber:

www.mitracendekiamedia.com

Penata Letak:

Rosmalia Noer Revisa

Proofreader:

Tim Mitra Cendekia Media

Ukuran:

vi, 122 hlm., 14.8 cm x 21 cm

ISBN:

No ISBN

Cetakan Pertama:

September 2021

Hak Cipta 2021, pada Tim Penulis

Isi di luar tanggung jawab penerbitan dan percetakan

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari penerbit.

Anggota IKAPI: 022/SBA/20

PENERBIT MITRA CENDEKIA MEDIA

Jl. Lintas Sumatera KM. 8, Bukit Kili, Koto Baru, Kubung, Solok
Sumatera Barat – Indonesia 27361
HP/WA: 0822-1048-0085
Website: www.mitracendekiamedia.com
E-mail: cs@mitracendekiamedia.com

Daftar Isi

Prakata	ix
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II Tinjauan Pustaka	13
A. Manajemen.....	13
B. Badan Usaha Milik Negara.....	19
C. Mutu Pelayanan	30
D. Pelayanan Publik	35
E. Organisasi	46
F. Kerangka Pikir.....	48
BAB III Metode Penelitian	51
A. Desain Penelitian.....	51
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
C. Populasi dan Sampel	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Teknik Analisis Data.....	57
F. Defenisi Operasional Variabel.....	59

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	63
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	63
B. Proses Pelayanan Jasa PT. Pos Indonesia (Persero).....	81
C. Jenis-jenis Pelayanan Jasa PT. Pos Indonesia (Persero).....	96
C. Pembahasan Pelaksanaan Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu	98
D. Faktor-faktor yang Menjadi Pendukung dan Penghambat Dalam Prosedur Pelayanan pada Masyarakat.....	106
 Penutup	 111
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran-saran.....	112
 Daftar Pustaka	 113
 Tentang Penulis	 119

Prakata

Segala puji dan syukur kami panjatkan selalu kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat, Taufiq, dan Hidayah yang sudah diberikan sehingga kami bisa menyelesaikan buku yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu” dengan tepat waktu.

Kami sadar bahwa penulisan buku ini bukan merupakan buah hasil kerja keras kami sendiri. Ada banyak pihak yang sudah berjasa dalam membantu kami di dalam menyelesaikan buku ini, seperti pengambilan data, pemilihan materi, soal, dan lain-lain. Maka dari itu, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan wawasan dan bimbingan kepada kami sebelum maupun ketika menulis buku ini.

Kami juga sadar bahwa buku yang kami buat masih belum bisa dikatakan sempurna. Maka dari itu, kami meminta dukungan dan masukan dari para pembaca, agar kedepannya kami bisa lebih baik lagi di dalam menulis sebuah buku.

Palu, Juli 2021

Tim Penulis

A. Latar Belakang

Pesatnya ilmu dan teknologi mengakibatkan pesatnya kemajuan di segala bidang, begitu pula halnya dibidang ekonomi. Pengaruh globalisasi, perdagangan bebas, kompetisis global, dan era kemajuan teknologi informasi (*information technology*) telah melanda hampir seluruh penjuru dunia tak terkecuali Indonesia. Sehingga mau tak mau harus mengikuti perkembangan dunia usaha yang semakin pesat dan isu-isu tersebut menjadi sangat menarik di bicarakan akhir-akhir ini karena berdampak pada eksistensi serta kelangsungan dunia usaha.

Dewasa ini bermunculan perusahaan besar/kecil dan saling berlomba merebut pasar yang seluas-luasnya, walaupun dengan keadaan perekonomian negara yang suram dan kurang menguntungkan seperti saat ini. Dengan adanya perubahan lingkungan bisnis yang demikian cepat serta semakin sengitnya persaingan yang semakin terjadi maka perusahaan dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat untuk mencapai tujuannya.

Mengingat keberadaan pelanggan adalah faktor penting dalam mencapai tujuan, maka perusahaan semakin menyadari betapa pentingnya peranan pelanggan. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Oleh karena itu dalam melayani pasar pelanggan, maka perusahaan harus mengerti kebutuhan (*need*) dan keinginan (*wants*) sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan yang optimal. Pelanggan memang harus dipuaskan sebab jika tidak maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan yang pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Oleh sebab itu pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut/kelengkapan apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelanggan yang diberikan oleh perusahaan baik secara strategi maupun non strategi. Pada dasarnya juga menunjukkan bahwa pelanggan saat ini cenderung bersikap lebih cerdas, suka memilih, lebih menuntut, mempelajari dengan baik produk jasa pelayanan yang ditawarkan kepadanya, memiliki loyalitas yang rendah, sangat sensitif terhadap harga, memiliki waktu yang relatif terbatas.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya berfokus pada kepuasan pelanggan saja, melainkan lebih menekankan pencapaian loyalitas Mars (dalam Aaker, 1991: 48) menyatakan bahwa saat ini era *transactional* marketing dengan paradigmanya *customer transactional*. Dengan demikian adaptasi saja belum cukup tetapi konsumen perlu didorong untuk sampai menjadi setia. Tingkat loyalitas bertanggung jawab terhadap tingkat-tingkat kesetiaan

pelanggan yang loyal cenderung menggunakan jasa pengiriman sudah barang tentu yang mereka perhatikan lebih awal adalah bagaimana pelayanan yang diberikan.

Loyalitas pelanggan tersebut menjadi keunggulan bersaing (*competitive advantage*) dengan perusahaan yang lain jika kebutuhannya terpenuhi dan keinginannya tercapai. Untuk lebih jelasnya pengertian loyalitas pelanggan adalah ukuran kedekatan yang dimiliki oleh seorang pelanggan dengan sebuah merek Aaker, (1991:24). Loyalitas pelanggan mencerminkan seberapa mungkin seorang pelanggan akan berpindah ke suatu merek lain, khususnya ketika merek lain tersebut membuat suatu perubahan dalam harga atau produk features Aakers, (1991:32). Loyalitas dimunculkan dari kepuasan yang diperoleh pelanggan yang melibatkan komitmen pelanggan itu untuk membuat investasi yang berkelanjutan pada hubungan yang terus menerus dengan merek atau perusahaan tertentu.

Konsep layanan loyalitas lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behavior*) dari pada dengan sikap. Bila seseorang merupakan pelanggan yang loyal ia akan menunjukkan perilaku yang didefenisikan sebagai pembelian non random yang diungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambil keputusan. Seorang pelanggan yang loyal memiliki prasangka yang spesifik mengenai apa yang akan dibeli dan dari siapa Griffin, (dalam Dwiyanto.2006:34).

Menciptakan pelanggan yang loyal terhadap suatu merek atau perusahaan tidaklah muda. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan yaitu, memperlakukan pelanggan dengan baik, mendekati diri dengan pelanggan, mengukur kepuasan pelanggan, menciptakan *switching cost* dan memberi sesuatu yang sifatnya ekstra untuk memberikan kesan yang positif

Aakers (1991:46) dengan kepuasan pelanggan inilah perusahaan dapat bertahan dan pelanggan loyal terhadap perusahaan.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan dalam proses pengiriman dan pengantaran barang dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, promosi diantara sekian banyak jasa pengiriman, peranan jasa pengiriman sebagai sarana penyampain suatu baik bentuk barang atau surat yang dikemas dalam bentuk paket khususnya kerja sama dengan sarana transportasi lain menjadi semakin penting bagi usah, yaitu secara langsung ikut mendukung bidang pariwisata dan bisnis internasional.

Hal utama yang harus di prioritaskan oleh jasa pengiriman dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut adalah bagaimana cara menguasai pangsa pasar dan mempertahankan pelanggan serta dapat bersaing. Pimpinan harus tahu hal-hal apa saja yang di anggap penting oleh para pemakai atau pengguna jasa dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan maupun ketidak puasan pelanggan menjadi topik yang hangat di bicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri, dan perusahaan. Kepuasan pelanggan/pengguna jasa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang di kehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Untuk memenuhi kepuasan serta mengikuti perkembangan dunia ditambah dengan keadaan negara Indonesia yang berbentuk kepulauan serta terpisahkan

dengan jarak ribuan kilometer tidak mungkin kita dapat mengirimkan suatu barang atau surat kepada sanak saudara tanpa adanya bantuan dari suatu badan atau jasa pengiriman yang dapat memberikan rasa aman dan terjamin akan sampainya suatu kiriman, atas dasar tersebut dan bermaksud membantu masyarakat guna meringankan beban itu, maka melalui berbagai proses dan pertimbangan yang matang dengan berlandaskan dan berdasarkan latar belakang keadaan Negara yang masih dalam masa transisi akibat terjadinya pergolakan maka pemerintah membentuk sebuah lembaga yang bertugas sebagai pengendali pengiriman dengan Peraturan Pemerintah No. 240 Tahun 1961 (Lembaran-Negara tahun 1961 No. 306) didirikan suatu perusahaan negara dengan nama perusahaan negara pos dan telekomunikasi yang berusaha dalam lapangan penyelenggaraan pos dan telekomunikasi sebagai pengelola jasa pengiriman pertama kali di negara ini dan langsung dibawah kendali Presiden Republik Indonesia dan Menteri Perhubungan Darat, Pos.

Berdasarkan peraturan pemerintah tersebut, pada tahun 1964 sampai 1965 bangsa Indonesia kembali mengalami permasalahan dan mencapai puncak pada tahun 1965, dengan pergantian pimpinan negara maka Pos Indonesia juga mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1965 tentang perubahan nama Pos Indonesia menjadi Pos dan Giro yang dibawah kendali langsung Presidium Kabinet Republik Indonesia dan Menteri Perhubungan Darat, Pos, Telekomunikasi dan Pariwisata; Pos Negara dan Telekomunikasi sebagai pengiriman dan penyampaian suatu informasi baik berbentuk barang jasa, paket serta uang, dengan nama Perusahaan Negara Pos Indonesia.

Sejalan hal tersebut, kembali pada tahun 1978 berdasarkan peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1978 Perusahaan Negara Pos kembali dirubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) pos dan giro. Untuk menguatkan PP tersebut maka pemerintah kembali menutakan dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984. Setelah 10 tahun menjadi Perusahaan Umum maka pada tahun 1995 Pos Indonesia dirubah dengan status Perseroan terbatas dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 1995 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM Pos) menjadi perusahaan terbatas (Persero) dengan adanya lembaran Negara nomor 11 tahun 1995. Bahkan dikuatkan dengan Akte Notaries Sutjipto SH nomor 117 tanggal 20 Juni 1995 sebagai mana telah diubah dengan Akte Notaries Sutjipto SH, Nomor 89 tanggal 21 September 1998 dan Nomor 111 tanggal 28 Oktober tahun 1998. Maka, dibutuhkan suatu manajemen yang lebih profesional guna mengelola badan usaha pemerintah tersebut serta mengendalikan antar unit yang satu dengan unit lainnya dalam lingkungan kerja PT. Pos Indonesia (Persero).

PT. Pos Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Milik Usaha Negara yang bergerak di bidang jasa pengiriman pertama di Indonesia diharapkan masyarakat dapat terus memberikan kontribusi yang nyata dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat. Saat ini di tengah perkembangan dan kecanggihan teknologi, dimana alat komunikasi penyampai pesan semakin maju dan persaingan usaha di bidang pengiriman pun semakin marak, maka PT. Pos Indonesia (Persero) harus terus dapat eksis dan berkibar di tengah-tengah masyarakat. Walaupun jasa pengiriman semakin marak, namun minat masyarakat untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) masih ada, hal ini dapat terlihat pada setiap saat kantor Pos diramainya oleh

pengunjung. Untuk dapat terus eksis PT. Pos Indonesia (Persero) makin menambah jasa produknya, antara lain Materai, membuka jasa Tabungan pos, jasa pengiriman yang menggunakan premi atau asuransi. Pengiriman uang yang Online atau dalam tempo 5 menit sudah dapat sampai, serta melakukan terobosan kerja sama dengan berbagai perusahaan jasa perkreditan motor.

Seiring dengan perkembangan dan peningkatan kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa pengiriman barang dan jasa telah memberikan dorongan kepada beberapa penyedia jasa pengiriman untuk beroperasi. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin marak dan ketatnya jasa persaingan diantara sekian banyak jasa pengiriman yang ada. Saat ini jasa pengiriman yang beroperasi di Kota Palu adalah Tikki, jasa rental mobil kargo ataupun pengiriman lain yang juga ada dalam kota antar kabupaten.

Animo masyarakat untuk menggunakan jasa pengiriman sebagai alat penyampai barang atau jasa lainnya yang praktis dan cepat masih tetap tinggi, walaupun dalam waktu belakangan ini kondisi perusahaan jasa pengiriman mengalami masalah dengan naiknya harga bahan bakar yang mengakibatkan kenaikan tarif atau harga jasa pengiriman untuk semua jenis paket serta prangko lainnya.

Salah satu bentuk usaha yang harus dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi keputusan konsumen dalam rangka menyikapi semakin ketatnya persaingan antara perusahaan perusahaana penyedia jasa pengiriman adalah harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya yakni dengan cara memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada penumpang seperti ketepatan waktu, kenyamanan atau terjaminnya barang yang sampai serta pelayanan lainnya. Pemberian jasa atau pelayanan oleh suatu

perusahaan mungkin dapat mengalami kegagalan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan hal ini disebabkan perusahaan tersebut tidak mengetahui bentuk bentuk layanan yang sebenarnya di inginkan oleh pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan bagi perusahaan mungkin akan dapat memberikan kepuasan bagi pelayanan yang kemudian akan menciptakan minat bagi pelanggan untuk melakukan pembelian/penggunaan produk dari jasa yang di tawarkan oleh perusahaan pengiriman tersebut. Pengertian kepuasan/ketidak puasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang di harapkan dan di rasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan Supranto, (2001:23).

Untuk meningkatkan kualitas layanan maka pemerintah melalui sejumlah. Badan-badan usaha mengarahkan arah pembangunan kepada peningkatan kualitas layanan aparatur yaitu lebih memiliki sifat dan perilaku yang berintikan pengabdian kejujuran, tanggung jawab disiplin keadilan dan kewibawaan sehingga dapat memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat sesuai dengan tuntunan hati nurani masyarakat.

Dalam rangka optimalisasi pelayanan yang di berikan kepada aparatur Negara kepada masyarakat maka pemerintah menempuh kebikana untuk memperpendek rentang kondisi birokrasi pelayanan. Dengan bergesernya paradigma aparatur Negara dari yang suka dilayani menjadi pelayan masyarakat disebabkan tuntutan kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan. Kehidupan dalam era ini ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan baik kehidupan berbangsa maupun dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh sebab itu,

perbaikan sistem dan prosedur pelayanan merupakan salah satu kunci dalam rangka menghadapi era globalisasi.

Perbaikan sistem dan prosedur layanan menuju pelayanan yang berkualitas atau pelayanan minimal yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat. Realitas yang demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur pemerintah. Keminimalan dalam pemberian layanan, pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan dan atau menguntungkan masyarakat.

Berangkat dari perubahan paradigma di atas dan untuk memenuhi keinginan masyarakat serta indikasi pelayanan umum diatas maka pemerintah melalui kementerian Negara Pendayagunaan aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Pelayanan umum dan dipertegas kembali dengan instruksi presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat. Selanjutnya untuk memantapkan pelayanan aparatur kepada masyarakat, pemerintah mengeluarkan peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal dan diimplementasikan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 tahun 2007 tentang Petunjuk teknis dan Penetapan standar Pelayanan minimal.

Kondisi pelayanan publik telah mengalami perubahan sejalan bergulirnya arus reformasi pada berbagai bidang yang juga telah berpengaruh dan melahirkan perubahan yang cepat pada tatanan kehidupan dan perilaku masyarakat, maupun perilaku aparatur. Dalam kaitannya dengan proses reformasi yang sedang berjalan maka peranan dan eksistensi sebagai perusahaan yang bergerak dan bersentuhan langsung dengan

masyarakat dapat lebih memahami kondisi yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam kondisi ini sekarang aparaturnya pelayanan dituntut untuk melakukan perubahan total dalam tatanan sikap, perilaku dan tindakan ke arah budaya kerja yang efektif dan efisien, hemat, bersahaja, serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diemban. Dengan perubahan yang dilakukan tersebut mampu mewujudkan harapan masyarakat akan terwujudnya pelayanan public yang lebih adil, profesional, efisien, efektif dan transparan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesenjangan yaitu bahwa pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Palu (Persero) belum maksimal khususnya pengiriman surat dan barang, sering mendapat komplain dari pengguna jasa karena sering terlambat sampai pada alamat tujuan, Bis surat yang ada pada jalan-jalan tertentu sudah tidak berfungsi untuk penitipan surat, bagi pelanggan yang tidak mau lagi ke kantor Pos, kurangnya sosialisasi terhadap perubahan benda-benda pos berupa perangko nilai nominal sudah tidak sesuai dengan jarak tempuh.

Bertitik tolak dari fenomena di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik dapat terlihat dari bagaimana ketertarikan masyarakat dalam memakai dan menggunakan jasa suatu perusahaan yang khususnya bergerak pada bidang pengiriman barang serta jasa dan dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut secara langsung.

Sehubungan dengan hal itu maka penulis mengadakan penelitian tentang Analisis Manajemen Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) tbk Cabang Palu.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat diketahui bahwa masalah pokok dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan yang di jalankan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu?
2. Faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat proses pelayanan pada PT. Pos Indonesia Cabang Palu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelaksanaan manajemen dalam meningkatkan layanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu.
2. Untuk menganalisis faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan yang diharapkan dari rencana penelitian ini, adalah:

1. Untuk aspek keilmuan (Teoritis)
Diharapkan rencana penelitian ini dapat dijadikan referensi bahan kajian penyelenggaraan pelayanan publik dan pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dari aspek pelayanan berkaitan dengan perilaku aparatur.
2. Untuk aspek terapan
Dapat menjadi kontribusi pemikiran bagi kalangan pemberi layanan khususnya pimpinan sebagai regulator PT.Pos Indonesia (Persero) dalam menjual jasa seperti pengiriman barang milik masyarakat dari tempat asal ke tempat tujuan dengan cepat, tepat dan efisien.

A. Manajemen

Dalam era masa kini seluruh bangsa di dunia sedang melaksanakan pembangunan di segala bidang. Setiap bidang dituntut suatu cara kerja yang berdaya guna, efektif, cepat, tepat bahkan sesuai dengan perkembangan yang ada.

Dalam hal ini diperlukan pula penyempurnaan administrasi dan aparatur dengan memperkenalkan berbagai sistem manajemen dalam berbagai bidang. Seperti kita ketahui bahwa masyarakat saat ini membutuhkan pelayan-pelayan yang lebih banyak dan lebih baik sehingga timbullah berbagai cara dalam memenuhi pelayanan untuk masyarakat guna menampung pelayanan yang begitu banyak maka, diadakan pengkhususan yang menimbulkan kemampuan dan kemauan untuk menyesuaikan diri dengan berbagai cara yang baru dikarenakan adanya berbagai faktor maka keharusan adanya manajemen sangat diharapkan.

Manajemen merupakan suatu yang universal dalam dunia ini, tiap orang memerlukan pengambilan keputusan, pengkoordinasian aktivitas penanganan manusia dan berbagai hal yang berkaitan erat dalam administrasi.

Menurut Prajudiatmosudirjo yang dikutip dari Y.W. Sunindhia dan Ninik Widiyanti dalam bukunya Penerapan Manajemen dan Kepemimpinan dalam Pembangunan mendefinisikan manajemen sebagai “pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, ketatapengurusan, tata laksanakan dan tata penyelenggaraan.

Manajemen Joseph L. Massie, (Ignatius Hadi 1985:4-5) telah menjadi makin penting dalam meningkatkan spesialisasi pekerjaan serta berkembangnya teknologi. Kemajuan teknologi selalu menciptakan tantangan-tantangan baru kompleksitas hubungan antar manusia selalu menentang mereka yang menduduki fungsi manajerial.

Karena pentingnya manajemen makin meningkat dan karena tantangan-tantangan baru yang harus dihadapinya maka para manajerial mengkonsentrasikan perhatiannya pada bagian-bagian yang dikelolanya. Hasilnya ialah bahwa pendekatan manajerial kepada mereka yang telah dilakukan seperti pembantu memperbaiki cara-cara berfikir yang berkaitan dengan bidang manajemen secara utuh. Sifat utama manajemen ialah integrasi dan penerapan ilmu serta pendekatan analisis yang dikembangkan manajer harus mengarahkan diri sendiri untuk memecahkan problem dengan teknik-teknik yang terpola pada situasi malahan ia harus mengembangkan suatu kerangka kerja berfikir terpadu yang berpedoman pada aspek-aspek yang ada pada organisasi.

Dalam melakukan aktivitas suatu organisasi dapat berbentuk pencatatan, pengaturan jam kerja, pembagian aktivitas yang akan dilakukan, pemberian perintah. Seluruh aktivitas ini harus diatur sampai batas-batas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengaturan yang terjadi dalam berbagai aktivitas inilah yang dinamakan manajemen.

Menurut R.C. Davis yang telah dialih bahasa oleh Ibnu Syamsi (1994:40) dalam buku Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen, manajemen itu merupakan fungsi dari kepemimpinan eksekutif pada organisasi apapun.

Demikian juga pendapat E.F.L. Brench alih bahasa Ibnu Syamsi (1994:56) buku Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen, manajemen merupakan kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan yang fungsinya membuat perencanaan dan memberikan pengarahan bagaimana penyelesaian tugas itu harus dilakukan.

Bahkan Mulia Nasution dalam bukunya Pengantar Manajemen (Dengan Contoh Rencana Penjualan Perusahaan) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengkoordinasian untuk mencapai tujuan organisasi dengan mempergunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Berarti dalam pelaksanaan kegiatan yang paling berpengaruh secara langsung adalah manusia atau pemberi layanan dan orang yang mendapat layanan. Sehingga sumber daya manusia secara dapat mendorong atau mundurnya suatu perusahaan.

Sebagai sebuah ilmu manajemen bersifat tunggal atau universal. Manajemen dibutuhkan semua organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih mudah. 3 alasan utama yang diperlukan manajemen yang dikemukakan T. Han Handoko (1991:50) dalam buku Manajemen:

1. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan, sasaran-

sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan diantara pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi antara lain karyawan, pelanggan, konsumen, masyarakat, maupun pemerintah.

3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda, salah satu cara efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar, sedangkan efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut lagi S.P. Siagian dalam bukunya Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi (th:35), memberikan beberapa faktor bahwa perilaku organisasional membuat organisasi lebih dinamik dan mampu bekerja dengan tingkat efisiensi, efektivitas dan anggota semakin lama semakin tinggi.

Dinamika organisasi yang demikian dapat ditingkatkan apabila variabel-variabel organisasi meningkat. Variabel-variabel itu adalah

1. Tugas yang harus diemban.
2. Teknologi yang dipergunakan.
3. Struktur yang merupakan hirarkhi pertanggungjawaban.
4. Para aktor yang membuat variabel-variabel "hidup".

Apabila dikaitkan dengan manajemen sebagai keterampilan memperoleh hasil sesuatu melalui orang lain jelas terlihat betapa pentingnya pendekatan berperilaku dalam manajemen yang akan memungkinkan bertumbuh dan berkembangnya serta terpeliharanya suasana kerja yang tenang dan senang.

Menurut George R. Terry yang dikutip dari buku Manajemen dan Kepengawain (Gouzaliz Saydam, 1993:64),

mendefinisikan manajemen sebagai “proses pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui kegiatan yang dilakukan oleh orang lain.

Demikian pun Henry Fayol dalam buku Manajemen dan Kepegawaian (Gouzalil Saydam, 1993:75), bahwa manajemen adalah proses kegiatan planning, organisasi, pengkomandoan, pengkoordinasian dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Manajemen sebagai proses yang khas yang menggerakkan organisasi adalah sangat penting karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama tercapainya tujuan organisasi baik tujuan ekonomis, sosial, politik atau sebagian besar tergantung kepada kemampuan para manajer dalam organisasi yang bersangkutan. Manajemen berhubungan dengan organisasi karena dgnusaha untuk mencapai tujuan maka seseorang menggunakan sumber-sumber yang tersedia dalam organisasi dengan cara sebaik mungkin.

Pendapat John Millet yang dikutip dari buku berjudul Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen (Sarwoto, 1978:101), bahwa manajemen adalah proses memimpin dan melancarkan pekerjaan dari orang-orang terorganisir secara formal sebagai kelompok untuk memperoleh tujuan yang diinginkan

Demikian juga dengan pendapat Ordway yang dikutip dari buku Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen (Sarwoto, 1978:118), bahwa manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan-kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Setelah dikemukakan pengertian manajemen maka jelaslah bahwa untuk mencapai sesuatu maka seseorang membutuhkan manajemen atau cara yang baik dan melalui suatu wadah atau tempat yang dikenal dengan nama organisasi.

Setelah ada beberapa definisi manajemen ada beberapa fungsi yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang ada dalam buku Manajemen Umum dari Djati Julitriana.

- a. Menurut Oey Liang Lee fungsi-fungsi manajemen :
 1. Perencanaan
 2. Pengorganisasian
 3. Pengarahan
 4. Pengkoordinasian
 5. Pengontrolan
- b. Menurut Koont O' Donnel dan Niclander :
 1. Perencanaan
 2. Organizing
 3. Staffing
 4. Directing
 5. Controlling
- c. Menurut Newman
 1. Planning
 2. Organizing
 3. Directing
 4. Controlling
- d. Menurut Louis A. Alen
 1. Memimpin
 2. Merencanakan
 3. Menyusun
 4. Mengawasi
- e. George R. Terry
 1. Planning
 2. Organizing
 3. Actuating
 4. Controlling

Djati Julitriana, (1988:4-5) Satu jalan fungsi ini mutlak bagi semua tingkat aktivitas manajerial mulai dari pengawasan langsung sebagai kepala pelaksana masing-masing menggunakan cara dan teknik untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Demikian secara umum tugas seorang manajer.

B. Badan Usaha Milik Negara

Dalam konteks pengelolaan BUMN beberapa kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dirunut berdasarkan kajian legalitas dan kajian historis pengelolaan BUMN dari satu pemerintahan ke pemerintahan lainnya. Perkembangan masalah publik dari waktu-ke waktu yang dihadapi oleh pemerintah (sebagai salah satu aktor kebijakan) harus disikapi secara positif (dengan mengeluarkan kebijakan yang konstruktif) sehingga mampu memberikan kemanfaatan publik yang optimal (implikasi positif bagi kehidupan masyarakat) sesuai dengan amanah Undang-undang Dasar 1945 dan seperangkat aturan pelaksanaannya. Artinya bahwa kesejahteraan dan kemakmuran rakyat-lah yang menjadi titik tekan paket kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Beberapa contoh kebijakan pengelolaan BUMN yang akan dijelaskan dibawah ini merupakan sebagian implementasi kebijakan publik seperti:

- 1) kebijakan nasionalisasi perusahaan-perusahaan peninggalan Belanda;
- 2) kebijakan sektor perbankan
- 3) kebijakan restukturisasi usaha
- 4) kebijakan privatisasi BUMN.

Secara prinsip orientasi kebijakan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dalam bentuk pemberian layanan publik yang berkualitas.

Cita-cita bangsa Indonesia yang mendasar tertuang dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 Alenia 4. Secara eksplisit cita-cita bangsa Indonesia "... Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia 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,....". Cita-cita ini secara lebih eksplisit dituangkan dalam Pasal 33 UUD 1945 yang menggariskan makna sejahtera sebagai sejahtera secara merata, artinya bahwa setiap individu bangsa Indonesia berhak menikmati hidup yang sejahtera". Ayat 1: Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan, Ayat 2: Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara.

Ayat 3: Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat".

Dalam pasal 33 ayat 2 dan 3, secara jelas menerangkan bahwa cabang-cabang produksi yang penting yang menguasai hajat hidup orang banyak serta bumi air dan kekayaan yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara, dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam pengertian diatas, secara jelas Indonesia menyatakan dirinya sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*), dimana kesejahteraan rakyat merupakan tujuan utama dari kehidupan.

Sejak Indonesia merdeka, posisi dan peranan perusahaan negara telah menjadi perdebatan dikalangan founding fathers terutama pada kata 'dikuasai oleh negara'. Presiden Soekarno yang dikutip dalam (Theodore Rubin 1989:35) menafsirkan bahwa karena kondisi perekonomian masih lemah pasca kemerdekaan, maka negara harus menguasai sebagian besar bidang usaha yang dapat menstimulasi kegiatan ekonomi. Sedangkan, Hatta menentang pendapat ini dan memandang bahwa negara hanya cukup menguasai perusahaan yang benar-benar menguasai kebutuhan pokok masyarakat seperti listrik dan transportasi. Pandangan Hatta ini lebih sesuai dengan paham ekonomi modern, dimana posisi negara hanya cukup menyediakan infrastruktur.

Posisi dan peranan negara dalam perekonomian nasional pasca kemerdekaan sangatlah dominan. Argumentasi paling mendasar diperlukannya dominasi dan intervensi pemerintah adalah:

- 1) Situasi negara yang baru lepas dari penjajahan tidak memiliki *social overhead capital* (SOC) sebagai modal pembangunan;
- 2) Besarnya kerugian dan kerusakan public utilities sebagai akibat perang
- 3) Terpinggirkannya pengusaha pribumi sebagai kelas ketiga (setelah Eropa dan Keturunan Arab dan China).

Berbagai permasalahan tersebut mendorong pemerintah untuk berperan besar dan melakukan beberapa intervensi untuk mendorong tumbuhnya perekonomian nasional. Usaha menstimulasi perekonomian dalam masa Demokrasi Parlementer diimplementasikan melalui Rencana Urgensi Perekonomian (RUP) dan Program Benteng.

Beberapa kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong perekonomian nasional adalah 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 KLM dinasionalisasi menjadi Garuda Indonesia Airways, Batavie Verkeers Mij dan Deli Spoorweg Mij dinasionalisasi menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) untuk sektor transportasi dan Pos, Telegraph en Telephone Dienst/PTT dinasionalisasi menjadi Jawatan Pos, Telegraph dan Telepon yang pada tahun 1961 dirubah menjadi Perusahaan Negara Pos Giro dan Telekomunikasi. Pada tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional.

Untuk menjaga kesinambungan keberadaan infrastruktur seperti jalan dan jembatan, pemerintah merubah Departement der Burgelijke Openbare Werken menjadi Departemen Pekerjaan Umum. Banyaknya pergolakan politik dan pemberontakan (instabilitas politik) menyebabkan pemerintah tidak dapat berbuat banyak untuk memperbaiki prasarana public. Upaya perlindungan terhadap pengusaha pribumi juga mengalami kegagalan. Lisensi impor yang diberikan kepada pengusaha pribumi jatuh ke tangan pengusaha Tionghoa dan Keturunan Arab. Kurangnya jiwa wira usaha (entrepreneurship) dari pengusaha pribumi mengakibatkan Program Benteng yang ditujukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

Demikian halnya dengan kebijakan pemerintah untuk mendirikan perusahaan negara tidaklah efektif. Pada awal

tahun 1950-an, pendirian negara dibatasi pada beberapa sektor vital (sesuai pendapat Hatta), pada tahun 1958 pemerintah melakukan nasionalisasi hampir semua sektor (sesuai dengan pendapat Soekarno). Kekalahan partai Masyumi dan dan Partai Katolik yang mendukung pendapat Hatta di parlemen terkait dengan Undang-undang Nasionalisasi berimplikasi pada nasionalisasi secara besar-besaran yang dilakukan oleh pemerintah terhadap perusahaan Belanda (Anspach, 1969). Nasionalisasi secara besar-besaran ini dapat dipandang sebagai *by accident* dan bukan *by design* (Sukarman 1986:44-55). Padahal, sebagian besar perusahaan Belanda yang dinasionalisasi sudah mengalihkan assetnya ke Belanda (pemerintah banyak menasionalisasi perusahaan-perusahaan boneka yang secara ekonomis sebenarnya tidak memberikan kontribusi positif bagi perekonomian bahkan dikemudian hari menjadi beban pemerintah), tindakan yang dilakukan oleh pemerintah banyak merugikan negara (membengkaknya anggaran pembangunan dan belanja negara, karena asset BUMN diperoleh dari penyisihan kekayaan negara dari APBN). Lanjut Sukarman (1986:55-58) bahkan dalam kondisi ini diperparah karena pada tanggal 5 juli 1959 Presiden mengeluarkan dekret presiden. Pada masa Demokrasi Terpimpin Pemerintah menasionalisasi kurang lebih 600 perusahaan dimana setengahnya adalah perusahaan perkebunan, lebih dari seratus perusahaan dalam bidang pertambangan dan sisanya sektor perdagangan, perbankan, asuransi, komunikasi dan konstruksi. Setelah dilakukan restrukturisasi pada akhir masa Demokrasi terpimpin, jumlah perusahaan yang dikuasai oleh negara menjadi 233 perusahaan. Dalam pengelolaan perusahaan negara ini Presiden Soekarno melibatkan kalangan militer sehingga

muncul istilah pengamat langkah ini dipandang perbaikan ekonomi.

Beban pemerintah yang terlalu besar untuk menjalankan perusahaan negara, krisis pangan pada tahun 1961 sebagai akibat gagal panen dan tidak tercapainya kuota impor beras, dan pencetakan uang secara besar-besaran mendorong munculnya hiperinflasi. Pada tahun 1961 inflasi mencapai angka 95 persen dan pada tahun 1965 inflasi mencapai 605 persen. Untuk mengatasi hiperinflasi pemerintah melakukan kebijakan pemotongan nilai uang melalui Penetapan Presiden No. 27/1965 tanggal 13 Desember 1965, dimana nilai mata uang Rupiah turun dari Rp 1000,- menjadi Rp 1,-. Kebijakan ini jelas merugikan masyarakat secara luas, Sampai ada Pemerintah Orde Baru.

Paradigma pembangunan Orde Baru sebagian besar merupakan antitesis Orde Lama. Perbedaan yang nyata adalah bahwa Soeharto menerapkan azas pragmatisme dalam ekonomi yang dijalankan oleh para profesional dengan memperoleh dukungan dari kelompok militer menyatakan bahwa: "dalam konteks pengelolaan perusahaan negara, dalam batas tertentu antara Orde Lama dan Orde Baru memiliki banyak kesamaan, yakni menempatkan perusahaan negara sebagai tulang punggung perekonomian, dominasi perusahaan Negara berkurang. Pragmatisme didefinisikan sebagai tindakan politik yang menitik beratkan pada azas kemanfaatan tanpa terpengaruh oleh ideologi tertentu. Pragmatisme ekonomi ditunjukkan dengan penerapan kebijakan makro ekonomi khas barat (neo-liberal) yang menjadi rujukan strategi pembangunan. Kebijakan ini dipadu dengan keterbukaan pemerintah terhadap arus modal asing dari negara-negara barat Kebijakan pemerintah untuk memuka diri bagi sektor swasta untuk berperan dalam

perekonomian nasional dan mengurangi peran perusahaan negara juga dipandang wujud pragmatisme.

Pandangan pragmatisme perekonomian dipelopori oleh ekonom-ekonom lulusan Universitas California – Berkley atau yang lebih dikenal sebagai Mafia Berkley⁵ atau teknokrat yang menjalankan kebijakan ekonomi liberal. Pada tanggal 12 April 1966, Presiden Soeharto dengan didampingi oleh Sri Sultan Hamengkubuwono IX mengumumkan haluan ekonomi terbuka yang akan diterapkan oleh pemerintah Secara politis, hal ini ditujukan untuk memperoleh kesan positif, bahwa pemerintah Orde Baru berbeda dengan pemerintah Orde Lama yang cenderung sosialis. Hal ini ditujukan untuk memperoleh simpati negara-negara Eropa dan Amerika. Kajian dalam bidang ekonomi dengan diketuai oleh Widjono Nitisastro mengeluarkan program stabilisasi dan rehabilitasi. Program ini secara resmi diumumkan oleh Soeharto yang mencakup:

- 1) penerapan anggaran yang berimbang.
- 2) Neraca pembayaran yang berimbang.

Jika dalam UU 1/1967 tentang Penanaman modal Asing secara tegas menyatakan bahwa hanya negara yang berhak penuh mengelola sektor-sektor strategis seperti tertera dalam pasal 6, maka pada UU 6/1968 sudah memperbolehkan modal asing masuk dalam sektor-sektor yang tertuang dalam Pasal 6 UU 1/1967 dengan membedakan label “modal dalam negeri” dan “modal asing” dari sisi kepemilikan (persentase modal/saham). Jadi, sudah terjadi perubahan kepemilikan perusahaan negara yang strategis (*diluar pasal 2 Undang-undang No. 1 tahun 1967*) yang awalnya harus berasal dari modal dalam negeri namun diperbolehkan modal dari luar negeri. Pada prinsipnya orang asing hanya boleh menguasai sektor-sektor swasta non-strategis dan penting. Sedangkan untuk sektor strategis, pemerintah memperbolehkan modal

asing menguasai 49% pada awal 1968 dan dikurangi hingga 25% pada tahun 1974. Hal ini didasari oleh masih buruknya perekonomian dan masyarakat Indonesia pada tahun 1968 sehingga diperlukan suntikan dana yang besar bagi perekonomian nasional, dan solusinya adalah mengundang orang-orang asing untuk menanamkan modalnya di Indonesia, dan modal tersebut dimanfaatkan dengan memberikan kepada mereka ketentuan-ketentuan dan kepastian atas dasar mana mereka dapat bekerja secara produktif dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Dengan alasan itu, maka asing diperbolehkan untuk memiliki perusahaan strategis negara yang *“menguasai hajat hidup orang banyak”*. Inilah cikal bakal **privatisasi di bumi Indonesia** yang tujuan awalnya *“mulia”* yakni membangkitkan ekonomi negara di tengah minimnya modal dalam negeri. Di sisi lain, privatisasi kepemilikan perusahaan negara **kepada rakyatnya** (bukan kepada asing) secara tidak langsung memang merupakan implementasi dari ekonomi kekeluargaan (koperasi). Jadi sejarah privatisasi pertama kali di Indonesia adalah ketika diterbitnya UU 6/1968 pada tanggal **3 Juli 1968**.

Pada pasal 3 UU 6/1968 disebutkan

1. Perusahaan nasional adalah perusahaan yang sekurang-kurangnya 51% daripada modal dalam negeri yang ditanam didalamnya dimiliki oleh Negara dan/atau, swasta nasional. Persentase itu senantiasa harus ditingkatkan sehingga pada tanggal 1 Januari 1974 menjadi tidak kurang dari 75%.
2. Perusahaan asing adalah perusahaan yang tidak memenuhi ketentuan dalam ayat 1 pasal ini.
3. Jika usaha yang dimaksudkan dalam ayat 1 pasal ini berbentuk perseroan terbatas masa sekurang-kurangnya

persentase tersebut dalam ayat 1 dari jumlah saham harus atas nama.

Namun ada hal yang menarik dalam UU 6/1968 khususnya pasal 3 ayat 1 yakni “Perusahaan nasional adalah perusahaan yang sekurang- kurangnya **51% daripada modal dalam negeri** yang ditanam didalamnya dimiliki oleh Negara dan/atau, swasta nasional. Persentase itu jadi dalam mengatasi krisis ekonomi pada 1965-1967, pemerintah memperbolehkan perusahaan Nasional dimiliki oleh modal asing dengan rincian sebagai berikut

1. Dimiliki secara penuh oleh Negara
2. Dimiliki oleh Negara dan/atau swasta nasional, *atau*
3. Gabungan antara Negara dan/atau swasta nasional dengan swasta asing, dengan syarat sekurang-kurangnya 51% dari modalnya dimiliki oleh Negara dan/atau swasta nasional (pada saat diundangkan).

Badan Usaha Milik Negara adalah suatu unit usaha yang sebagian besar atau seluruh modal berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan serta membuat suatu produk atau jasa yang sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. BUMN juga sebagai salah satu sumber penerimaan keuangan negara yang nilainya cukup besar. Maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah :

1. Memberikan bagian bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya.
2. Mengejar keuntungan.
3. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
4. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi.

5. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat.

Pada beberapa BUMN di Indonesia, pemerintah telah melakukan perubahan mendasar pada kepemilikannya dengan membuatnya menjadi perusahaan terbuka yang sahamnya bisa dimiliki oleh publik. Contohnya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Sejak tahun 2001, seluruh badan usaha ini dikoordinasikan pengelolaannya oleh Kementerian BUMN, yang dipimpin oleh seorang Menteri Negara.

Adapun jenis-jenis BUMN yang ada di Indonesia antara lain:

1. **Perusahaan Perseroan (Persero)**

Perusahaan persero adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas (PT) yang modal atau sahamnya paling sedikit 51% dimiliki oleh pemerintah, yang tujuannya mengejar keuntungan. Karena Persero diharapkan dapat memperoleh laba yang besar, maka otomatis persero dituntut untuk dapat memberikan produk barang maupun jasa yang terbaik agar produk output yang dihasilkan tetap laku dan terus-menerus mencetak keuntungan. Persero terbuka sesuai kebijakan pemerintah tentang privatisasi. Privatisasi adalah penjualan sebagian atau seluruh saham persero kepada pihak lain untuk peningkatan kualitas. Persero yang diprivatisasi adalah yang unsur usahanya kompetitif dan teknologinya cepat berubah. Di Indonesia sendiri yang sudah menjadi Persero adalah PT. PP (Pembangunan Perumahan), PT Bank BNI Tbk, PT Kimia Farma Tbk, PT Indo Farma Tbk, PT Tambang Timah Tbk, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, dan PT.Pos Indonesia Tbk

2. **Perusahaan Jawatan (Perjan)**

Perusahaan Jawatan (perjan) sebagai salah satu bentuk BUMN memiliki modal yang berasal dari negara. Besarnya modal Perusahaan Jawatan ditetapkan melalui APBN.

3. **Perusahaan Umum (Perum)**

Perusahaan umum atau disingkat perum adalah perusahaan unit bisnis negara yang seluruh modal dan kepemilikan dikuasai oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan penyediaan barang dan jasa publik yang baik demi melayani masyarakat umum serta mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengolahan perusahaan. Contoh perum antara lain : Perum Peruri/PNRI (Percetakan Negara RI), Perum Perhutani, Perum Damri, Perum Pegadaian, Perum Jasatirta, Perum DAMRI, dan sebagainya.

BUMN utama berkembang dengan monopoli atau peraturan khusus yang bertentangan dengan semangat persaingan usaha sehat (UU No. 5 Tahun 1999), tidak jarang Badan Usaha Milik Negara ini bertindak selaku pelaku bisnis sekaligus sebagai regulator. Sayangnya, badan usaha ini kerap menjadi sumber korupsi, yang lazim dikenal sebagai sapi perahan bagi oknum pejabat atau partai. Pasca krisis moneter 1998, pemerintah giat melakukan privatisasi dan mengakhiri berbagai praktek persaingan tidak sehat. Fungsi regulasi usaha dipisahkan dari BUMN. Sebagai akibatnya, banyak Badan Usaha Milik Negara ini yang terancam gulung tikar, tetapi beberapa lainnya berhasil memperkokoh posisi bisnisnya.

C. Mutu Pelayanan

Salah satu pertanyaan penting didalam menjalankan suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasai Non pemerintah adalah pelayanan yang sebagaimana sebaiknya diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagaimana organisasi pemerintah menurut Salusu (1996:5), fungsi utama pemerintah adalah mengatur, memerintah, menyediakan, fasilitas serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Tidak ada organisasi lain dalam Negara yang lebih tinggi dari organisasi pemerintah.

Selanjutnya Moenir (2000:78) mengatakan bahwa meskipun dalam perkembangan lebih lanjut, pelayanan masyarakat dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Kemudian Boediono (1999:28) mengemukakan konsep layanan “ suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekatan dan hubungan interpersepsional agar tercipta kepuasan dan keberhasilan”

Menurut Atep adya brata (2004:36) mengatakan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh yang melayani akan tetapi ditentukan pada orang-orang rang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kepuasan pelayanan dapat dilihat dari segi pelayanan secara internal maupun pelayanan dapat dari segi eksternal. Kualitas layanan internal adalah kualitas yang berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi layanan internal adalah: pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas, pendukung, pengembangan SDM, iklim kerja, dan kecerdasan hubungan kerja serta pola inisiatif kerja. Jika faktor ini dikembangkan

maka loyalitas dan integritas pada diri masing-masing karyawan akan mampu mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara mereka. Apalagi semua kegiatan dilaksanakan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga pekerjaan mereka total mampu menunjang kelancaran suatu kegiatan dalam organisasi. Kualitas layanan eksternal adalah ongkos atau harga yang dibayarkan untuk memperoleh barang atau jasa. Sehingga pelayanan secara eksternal ditentukan oleh beberapa factor yaitu layanan yang berkaitan dengan penyediaan jasa antara lain pola pelayanan dan tata cara penyediaan/pembentukan cara, pola layanan distribusi jasa, pola layanan dan penyampaian jasa. Kemudian layanan yang berkaitan dengan penyediaan barang antara lain pola layanan barang berkualitas dengan penyediaan barang atau penyediaan barang berkualitas, pola layanan pendistribusian barang, pola layanan penjualan barang dan pola layanan purna jual.

Seodarmayanti (2004:84) mengatakan bahwa pemberian layanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari sebuah badan usaha yang mempunyai tujuan sebagai pemberi layanan dan bentuk abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya, perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan dengan memperhatikan sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan karyawan yang memadai dan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal, kemampuan/ketrampilan karyawan dan sarana kerja yang memadai, sehingga berdasarkan keputusan ini maka setiap bagian atau divisi dalam suatu perusahaan yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum perlu memperhatikan 8 sendi yaitu: Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemampuan,

keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, serta ketepatan waktu. Apabila hal ini dimiliki oleh para pemimpin maka kebijakan yang dikeluarkan akan terlaksana dengan baik maka berdampak positif pada suatu ikatan dan dimana masyarakat akan menghargai apa yang akan diberikan kepada mereka.

Paradigma sekarang ini sedang berkembang dan menjadi gerakan setiap organisasi publik atau privat adalah sejalan dengan adanya revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu, Mutu adalah oleh banyak pihak dipandang sebagai suatu paradigma yang perlu mendapatkan perhatian serius.

Untuk melaksanakan tugasnya aparatur perlu dibekali kemampuan. Dengan pembekalan dimaksud maka diharapkan aparatur mampu memberikan kebutuhan masyarakat secara memuaskan. Mutu pelayanan memiliki konotasi sebagai kemampuan/kualitas dan dapat pula dikaitkan dengan hasil suatu pekerjaan. Untuk mendapat penjelasan tentang mutu pelayanan maka akan coba dijelaskan apa yang dimaksud dengan mutu dan pelayanan.

Dalam bahasa sehari-hari didengar istilah mutu misalnya ada orang yang membicarakan bahwa hasilnya tidak ber"mutu" atau berkaitan dengan pekerjaan, maka hasil pekerjaan orang tersebut bermutu atau kurang berkualitas. Dari contoh tersebut dapatlah dikatakan bahwa pada dasarnya yang dimaksud dengan mutu adalah kualitas atau bobot seseorang baik dalam membahas atau menghasilkan sesuatu. Berkaitan dengan itu dalam Kamus Bahasa Indonesia dari tokoh yakni Teguh Wibawa dan Suyoto memberikan penjelasan mengenai mutu : Mutu sering dikaitkan dengan istilah kualitas atau nilai baik/buruk suatu benda.

Maka dapatlah dikatakan bahwa yang dimaksud dengan mutu di sini adalah sesuatu yang berkaitan dengan kualitas seseorang yang juga sering disebut derajat atau taraf kepandaian, kecerdasan dan sebagainya. Kualitas dapat berupa informasi dalam bentuk gagasan atau hasil karya cipta yang dapat digunakan atau dirasakan oleh masyarakat.

Apabila dilihat dari segi bahasa, maka makna pelayanan mempunyai maksud hal-hal yang berkaitan dengan suatu cara melayani yang diambil dari kata dasar “layan”. Sedangkan bila dilihat dari segi istilah maka pelayanan itu kadang kala diberi makna suatu yang bersifat jasa atau dalam bahasa Inggrisnya disebut “*service*” terhadap orang yang memerlukan pelayanan atau jasa tersebut. Pemberian pelayanan tersebut harus dapat memuaskan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan setiap orang yang berinteraksi dengan pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Memasuki era globalisasi dan abad 21 yang didukung dengan arus informasi modern, membuat aktivitas dan perkembangan masyarakat semakin meningkat, sehingga dituntut pelayanan yang cepat, murah, tepat, berkualitas, terbaru, tuntas dan lengkap.

Kemudian dari proses pemberian pelayanan tersebut diharapkan akan tercipta suatu kepuasan tersendiri orang yang mendapatkan pelayanan. Dengan demikian makna yang memberikan pelayanan lazim disebut sebagai pelayan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Teguh Wibawa dan Suyoto dalam Kamus Bahasa Indonesia yang menjelaskan bahwa “pelayan adalah orang-orang yang secara khusus memilih pekerjaan pada bidang jasa yang bermaksud untuk memberikan pelayanan setiap orang (perorangan) maupun kelompok yang ingin menggunakan jasa tersebut yang ada pada orang atau lembaga tersebut”.

Secara kodrati, manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Layanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Pengukuran ini penting karena dari pengukuran yang berulang-ulang dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu rangkaian aktivitas dan menjadi standar. Meskipun dalam perkembangan selanjutnya pelayanan juga dapat timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi seperti Kantor PT. Pos Indonesia sebagai sebuah organisasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan jasa pengiriman surat atau segala macam benda-benda pos, materai dan sebagainya.

Menurut Moenir (1995:13), faktor ideal yang mendasari dilakukan pelayanan antara lain

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Dengan mengacu kepada pengertian faktor pelayanan di atas, maka pelayanan di sini adalah suatu proses kegiatan yang berlangsung di dalamnya terdapat kegiatan interaksi antara orang yang memberikan pelayanan sehingga keduanya merasa puas dan senang baik pihak yang memberikan pelayanan maupun pihak yang menerima pelayanan, atau dengan kata lain bahwa pelayanan adalah kegiatan untuk melayani kebutuhan seseorang agar terpenuhi apa yang diinginkannya.

Bertitik tolak dari uraian pengertian tersebut, baik mengenai pengertian pelayanan yang telah dikemukakan oleh berbagai pakar, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah menyangkut sejauhmana bobot atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan terhadap masyarakat luas sehingga masyarakat yang menggunakan jasa merasa terkesan bahwa kualitas pelayanan sangat bagus, baik dalam bentuk kecepatan dalam melayani maupun ketertiban serta kenyamanan dalam menerima pelayanan tersebut.

Dengan demikian, maka dapatlah dikatakan atau disimpulkan bahwa pelayanan yang dimaksud dalam kaitannya dengan pembahasan ini adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Palu agar masyarakat merasa terkesan dapat dilayani dengan tingkatan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang baik.

D. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna dimaksud disini adalah warga yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Defenisi pelayanan yang simpel dikemukakan Ivancevich (dalam Raminto dan Wunarsi, 2006:2)

"pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Sedangkan menurut Gronros (dalam Raminto dan Winarsi, 2006:2) sebagai berikut : "Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kedua definisi tersebut di atas berpendapat bahwa ciri pokok pelayanan adalah kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) serta peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendefinisikan pelayanan umum 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" (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003). (Lihat Raminto dan Winarsi, 2006:5).

Selanjutnya P.J. Bouman (1992:40) menjelaskan konsep pelayanan adalah suatu proses yang berlangsung antara seseorang atau lembaga yang memberikan suatu

jasa kepada seseorang atau lembaga sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka diberi jasa merasa senang atas jasa pelayanan yang diterimanya tersebut. Menurut Henry (1991:31) pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan definisi di atas, 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.

2. Pengertian Barang dan Jasa Publik

Pengertian barang dan jasa publik dapat dipahami dengan menggunakan taksonomi barang dan jasa oleh Hawlett dan Ramesh (dalam Raminto dan Winarsi, 2006:6-7) berdasarkan derajat eksklusivitasnya (apakah suatu barang dan jasa hanya habis dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja/ dan derajat keterhabisannya (apakah suatu barang dan jasa habis terkonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi). Howlett dan Ramesh membedakan empat macam barang dan jasa.

a. Barang/Jasa Publik

Adalah barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah, seperti; penerangan jalan atau keamanan, tidak dapat

dibatasi penggunaannya dan tidak habis meskipun telah dinikmati oleh banyak pengguna.

b. Barang/Jasa Privat

Adalah barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat tinggi seperti; makanan atau jasa potong rambut yang dapat dibagi-bagi untuk beberapa pengguna, tetapi yang kemudian tidak tersedia lagi untuk orang lain apabila telah dikonsumsi oleh seseorang pengguna.

c. Peralatan Publik

Adalah barang/jasa semi publik yang tingkat eksklusivitasnya tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah, seperti : barang/jasa semi publik adalah jembatan atau jalan raya yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna, tetapi memungkinkan dilakukan penarikan biaya kepada setiap pemakai.

d. Barang/jasa milik bersama

Adalah barang/jasa yang tingkat eksklusivitasnya rendah tetapi tingkat keterhabisannya tinggi, seperti ikan di laut yang kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian, tetapi yang tidak mungkin untuk dilakukan penarikan biaya secara langsung kepada orang menikmatinya.

Setelah dikemukakan dengan jelas mengenai perbedaan barang/jasa sebagaimana tersebut di atas, maka selanjutnya Gronrods (dalam Dwiyanto :2006:137) mengemukakan perbedaan antara pelayanan barang dan jasa sebagai berikut

a. Karakteristik pelayanan barang

- 1) Sesuatu yang berwujud.
- 2) Homogen; satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang.

- 3) Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi.
 - 4) Berupa barang/benda.
 - 5) Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan.
 - 6) Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi.
 - 7) Dapat disimpan sebagai persediaan.
 - 8) Dapat terjadi perpindahan kepemilikan.
- b. Karakteristik pelayanan jasa
- 1) Sesuatu yang tidak berwujud.
 - 2) Heterogen : satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain.
 - 3) Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi.
 - 4) Berupa proses atau kegiatan.
 - 5) Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli.
 - 6) Pembeli terlibat dalam proses produksi.
 - 7) Tidak dapat disimpan.
 - 8) Tidak ada perpindahan kepemilikan.
3. Kualitas Pelayanan
- Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga dan kelompok komunitas. Dengan demikian nilai-nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik, harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, karena masyarakat sesungguhnya adalah dinamis, maka karakter

pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Paradigma *new public service* adalah bersifat non diskriminatif sebagai wujud dari dasar teoritis yang digunakan adalah teori demokratik yang menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik, agama dan latar belakang kepartaian. Ini berarti bahwa setiap warga diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima layanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi.

Pandangan Albercht dan Zemke (dalam Dwiyanto: 2006:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menetapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Kaitannya dengan SDM, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Sebagai contoh, sistem pelayanan publik yang sudah menggunakan komputer tentu memerlukan petugas yang memiliki kompetensi menjalankan teknologi komputer. Di samping itu petugas pelayanan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Selain sistem pelayanan yang harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan, organisasi juga harus mampu

merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem dan strategi yang tepat. Karena jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Untuk itu petugas pelayanan perlu mengenali pelanggan dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Contoh strategi yang baik, misalnya terjadi pada perbankan dengan menerapkan *know your customer* (KYC) yaitu strategi mengenai pengguna/pelanggan. Hal ini pada prinsipnya merupakan langkah preventif dan kehati-hatian dalam melakukan hubungan dengan nasabah (individu maupun badan usaha) yang memiliki indikasi akan melakukan tindakan pidana agar penyedia jasa keuangan dapat terhindar dari resiko.

Akan tetapi strategi KYC adalah digunakan untuk mengenali kebutuhan, kepentingan dan aspirasi pengguna layanan agar penyelenggaraan layanan publik bersifat responsif.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, menurut Lenvime (dalam Dwiyanto, 2006:143-144) mengemukakan ada 3 (tiga) indikator yaitu

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan;
2. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan;

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara Gibson, Invancevich dan Donnelly (dalam Dwiyanto,2006:114-145) dalam memberi penilaian kualitas pelayanan publik dengan memasukkan dimensi waktu yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, menengah, dan jangka panjang terdiri dari produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek, persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah serta kelangsungan hidup untuk jangka panjang, yang kemudian dijelaskan sebagai berikut:

1. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya;
2. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan eliahs;
3. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input);
4. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Hal ini berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam menanggapi permintaan pelanggan;
5. Kepuasan menunjukkan pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi;

6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis;
7. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya;
8. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan.

Sedangkan Zeithand Parasuraman dan Berry (dalam Dwiyanto, 2006:145) memberikan indikator ukuran kepuasan pengguna/pelanggan terhadap kualitas pelayanan yakni : ukuran *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *asuransi*, *empaty*:

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reliability*, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
3. *Responsiveness*, adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
5. *Empaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Selanjutnya konsep kualitas dikemukakan Gazpers (dalam Tjandra, 2005:20–21), bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni, mulai dari waktu tunggu, proses, hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan adalah :

1. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan;
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan seperti : operator telepon, petugas keamanan, kasir, penerima tamu dan sebagainya;
3. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti : kasir, staf administrasi dan lain-lain dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk proses data dan lain-lain;
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan;
6. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan;
7. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain;
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaita dengan lokasi ruang dan tempat pelayanan;
9. Atribut pendukung layanan lainnya, seperti lingkungan kebersihan ruang tunggu, fasilitas lainnya.

Konsep kriteria pokok yang mengacu pada kualitas pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 81/1995 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik (dalam Dwiyanto, 2006:145–146) dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didisain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan beban pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan; proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.

6. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar;
7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui, bahwa untuk mengukur suatu kualitas pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan hasil Raminto, (2006:178). Dalam penelitian ini digunakan indikator pelayanan publik yang berorientasi pada hasil.

E. Organisasi

Kata organisasi berasal dari bahasa Inggris yakni "*organization*" dimana di dalam organisasi tersebut terdapat bentuk antara 2 orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formil terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut sebagai atasan atau seseorang yang disebut sebagai bawahan.

Pengertian ini menunjukkan bahwa organisasi dapat dilihat dari 2 sudut pandang :

1. Organisasi sebagai wadah tempat dimana kegiatan-kegiatan organisasi dijalankan.
2. Organisasi sebagai hubungan hierarchie antara orang-orang dalam kelompok kerja.

Kemudian untuk memberikan pengertian yang lebih jelas mengenai pengertian organisasi, maka berikut ini penulis mengemukakan berbagai pendapat tentang organisasi, diantaranya yang dikemukakan oleh Sarwoto dalam bukunya Dasar-Dasar Organisasi mengatakan :

“Organisasi adalah suatu proses penggabungan pekerjaan yang orang-orang atau kelompok harus melakukan dengan kekuasaan yang diperlukan dengan pelaksanaannya hingga kewajiban-kewajiban yang dilaksanakan demikian itu memberikan saluran-saluran terbalik bagi penyelenggaraan usaha yang efisien dan teratur, positif dan terkoordinasi”.

Ia juga menekankan :

“Organisasi adalah tata hubungan antara orang-orang untuk dapat memungkinkan terciptanya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab bersama-sama maupun individu”.

Bertitik tolak dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan di atas, maka secara umum dapat ditarik kesimpulan tentang unsur-unsur organisasi, yaitu:

- a. Adanya 2 orang atau lebih
- b. Adanya tujuan yang ingin dicapai
- c. Adanya proses kerjasama yang dilakukan

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh berbagai organisasi dewasa ini adalah menampilkan manajemen yang efektif. Jika suatu organisasi tidak mampu melakukan perubahan tidak mustahil taruhannya adalah kelanjutan eksistensi organisasi yang bersangkutan. Setiap organisasi dihadapkan kepada berbagai sistem yang berada di luar kendali organisasi dan oleh karena itu organisasi harus mampu beradaptasi dengan berbagai macam keadaan. Salah satu caranya dengan melakukan perubahan yang membuat

organisasi lebih efektif. Untuk meraih keberhasilan organisasi harus mampu menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang yang timbul. Oleh karena itu organisasi dipahami sebagai bentuk kerjasama manusia yang terpolo di dalamnya terdapat pekerjaan, wewenang untuk memproses kegiatan mencapai tujuan. Tugas-tugas sedemikian rupa memberikan saluran terbalik untuk pemakaian yang efisiensi, efektivitas, dan terkoordinasikan dari usaha yang ada.

F. Kerangka Pikir

PT. Pos Indonesia Cabang Palu merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang keberadaanya sangat diperlukan di masyarakat hal ini dikarenakan pada saat ini masyarakat masih cenderung memerlukan sebuah jasa untuk melayani mereka dalam proses pengiriman atau penerimaan sebuah barang dan benda pos lainnya. PT. Pos Indonesia adalah satu - satunya sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pengiriman dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat bahkan sampai pada pelosok-pelosok daerah terpencil sekalipun. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh aparat pemerintah, demikian halnya sebuah badan usaha bergerak dibidang pengiriman dan pengantaran jasa. Mereka mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan dan menciptakan mutu atau kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

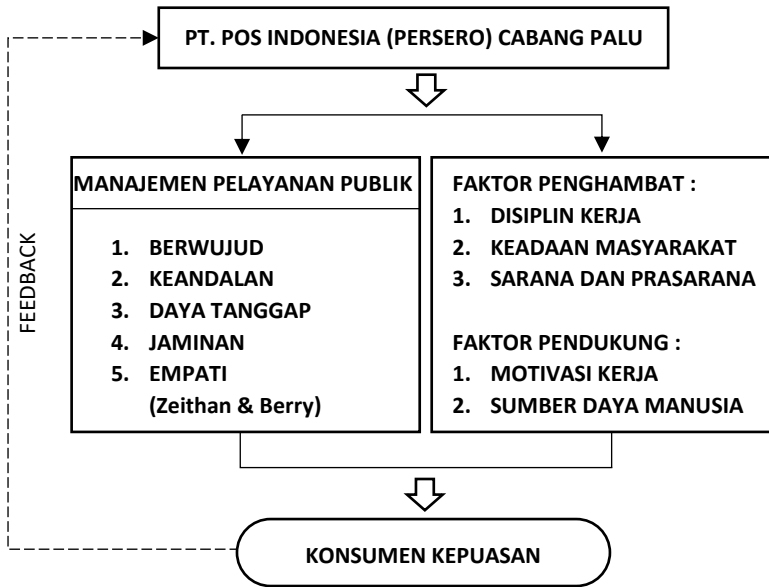
Juga untuk melihat apakah hambatan yang akan dihasilkan dalam pemberian pelayanan kepada konsumen ini berkaitan dengan faktor internal dan eksternal. Sehingga di hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang sebenarnya dari apa yang ingin dikaji oleh penelitan

Setiap warga negara tidak akan pernah bisa menghindar dari hubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab moral yang tinggi. Namun mengapa sering terjadi tanggung jawab moral dan tanggung jawab profesional ini menjadi salah satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia.

Zeithand Parasuraman dan Berry (dalam Dwiyanto, 2006:145) memberikan indikator ukuran kepuasan pengguna/pelanggan terhadap kualitas pelayanan yakni: ukuran *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *asuransi*, *empaty*:

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reliability*, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
3. *Responsiveness*, adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
5. *Empaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dikemukakan dalam mengkaji proses Analisis manajemen Meningkatkan pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Palu maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan

- : Batas obyek penelitian dan hubungan
- : Garis feedback manfaatnya untuk memberi informasi dan melakukan evaluasi

Metode Penelitian

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam studi penelitian, penggunaan metodologi merupakan suatu langkah yang harus ditempuh, agar hasil – hasil yang sudah terseleksi dapat terjawab secara valid, realibel dan objektif, dengan tujuan dapat ditemukan dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi publik

Dalam penelitian ini menggunakan dasar penelitian survey:

Menurut Kerlinger dalam Sugiono (2004:7), penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi, besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Selanjutnya David Kline dalam Sugiono (2004:7) menyebutkan:

Untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan serta tidak memerlukan kelompok control seperti halnya pada metode eksperimen, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang lebih representative.

Masri Singarimbun (2006:3), menyatakan “penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”.

Metode survey membedah dan mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan yang sedang berlangsung. Dalam metode survey juga dikerjakan evaluasi serta perbandingan-perbandingan yang telah dikerjakan orang dalam menangani situasi atau masalah yang serupa dan hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Diharapkan dengan metode ini maka tujuan penelitian ini dapat terwujud, dan dapat memperoleh hasil yang diharapkan karena metode penelitian turut menentukan suksesnya suatu penelitian.

Untuk menerapkan metode ilmiah dalam kegiatan penelitian maka diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai dengan kondisi penelitian yang akan dilakukan. Desain penelitian adalah semua proses yang yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, (Nasir, 2003:86) desain dimulai dengan mengadakan penyelidikan dan evaluasi terhadap penelitian yang sudah dikerjakan dan diketahui dalam memecahkan masalah.

2. Tipe Penelitian

Sedangkan tipe penelitiannya bersifat deskriptif yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan atau menggambarkan keadaan subyek/objek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya. Sedangkan pendekatan penelitian yang akan dipakai guna memperoleh ketepatan dengan metode deskriptif ini secara kualitatif, sebagaimana Bogman dan Taylor (Moleong, 2001:3) mengemukakan bahwa “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati disebut metodologi kualitatif”. Sugiono (2004:11) menyatakan, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variabel dan variabel lain.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan antara (Januari sampai dengan Maret 2010) sebagaimana yang tergambar dalam lampiran jadwal penelitian.

Lokasi penelitian pada kantor PT. Pos Indonesia Cabang (Persero) Palu Adapun alasan memilih lokasi penelitian

1. Karena PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Palu adalah sebuah BUMN yang melaksanakan pelayanan dalam bentuk jasa yakni pengiriman barang dan jasa bagi masyarakat.
2. Di era kompetitif ini, semakin banyak bentuk usaha pelayanan pengiriman barang dan jasa sehingga diperlukan suatu ketepatan, keandalan, empati dan

jaminan dari pelaku usaha tersebut. Karena hal ini peneliti tertarik meneliti lokasi penelitian ini.

Dimana bersentuhan langsung dengan manajemen mutu pelayanan. Dan bertujuan untuk memberikan gambaran secara langsung mengenai fakta, yang akan diteliti sehingga penulis mendapatkan data tentang bagaimana manajemen dalam mutu pelayanan di PT. Pos Indonesia Cabang Palu (Persero).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Husaini Usman (2001 : 43), mengemukakan :“populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif. Dari pada kateristik tertentu mengenai objek yang lengkap dan jelas. Ida Bagus Mantra dan Kastro(dalam Masri Singarimbun 2006:149), mengemukakan : “Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit-unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga”. Winarno (1998:3) populasi adalah “pengujian masalah statistiuki yang berhubungan dengan sekelompok subjek, baik manusia, gejala, nilai test benda-benda atau pun peristiwa”.

Selanjutnya menurut Sunarno Darwin (1997:87), populasi adalah “keseluruhan baik berupa orang, benda atau wilayah yang ingin diketahui oleh peneliti“. Bahkan sutrisno Hadi (dalam Cholid Nurbuko dan Abu Achmadi 2002:107) Populasi adalah “keseluruhan individu yang dapat di tarik pendapat dan dijadikan bahan penelitian”.

Jadi populasi yang digunakan dalam penelitian ini seluruh pegawai PT. Pos Indonesia cabang palu (Persero) yang berjumlah 104 orang, baik dikantor Pos yang

digunakan sebagai pusat dan kantor Cabang pembantu yang satu region di Kota Palu. Dan masyarakat/ konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia Cabang palu (Persero). Sebanyak 40 orang. Total populasi adalah 144 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan perwakilan dari Populasi Atau Yang mewakili populasi. Arikunto (1997:107) menyebutkan bahwa :

Apabila dalam suatu penelitian karakteristik yang ditetapkan sebagai subjek kurang dari 100 maka ketentuan penelitian harus diambil secara keseluruhan, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, Selanjutnya jika sumbernya besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih setidak tidaknya tergantung dari :

- a. Kemampuan waktu, tenaga dan biaya.
- b. Luas dan sempitnya wilayah pengamatan dari setiap subjek penelitian.
- c. Besar atau kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti.

Penarikan sampel dilakukan secara Purposive sampling, yaitu memilih orang-orang cakap, mengetahui dan memahami objek penelitian. Menurut Arikunto (1997:108) bahwa yang dimaksud dengan sampel purposive adalah sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan rancangan penelitian dan diusahakan agar dapat mewakili populasi. Bahkan peneliti juga menambahkan tehnik penarikan sampel dengan Nonprobability Sampling dan jenuh. Menurut sugiyono (2005:95) Nonprobability adalah Tehnik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan bagi

setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Yang dapat digunakan adalah teknik Aksidental dan tehnik Purposive Sampling. Menurut Sugiyono (2005:96) teknik aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sampel dan teknik Purposive Sampling masih Menurut Sugiyono (2005:96) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Mengacu pada pernyataan diatas, maka dalam penelitian ini populasi lebih dari 100 responden, sehingga diambil sebagian dari seluruh populasi dengan perincian sebagai berikut :

1. Bagian Manajer Pelayanan	= 1 orang
2. PT. Pos sentral palu	= 2 orang
3. PT. Pos KCP Sudirman	= 2 orang
4. PT. Pos KCP Hangtuh	= 2 orang
5. PT.Pos KCP Gajah Mada	= 2 orang
6. PT. Pos KCP Palu Barat	= 1 orang
7. Masyarakat	= 40 orang
<hr/>	
Jumlah	= 50 orang

Untuk memberi penguatan terhadap kajian pada lokasi penelitian, maka yang menjadi informan kunci kepala kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh berbagai

- permasalahan yang ada, baik data primer dan data sekunder. Koordinasi dalam meningkatkan mutu pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Palu (Persero).
2. Wawancara interview, yaitu teknik pengumpulan data melalui Tanya jawab langsung dengan sejumlah responden yang telah ditetapkan dalam sampel dengan menggunakan metode wawancara dengan menggunakan media wawancara yang disebut *Interview guide*.
 3. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan/isian yang diberikan kepada responden yang telah ditetapkan sebagai sampel untuk diisi guna mendapatkan jawaban tertulis sesuai sasaran penelitian. Media ini disebut *Questions list*.
 4. Dokumentasi, adalah tehnik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berbagai macam. Namun, dokumentasi disini berupa gambar visual yang dijadikan sebagai bukti penelitian secara langsung.

E. Teknik Analisis Data

Effendi dan Maning (dalam Masri Singaribun, 2006:263) menyatakan “analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Teknik analisis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan menguraikan seluruh dan fakta yang berhasil dikumpulkan di lapangan dalam bentuk narasi dan argumentasi disertai tabel frekuensi dan presentase. Sedangkan Patton (dalam Moleong 2003:103) memberikan definisi “analisis data adalah suatu proses

mengatur urutan data mengorganisasikannya ke dalam satu pola, kategori dan satuan uraian dasar “.

Teknik analisis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, dengan menguraikan seluruh data dan fakta yang berhasil di kumpulkan dalam bentuk narasi dan argumentasi yang berlandaskan pada data lapangan yang telah diperoleh dengan menggunakan tabel Frekuensi dan persentase.

Berdasarkan pendekatan untuk menganalisis setiap tabel menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentasi

f = Frekuensi

N = Jumlah Responden

(Sumber Sugiono, 2004)

Untuk menganalisis data primer akan diukur dengan menggunakan skala liktert, maka setiap item jawaban yang diberikan akan ditentukan berdasarkan interval 1, 2, 3 dan 4.

Dengan asumsi :

1. Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Memuaskan = 76%-100%
2. Baik/Mudah/Memuaskan = 51%-75%
3. Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Memuaskan = 26%-50%
4. Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Memuaskan = 1%-25%

Sedangkan untuk menentukan persentase tanggapan responden atas skor yang diperoleh digunakan rumus:

$$\text{Nilai Persentase Skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Dari jawaban yang ada dalam kuesioner tersebut skor maksimal adalah $50 \times 4 = 200$ dan skor minimal adalah $50 \times 1 = 50$. selanjutnya untuk memudahkan dalam pemberian interpretasi terhadap nilai skor yang diperoleh dari tabel tanggapan responden atas masing-masing indikator, maka ditentukan suatu nilai yang diharapkan atas masing-masing item tanggapan sebagai berikut:

- a. Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Memuaskan = 200
- b. Baik/Mudah/Memuaskan = 150
- c. Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Memuaskan = 100
- d. Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Memuaskan = 50

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria di atas dan setelah diketahui bobot dan persentase masing-masing indikator selanjutnya dibuat analisis secara tertulis sebagai hasil penelitian. Jawaban-jawaban pada tabel frekuensi dan tabel persentase di atas kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif lewat observasi dan wawancara mendalam.

F. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi Operasional merupakan variabel yang digunakan dalam penelitian sebagai landasan bagi peneliti dalam melakukan tabulasi data baik data lapangan maupun data yang diperoleh dari berbagai literatur maupun buku – buku lainnya.

Berdasarkan defenisi – defenisi pada tinjauan pustaka maka penulis dapat mengklasifikasikan dua jenis variabel :

Variabel Dependent (Terikat/pengaruh) menurut Sugiyono (2006:40) adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Berdasarkan pengertian tersebut, maka variabel dependen dalam penelitian ini yakni : kualitas pelayanan publik adalah merupakan upaya untuk memenuhi atau melebihi apa yang menjadi harapan/ keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Palu

Berdasarkan pengertian tersebut, maka variabel dependen dalam penelitian ini yakni : kualitas pelayanan publik adalah merupakan upaya untuk memenuhi atau melebihi apa yang menjadi harapan/ keinginan masyarakat sebagai pelanggan/pengguna jasa PT.Pos Indonesia (persero) Cabang Palu yakni :

1. *Tangible* (berwujud) dengan indikator :
 - a. Kondisi ruangan pelayanan memadai
 - b. Kemudahan memperoleh pelayanan.
 - c. Persyaratan memudahkan pelanggan
2. *Reliability* (keandalan) dengan indikator :
 - a. Kemauan aparat memberikan pelayanan sesuai prosedur.
 - b. Kecepatan proses pelayanan
 - c. Adil dalam pelayanan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) dengan indikator:
 - a. Daya tanggap aparat terhadap keluhan pelanggan.
 - b. Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

4. *Assurance* (jaminan) dengan indikator:
 - a. Bertindak ramah dan sopan kepada pelanggan.
 - b. Respek kepada pelanggan.
5. *Empaty* (empati) dengan indikator :
 - a. Perhatian khusus kepada pelanggan

Variabel independent (bebas/berpengaruh) yaitu manajemen dimana manajemen yang berfungsi sebagai alur untuk mengatur dan menggerakkan orang-orang atau bawahan yang berfungsi sebagai pelayan dan bersentuhan langsung dengan konsumen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu

PT. Pos Indonesia memiliki cabang di seluruh propinsi di Indonesia, termasuk Sulawesi Tengah. Untuk Sulawesi Tengah kantor pos dipusatkan di Ibukota Propinsi yaitu di Palu dengan beberapa Cabang Pembantu yang tersebar di setiap Kabupaten. Awalnya Kantor Pos dan Giro masih merupakan Kantor Pos dan Giro Pembantu dibawah pengawasan kelas II membawahi seluruh Kantor Pos dan Giro yang ada di Sulawesi Tengah.

Pada tanggal 23 Desember 1989 Kantor Pos dan Giro Palu diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Kantor Pos dan Giro Palu yang berada di Wilayah Pos yang berpusat di Makassar dengan Kode Pos 94000. Pemberian kode pos ini seutuhnya menjadi wewenang Kantor Pos dan Giro setempat dengan memperhatikan petunjuk Kepala Wilayah Pos (wilpos) dan telah mendapat persetujuan pimpinan pusat PT. Pos Indonesia (persero).

Pada awalnya berdirinya Kantor Pos dan Giro Palu yang telah berkedudukan di jalan Jenderal Sudirman, dan

seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna jasa pos maka dipandang perlu untuk membangun sarana (gedung) yang mempunyai kapasitas lebih besar guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Maka pada tahun 1992 di bangun gedung Kantor Pos dan Giro yang baru yaitu di jalan Prof. Moh. Yamin dan sekaligus dijadikan kantor pusat untuk wilayah Sulawesi Tengah.

Selain melayani jasa komunikasi melalui surat, PT. Pos Indonesia juga melakukan atau menerima pembayaran-pembayaran uang tunai, cek, atau pemindah bukuan serta jenis simpanan atau tabungan bagi pribadi atau badan usaha swasta.

2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor PT. Pos Indonesia Kota Palu

a. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan kelompok usaha atau kegiatan dari kelompok manusia dengan menggunakan alat-alat atau fasilitas secara berencana sistematika, dan terkoordinir dalam rangka mencapai tujuan, artinya pembinaan organisasi dan pelaksanaan harus efisien, efektif dan produktif dengan kata lain harus berdaya guna serta berkelanjutan dalam mencapai tujuan sehingga memperoleh hasil yang maksimal mungkin dengan pengorbanan tenaga, waktu, ruang, alat dan fasilitas seminimal mungkin.

Untuk memperoleh organisasi yang dapat menjangkau pelayanan masyarakat semakin bertambah, maka organisasi perlu disusun secara sederhana dan efektif mungkin sehingga dapat mengikuti perkembangan pada masa yang akan datang. Keberhasilan suatu usaha organisasi dalam

mencapai tujuan yang telah ditetapkan merupakan hasil komitmen bersama antara pemegang kewajiban dan staf pelaksananya.

Dengan demikian maka sesungguhnya organisasi adalah merupakan suatu proses pengkoordinasian pekerjaan dimana orang mengerjakan dengan fasilitas yang diperlukan sehingga mengerjakan dengan fasilitas itu, sehingga yang mengerjakan itu menimbulkan suatu hirarki yang baik untuk melaksanakan usaha yang ada secara efektif dan efisien menurut ketentuan yang berlaku di dalam tatanan organisasi. Sehubungan dengan struktur organisasi PT Pos Indonesia Kota Palu, seperti dalam bagan, dipimpin oleh seseorang dibantu oleh beberapa manajer dan karyawan pada masing-masing bagian yang terdiri dari bagian

1. Kepala Kantor
2. Manajer Keuangan
3. Manajer Akuntansi
4. Manajer SDM dan Sarana
5. Manajer Pelayanan
6. Manajer Giro
7. Manajemen Pengelolaan 1
8. Manajemen Pengelolaan 2
9. Manajer UPL
10. Bagian FD PUKK

b. Tata Kerja

Kepala Kantor PT. Pos Mempunyai Tugas sebagai berikut

1. Memimpin dan bertanggung jawab atas pengolahan dan penyelenggaraan pelayanan pos

serta melaksanakan fungsi manajemen dalam merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan memberi dorongan serta melaksanakan pengawasan segala kegiatan bidang operasional, personalia keuangan dan perlengkapan dan bangunan.

2. Mewakili pimpinan perusahaan di dalam dan diluar pengadilan.

Manajer Keuangan Mempunyai tugas sebagai berikut

1. Memberikan panjar kerja kepada kasir.
2. Melayani permintaan BPM (benda pos dan materai) dari loket BPM dan pemegang kas antar (UPL).
3. Memeriksa kebenaran neraca kasir.
4. Menyimpan semua uang kas yang diserahkan oleh kasir ke berangkas penyimpanan uang.
5. Mengisi buku persediaan BPM.
6. Mengisi buku analisis Kas.
7. Mengerjakan segala sesuatu yang ditugaskan Kepala Kantor, sedangkan manajer keuangan terdiri dari bagian kasir dan memiliki tugas :
 - a) Memberi panjar kerja kepada manajer keuangan.
 - b) Melayani permintaan panjar kerja loket dan panjar kerja Kepala Kantor Cabang.
 - c) Menerima setoran uang dari loket dan membuka kiriman renise dari Kepala Cabang.
 - d) Membantu manajer keuangan membantu kelebihan dana yang ada di kas ke bank, membuat neraca kasir.

- e) Menyerahkan semua uang pada akhir dinas manajer keuangan dan mengerjakan segala sesuatu yang ditugaskan oleh atasa langsung
- c. Manajer Akuntansi mempunyai tugas sebagai berikut:
 - 1. Menerima kebenaran buku kas harian.
 - 2. Memeriksa, kebenaran dan keserasian naskah-naskah dari manajer pelayanan
 - 3. Melaksanakan pengawasan atas buku-buku akuntansi.
 - 4. Menerima dan mengirim konfirmasi.
 - 5. Membuat laporan bulanan akuntansi dan mengerjakan tuga slain dari kepala kantor.
- d. Manajer SDM dan Sarana mempunyai tugas sebagai berikut:
 - 1. Menjaga kelancaran dan koordinasi pada organisasi SDM dan sarana.
 - 2. Menyusun dan menyesuaikan uraian tugas semua bagian dengan koordinasi manajer masing-masing bagian.
 - 3. Melakukan pengawasan anggaran dan menyusun dan menyediakan data alat produksi.
 - 4. Menyusun dan menyediakan data jangkauan pelayanan kantor dan menyusun kinerja kantor.
 - 5. Melakukan pengawasan terhadap pembuatan dan pelaporan pembayaran lain.
 - 6. Mengelola majalah dinding dan untuk internal marketing, juga melaksanakan tugas-tugas diberikan kepala kantor.

Sedangkan Manajer SDM dan sarana terdiri dari urusan kepegawaian, urusan gaji, tata usaha, back office, entry W15, peralatan, urusan barang cetak yang mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Urusan kepegawaian

- Menyiapkan daftar hadir.
- Melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala kantor.

2. Urusan gaji

- Membuat daftar gaji pegawai, daftar gaji pensiunan dan daftar pembayaran lainnya.
- Mengirimkan gaji pembayaran pegawai dan pensiunan yang tidak dapat mengambil gajinya.
- Menyesuaikan kenaikan gaji sesuai surat keputusan yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala kantor dan manajer SDM dan sarana.

3. Tata Usaha

- Mengawasi atas pengelolaan dan penyelenggaraan administrasi dan penatausahaan dan surat menyurat yang diterima maupun yang dikirim untuk keperluan intern dan ekstern.
- Mengawasi dan mengelola perpustakaan, melaporkan kepada kantor pusat serta tugas dari kepala kantor.

- Menerima telepon dan menyiapkan keperluan penerima tamu-tamu dinas.

4. Back Office

- Merancang dan mengatur sistem komputerisasi pada perusahaan.
- Melayani jasa pemasaran atau install internet melalui wasantara net.
- Mengerjakan tugas lain yang diperintahkan kepala kantor.

5. Entry W15

- Menerima wesel pos, memeriksa wesel pos, menyortir wesel pos dan menyerahkan wesel pos dari mandor pengelolaan pos sesuai ketentuan yang berlaku.
- Membuat Back Up data dan mencetak Baksheet W15 untuk wesel pos.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh kepala kantor.

6. Peralatan

- Mengawasi dan bertanggung jawab atas pemakaian kendaraan bermotor, kelengkapan peralatan operasional, serta kebersihan dan keselamatan bangunan gedung kantor dan rumah-rumah dinas.
- Menerima, menyimpan, mengeluarkan serta mengeluarkan permintaan-permintaan model formulir/registrasi untuk operasional kantor.

- Merencanakan persediaan model-model register berharga barang dan peralatan operasional bahan bakar.

7. Urusan Barang Cetak (barcet)

- Menyediakan kebutuhan barang cetak biasa dan barang cetak berharga untuk keperluan administrasi pos.
- Mengeluarkan barang cetak berharga yang ditanda tangani oleh manajer terkait.
- Memeriksa peralatan barang cetak berharga yang diterima dari kantor pusat.
- Melaksanakan tugas-tugas yang diperintahkan oleh kepala kantor.

e. Manajer pelayanan mempunyai tugas fungsi sebagai berikut

1. Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyelenggaraan dan giro yang berhubungan dengan fungsi loket serta operasional dan administrasi di kantor pembantu.
2. Memeriksa pertanggung jawaban petugas loket dan kantor pembantu loket lainnya.
3. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala kantor.

Sedangkan Manajer Pelayanan terdiri dari petugas loket Takesra/Kukesra dan JPS, Petugas Loket Westron, Petugas Loket Pos Peka Waktu, Petugas Loket Giro dan Tabanas Batara BTN, Petugas Loket Benda Pos dan Materai, Petugas Loket Surat

Dinas dan Pos Peka Waktu. Yang mempunyai tugas sebagai berikut

1. Petugas Loker Takesra/Kukesra dan JPS
 - Melayani transaksi Takesra/Kukesra dan JPS pembukuan, dan memberikan dan memeriksa kelengkapan, kebenaran naskah, menyerahkan uang, resi memungut dan mengembalikan uang dengan cermat dan benar.
 - Membantu tugas pekerjaan manajer pelayanan dan tugas loket lain, dan juga mempertanggung jawabkan transaksi penerimaan dan pengeluaran Takesra/Kukesra dan JPS pada neraca dengan benar.
 - Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan kepala kantor.

2. Petugas Loker Westron
 - Membantu mengarsipkan dan menjaga arsip wesel pos atau perintah manajer pelayanan.
 - Membuat dan mempertanggung jawabkan transaksi penerimaan dan pengeluaran Westron pos.
 - Membantu manajer pelayanan dan petugas loket, serta mengerjakan tugas lain dari kepala kantor.

3. Petugas loket Peka Waktu
 - Melayani menerima dan menyerahkan surat pos prioritas terbukukan.
 - Mempertanggung jawabkan transaksi penerimaan dan pengeluaran surat pos

prioritas terbukukan pada neraca dengan cermat dan benar.

- Membantu manajer pelayanan dan melaksanakan perintah dari kepala kantor.

4. Petugas Giro Pos dan Tabanas Batara BTN

- Melayani penerimaan setoran giro pos, pembayaran giro, penerimaan tabungan dan pembayaran Tabanas BTN dari customer.
- Mempertanggung jawabkan transaksi penerimaan dan pengeluaran giro dan pos dan Tabungan Batara BTN pada neraca dengan cermat.
- Membantu tugas manajer pelayanan dan tugas loket lain, serta juga instruksi kepala kantor.

5. Petugas Loket Benda Pos dan Materai

- Melayani pembelian benda pos dan materai dan mempertanggung jawabkan, menetapkan tarif, memungut dan mengembalikan uang dengan benar dan cermat.
- Menyerahkan uang kepada kasir dengan teliti dan benar dan membantu mengarsipkan tembusan resi setoran.
- Membantu manajer pelayanan loket lain, serta juga intruksi kepala kantor.

6. Petugas Loket Surat Dinas dan Pos Peka Waktu

- Melayani penerimaan surat dan pos dinas dan surat pos terbukukan.
- Menyerahkan semua surat dinas dan surat prioritas terbukukan ke puri kirim.

- Membantu tugas manajer pelayanan dan tugas loket lainnya, serta intruksi dari kepala kantor.
- f. Manajer Giro mempunyai tugas sebagai berikut
1. Mengawasi dan tanggung jawab atas pengelolaan dan penyelenggaraan operasional dan administrasi yang berhubungan dengan giro pos serta tugas lainnya.
 2. Melaksanakan tugas sesuai perintah dari kepala kantor.
- g. Manajer Pengolahan I mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Merencanakan dan mengatur serta mengawasi kecermatan dan kecepatan dalam menutup kiriman pos serta naskah surat menyurat kekantor lain.
 2. Memeriksa kemungkinan salah sortir, penyobekan/pencurian sampul surat.
 3. Melakukan pengawasan terhadap ketepatan waktu pemberangkatan kiriman pos keterminal, pelabuhan, maupun kebandara.

Sedangkan Manajer Pengelolaan I terdiri dari bagian Puri R Kirim, bagian Puri R Terima, Bagian KH Kirim, Bagian KH Terima, Bagian Triter, Bagian Sopir Bandara mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Bagian Puri R Kirim
 - 1) Menerima surat R dari loket, maupun dari puri R terima.
 - 2) Menerima SKH dari mandor dan menyortir surat R dan SKH, membuat buku pengawasan.
 - 3) Menyerahkan kantung R yang sudah ditutup ke bagian trier, dan membuat neraca R dan juga menerima intruksi dari kepala kantor.

- b) Bagian Puri R Terima
 - 1) Melalui kantung darat, laut, udara, dari trier.
 - 2) Membuka kantung dan membuat X13 untuk surat lokal dan membukakan pada X13a untuk masing-masing pengantar.
 - 3) Mengerjakan tugas-tugas yang diberikan manajer pengelolaan dan kepala kantor.

- c) Bagian Puri KH Kirim
 - 1) Menerima SKH yang diterima dari loket dan puri KH terima.
 - 2) Menutup kantung KH sesuai kantor tujuan masing-masing dan menyerahkan kantung KH yang sudah ditutup ke manajer pengelolaan.
 - 3) Mengerjakan tugas-tugas yang diinstruksikan kepala kantor dan manajer pengelolaan.

- d) Bagian Puri KH Terima
 - 1) Menerima kantung KH dari bandara , membuka dan mencocokkannya, dan menyortir SKH lokal sesuai tujuannya.
 - 2) Membuat neraca setiap akhir dinas.
 - 3) Mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepal kantor/manajer pengelolaan.

- e) Bagian Trier
 - 1) Membuka/menutup kantung pos darat, udara, laut yang diterima/dikirim dan memeriksa hasil pemerangkoan dan membubuhkan cap tanggal.
 - 2) Menyortir surat biasa dan surat kilat yang diterima dari loket sesuai kantor tujuan masing-masing.
 - 3) Mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala kantor/manajer pengelolaan.

- f) Bagian Sopir Bandara
 - 1) Mengantar/menjemput kantung pos dari dan terminal bis/bandara pelabuhan.
 - 2) Mengangkat/mengosongkan bis surat pembantu lainnya.
 - 3) Mengerjakan intruksi dari kepala kantor/ manajer pengelolaan.

- h. Manajer Pengolahan II mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Memeriksa dan mencatat paket pos yang masuk dan keluar, baik yang melalui pengiriman dari terminal, pelabuhan maupun bandara.
 2. Memberikan penjelasan kepada pengguna jasa pos mengenai ketentuan cara pengiriman melalui paket pos, baik paket pos dalam negeri maupun luar negeri.

Sedangkan Manajer pengolahan II terdiri dari loket/Puri Kirim PP, Loket Puri Terima/Kirim PP, Pengantar Paket Pos yang mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Bagian Loket/Puri Kirim PP (paket pos)
 - a) Menerima PP dari publik untuk diproses sesuai kantor tujuan dan menutup PP yang sudah selesai diproses untuk diteruskan ketempat tujuan.
 - b) Membantu puri terima paket untuk memproses kiriman yang diterima dari bagian pengolahan.
 - c) Melaksanakan tugas yang berikan kepala kantor/manajer pengolahan.
2. Bagian Puri Terima/kirim PP
 - a) Menerima kantung PP yang datang dari kantor lain melalui bagian pengolahan, memproses kantung dari kantung lain, menyortir PP lokal dan PP pase.
 - b) Menyerahkan kantung PP pase yang sudah selesai diproses kepada bagian pengelolaan.

- c) Mengerjakan tugas yang diberikan kepala kantor/manajer pengolahan pos.
3. Bagian Pengantar Paket Pos
- a) Menjemput/mengambil/paket pos udara/kilat khusus dari bagian pengolahan untuk diproses.
 - b) Menyortir kiriman yang sudah diproses dan menyiapkan kiriman yang akan diantar.
 - c) Menjalankan tugas-tugas jika sewaktu-waktu diperlukan.
- i. Manajer UPL mempunyai tugas sebagai berikut :
- 1. Bertanggung jawab atas pengawasan dari bagian-bagian kantor pos dan bertanggung jawab atas kelancaran kinerja pegawai.
 - 2. Mengawasi JPS, bea siswa, pensiun, takesra/kukesra.
 - 3. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala kantor pos setempat.
- j. Bagian FP PUKK dan mempunyai tugas sebagai berikut :
- 1. Mengawasi kelancaran dinas dibagikan logistic.
 - 2. Memeriksa dan mengawasi kebenaran perhitungan tarif oleh pegawai loket.
 - 3. Mengawasi prose kiriman PP sejak penerimaan diloket sampai dengan pengiriman kantor tujuan.
 - 4. Tugas-tugas lain yang diberikan kepala kantor pos.

3. Keadaan Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu

Sebagaimana diketahui bersama bahwa pegawai adalah merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menggerakkan atau melaksanakan kegiatan pelayanan dari masyarakat pengguna jasa. Berkaitan dengan hal tersebut terlepas pada faktor manusia (pegawai) dalam suatu organisasi yang secara langsung memberikan kontribusi yang efektif bagi kemajuan organisasi itu sendiri, adanya faktor-faktor yang menentukan antara lain adalah menyangkut pendidikan yang dimiliki pegawai kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu.

Dan untuk mengetahui keadaan pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu berdasarkan tingkatan pendidikan yang dimiliki maka berikut ini penulis akan menentengahkan dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel 1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sarjana (S1)	4 Orang	3,8
2.	Sarjana Muda / D3	4 Orang	3,8
3.	SLTA	80 Orang	76,9
4.	SLTP	13 Orang	12,5
5.	SD	3 Orang	2,8
	Jumlah	104 Orang	100%

Sumber Data : PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu, 2010.

Dengan memperhatikan tabel tersebut di atas dapat memberikan gambaran bahwa dari 104 orang pegawai yang ada dalam lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu ternyata yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana S1 hanya 4 orang atau 3,8%, kemudian terdapat Sarjana Muda/D3 4 orang atau 0,8% dan jumlah terbanyak memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 80 orang atau 76,9% dan siswanya masing-masing SLTP

berjumlah 13 orang atau 12,5% dan 3 orang yang berpendidikan SD atau 2,8%, dengan demikian maka dapat diketahui bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu lebih banyak mempekerjakan pegawai yang memiliki pendidikan tingkat SLTA sederajat. Oleh sebab itu untuk mengatasi kondisi pegawai yang ada maka instansi tersebut memberikan kesempatan bagi setiap pegawai untuk dapat meningkatkan keahliannya (pengetahuannya) disesuaikan dengan bidang tugas masing-masing misalnya melalui pendidikan formal maupun informal yang menunjang.

Di sisi lain juga perlu diperhatikan adalah menyangkut tingkat golongan atau pangkat serta jabatan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan yang ada di lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu yang pada saat ini dipaparkan untuk mengetahui sejauhmana tingkat efektivitas kerja setiap karyawan dapat berpengaruh terhadap prestasi kerjanya sehingga dapat pada gilirannya mutu pelayanan dapat ditingkatkan.

Oleh karena itu penulis akan mengetengahkan keadaan karyawan menurut golongan, dalam bentuk tabel sesuai data yang diperoleh dilapangan sebagai berikut

Tabel 2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan

No	Tingkat Golongan	Jumlah	Persentase
1.	III c	1 Orang	0,8
2.	III a	5 Orang	0,8
3.	II d	20 Orang	1,6
4.	II c	49 Orang	5,6
5.	II b	11 Orang	18,6
6.	II a	11 Orang	51,2
7.	I d	2 Orang	19,5
8.	I c	1 Orang	5,6
9.	I b	4 Orang	0,8
	Jumlah	104 Orang	100%

Sumber Data : PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu, 2010.

Jadi bisa dilihat dari tabel di atas tidak ada orang yang masih non golongan atau merupakan pegawai yang membantu dalam proses pelayanan dalam kantor PT. Pos Indonesia (Persero) dan dari tingkat pendidikan dan keterampilan belum memadai.

Selanjutnya untuk klasifikasi pegawai menurut jenis kelamin pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu sebagai berikut :

Tabel 3. Keadaan pegawai Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	84 Orang	80.7
2.	Perempuan	20 Orang	19.3
	Jumlah	104 Orang	100%

Sumber Data : PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu, 2010.

Dari jumlah keseluruhan pegawai sebanyak 104 orang nampak bahwa 84 orang atau 80.7 % merupakan pegawai laki-laki, sedangkan sisanya 20 orang atau 19.3 % merupakan pegawai yang berjenis kelamin perempuan.

4. Keadaan Sarana Dan Prasarana

Selain faktor manusia sebagai penggerak roda organisasi maka sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang turut menentukan bagi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam organisasi tersebut, sebab bagaimanapun tersedianya sumber daya manusia yang handal dan memadai dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi namun tidak didukung oleh adanya sarana dan prasarana yang penunjang dalam organisasi yang diharapkan tidak akan terwujud sebagaimana yang diharapkan. Demikian sebaliknya sarana atau prasarana tidak didukung oleh sumber daya manusia

yang tidak bisa mengolah maka tentu tidak akan berfungsi sebagaimana mestinya.

Begitu pentingnya faktor sarana dan prasarana sehingga penulis mengetengahkan keadaan sarana dan prasarana yang ada dalam lingkungan kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu sebagai berikut :

Tabel 4. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sarana/Prasarana	Jumlah	Keterangan
Meja kursi	39	Baik
Kursi kerja	49	Baik
Komputer	15	Baik
Telepon	12	Baik
Faximile	1	Baik
Lemari kaca	10	Baik
Tempat surat	37	Baik
Kursi tamu	4	Baik
Filing cabinet	12	Baik
Mesin ketik	1	Baik
Brankas	6	Baik
Tempat sortir	6	Baik
Mobil	6	Baik
Motor	52	Baik

Sumber Data : PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Palu, 2010.

B. Proses Pelayanan Jasa PT. Pos Indonesia (Persero)

1. Proses Pelayanan Arus Surat Pos
 - a. Proses pengerjaan surat biasa, surat kilat dan surat tercatat/terdaftar mulai dari loket kantor kirim sampai pada pengantarannya pada si alamat adalah sebagai berikut :
 - 1) Setelah pengirim melunasi biaya pengiriman surat yang akan dikirim dengan menempelkan perangko

atau dengan teraan perangko secukupnya, maka pengiriman dapat memposkan surat posnya melalui : loket kantor pos, bis surat, mobil pos keliling kota/keliling desa, tromolpos atau tempat lain yang dapat melayani pengiriman surat pos. Khususnya tentang suratpos terdaftar, pengeposannya harus dikhususkan di loket kantor pos atau tempat khusus yang melayani pengiriman surat pos tercatat/terdaftar.

2) Pengiriman diloket kantor kirim

Petugas loket menerima surat yang diposkan pengirim dan segera diperiksa apakah memenuhi untuk dikirim sebagai kiriman surat pos. untuk pelayanan surat tercatat/terdaftar, setelah memperhitungkan biaya pengiriman yang di lunasi dengan teraan perangko oleh pengirim, maka petugas loket harus segera mencatatkan satu persatu surat tercatat tersebut ke dalam buku khusus mengenai pengiriman surat tercatat yang disebut adpis NK tepat pada rubrik B, si pengirim diberikan bukti pengiriman surat tercatat secara cuma-cuma, berupa resi pengiriman.

Semua jenis surat pos yang memenuhi syarat, segera diberi cap tanggal dan sebagian mengenai bagian perangko dan sebagiannya mengenai bagian surat posnya. Surat pos yang tidak memenuhi syarat, segera dicatat pada sebuah buku tulis pembantu dan selanjutnya dikerjakan menurut pasal 10, 17, 24, dan pasal 25 peraturan dinas pos tentang pelayanan jasa surat pos.

3) Sortir Surat pos

Surat pos yang telah dibubuhi cap tanggal segera diserahkan ke bagian puri untuk disortir. Surat-surat itu kemudian dipisah-pisahkan menurut jenis dan tujuan pengirimannya. Disusun sedemikian rupa dengan posisi bagian alamat dibagikan atasnya. Masing-masing surat pos diberi ikatan sesuai dengan jenis dan tujuan pengirimannya. Pada saat pembentukan ikatan surat, juga disertai dengan menempelkan carik sesuai dengan jenis dan tujuan pengirimannya, yaitu :

- N14 (putih) untuk ikatan surat pos langsung ke kantor tujuan perhubungan dalam negeri.
- N14a (merah) untuk ikatan surat pos singgah (transit) perhubungan dalam negeri
- N14a yang putih untuk ikatan surat biasa dan surat kilat, warna merah untuk ikatan surat tercatat, jenis surat pos angkutan laut, perhubungan luar negeri.
- AV 10 untuk pos udara hubungan luar negeri. Warna putih ikatan surat pos tidak tercatat dan yang merah untuk ikatan surat pos tercatat

Ikatan-ikatan surat pos dimasukkan ke dalam kantong pos. Pada leher kantong pos surat tercatat atau surat biasa diikatkan sebuah Adpis N dan tiap kantong pos diberi cari/lebel N 17 untuk kantong pos dalam negeri. Merah untuk surat tercatat, putih untuk surat biasa dan surat kilat. Lebel alamat N 17 untuk kantong pos luar negeri.

4) Pengiriman kiriman surat pos

Perlengkapan yang diperlukan adalah :

- a. R6 sebagai pas pengantar untuk kantong pos dalam negeri lewat darat dan udara.
- b. R7 sebagai bukti serah.
- c. C18 berfungsi sebagai pas pengantar dan bukti serah untuk kiriman pos luar negeri melalui laut.
- d. AV 7 berfungsi sebagai pas pengantar dan bukti serah untuk kiriman pos melalui darat dan udara.
- e. AV untuk kiriman pos dalam negeri melalui udara berfungsi sebagai pas pengantar dan bukti serah.

Adapun sarana angkutan yang digunakan adalah :

- a. Perhubungan darat dengan kereta api dan bis
- b. Perhubungan laut dengan kapal laut
- c. Perhubungan udara dengan kapal terbang

5) Pengiriman di kantor singgah/transit

Kantor singgah (transit), disamping menerima kiriman pos untuk kantor sendiri, juga berkewajiban untuk segera meneruskan kiriman pos yang harus diteruskan ke kantor tujuannya. Namun terlebih dahulu harus memeriksa kiriman singgah tersebut dengan mencocokkannya dengan Adpis yang tertera pada leher kantong surat tercatat. Surat tercatat dan surat kilat, harus diberi cap tanggal satu persatu pada bagian belakang surat yang bersangkutan. Kantong-kantong singgah tersebut harus segera diteruskan dengan kesempatan pertama berikutnya dan

pemberangkatan alat angkutan menuju kantor tujuan yang dimaksud.

6) Pengerjaan Dikantor Tujuan

Kiriman pos harus dijemput oleh dinas pos dari alat-alat angkutan, kecuali pada persetujuan antara pihak pengangkut dengan dinas pos. Pegawai yang bertugas mengambil kiriman pos harus dilengkapi dengan surat kuasa menerima pos. Surat kuasa tersebut, harus dikembalikan kepada ketua pos. kantong pos untuk kantor sendiri segera diperiksa tentang banyaknya kantong pos kantor kirim dan kantor tujuan yang tertera pada leher alamat dicocokkan dengan pas pengantar R6 atau C18 atau AV7. Keadaan luar kantong pos, penutup dan penyegelannya terutama pada kantong pos bercarik alamat N17 berwarna merah, harus diperiksa, jika dijumpai ketidak beresan, maka petugas pos harus segera membuat berita acara pada lembaran model P6a yang harus ditanda tangani oleh pihak pengangkut.

Setelah pegawai pimpinan membukakan keadaan buku penerimaan pos maka kantong pos dibuka dengan disaksikan oleh ketua pos. Nomor Adpis diperiksa yang lalu banyaknya kantong pos apakah sesuai yang tertera pada adpis. Kantong surat tercatat diserahkan kepada bagian puri disertai dengan tanda terima. Surat kilat dan surat tercatat harus diberi cap tanggal pada bagian belakang surat. Surat-surat pos yang telah selesai disortir segera diteruskan kebagian ekspedisi dan

untuk kantor lebih diserahkan ke bagian trier. Adpis lalu dibukukan pada buku pengawas Adpis.

7) Antara surat pos

Untuk proses pengantaran, wilayah antaran dibagi atas wilayah dalam batas dan wilayah diluar batas antar. Untuk antaran dalam wilayah batas dasar dilayani oleh dinas pos sedangkan untuk antaran diluar wilayah batas antar dilayani dengan pos keliling kota/pos keliling desa. Pos kecamatan, rumah pos dan lurah atau RT/RW. Wilayah dalam batas antar terdiri dari beberapa lingkungan antar dan untuk satu jalan antar dilayani oleh seorang petugas pengantar. Pengantar surat biasa dan surat tercatat/terdaftar biasa, dilakukan dengan antaran surat biasa, dengan frekuensi antaran sekali dalam sehari dan pada hari minggu tidak diadakan pengantaran. Surat kilat dan surat kilat tercatat dilayani oleh pengantar khusus surat kilat dengan frekuensi antaran dua kali sehari dan pada hari minggu serta hari libur dengan dinas terbatas, tetapi diadakan antaran. Surat pos tidak boleh diserahkan diluar ketentuan dari alamat yang tertulis pada surat yang bersangkutan. Penyerahan surat tercatat/terdaftar, harus disertai dengan penandatanganan penerima pada bagian bukti serah model X13, setelah membuktikan nyata dirinya. Setelah pengantaran surat tercatat, pengantar harus menyerahkan kembali kepada ketua pos perihal surat tercatat yang tidak berhasil diserahkan kepada penerima.

Tabel 5. Target waktu tempuh Surat Kilat Khusus

No	Uraian	Target Jam
1.	Hubungan langsung	1 x 24 jam
2.	Hubungan Tidak langsung	2 x 24 jam

Sumber Data : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu : 2010.

Data pada tabel di atas untuk target waktu tempuh surat kilat khusus 1 x 24 jam untuk hubungan langsung dan hubungan tidak langsung 2 x 24 jam.

Tabel 6 : Target Waktu Tempuh Surat Biasa dan Kilat

No	Tujuan	Target Biasa	Hari Kilat
1	Antar Inbound 1 Spp 2) DKI, Jabar, Jateng, DIY, Jatim, Bali, Sumut, DI Aceh, Sumbar, Riau, Sumsel, Bengkulu, Jambi, Lampung, Sulut dan NTB 3) Kalbar, Kaltim, Talteng, Sulteng, Sultra dan Maluku	Maksimal H + 6 Maksimal H + 5	Maksimal H + 5 Maksimal H + 4
2	Antar Inbound lain Spp 1 Propinsi : a. Jabar, Jatim, Sumut, DI Aceh, Riau, Sumsel, Sulsel b. Nusa Tenggara Timur	Maksimal H + 6 Maksimal H + 5	Maksimal H + 5 Maksimal H + 4
3	Antar Inbound lain Spp lain Propinsi a. DKI, Jabar, Jateng, DIY, Jatim, Bali, Sumut, DI Aceh, Sumbar, Riau, Sumsel, Bengkulu, Jambi, Lampung, Sulut dan NTB. b. Kalbar, Kaltim, Kalsel, Sulteng, Sultra, Maluku	Maksimal H + 6 Maksimal H + 5	Maksimal H + 5 Maksimal H + 4

Sumber Data : PT. Pos Indonesia (persero) : 2010

Untuk target waktu tempuh surat biasa pengirimannya paling cepat 5 hari dan paling lama 6 hari. Untuk target tempuh surat kilat khusus jangka waktunya paling cepat 4 hari dan paling lama 5 hari.

2. Proses Pelayanan Arus Paket Pos

a. Pengeposan

Sebelum pengiriman mengeposkan paket posnya, terlebih dahulu memperhatikan ketentuan mengenai syarat-syarat pengiriman paket pos. Syarat-syarat yang dimaksud diantaranya adalah :

- 1) Paket pos tidak boleh berupa barang yang karena sifatnya atau bungkusannya dapat membahayakan bagi pegawai pos, mengotori atau merusak kiriman lainnya.
- 2) Paket pos tidak boleh berupa barang yang tidak terbakar dan mudah meledak.
- 3) Paket tidak boleh berisi benda hidup.
- 4) Paket pos tidak boleh berisi barang terlarang seperti : candu, morfin, kokain dan obat terlarang lainnya.
- 5) Paket pos tidak boleh berisi benda yang menyinggung kesusilaan termasuk baca-bacaan cabul.
- 6) Paket pos tidak boleh berisi rokok yang tidak memakai pita cukai tembakau.
- 7) Mengenai ukuran sebuah paketpos yang panjangnya maksimal 100 cm. ukuran kelilingnya maksimal 200 cm tanpa, menyertakan bidang yang panjang. Berat maksimal sebuah paket pos adalah 10 kg.

Pengiriman terlebih dahulu harus mengisi sebuah kartu alamat model PP2 untuk paketpos dalam negeri dan model CP2 untuk paket pos luar negeri atau model PP3 untuk tembusan dalam negeri. Pengeposan paket pos dilakukan pada loket kantor pos atau tempat khusus melayani kiriman paket yang dimaksudkan.

Apabila petugas merasa ragu-ragu terhadap isi paket yang dimaksud maka segera dilaporkan kepada pengawas atau kepala kantor pos yang selanjutnya menentukan apakah kiriman paket itu diterima atau ditolak. Paket pos yang tidak memenuhi ketentuan-ketentuan pabean maka upaya penanggulangan atau penyelesaiannya adalah dengan menyerahkannya kepada pihak bea dan cukai setempat untuk selanjutnya akan mengadakan tindakan sesuai dengan peraturan yang berlaku seperti penyitaan terhadap barang yang dimaksud, penahanan sementara dan memanggil si pengirimn atau si alamat kiriman yang ada hubungannya dengan pengiriman.

Untuk pembukuan paket pos, dipergunakan register model PP1 yang terdiri atas dua bagian yaitu :

- 1) Bagian kiri digunakan untuk mencatat keterangan paket yang dimaksudkan.
- 2) Bagian kanan merupakan ciri nomor yang berupa sebuah carik besar dan dua buah carik kecil.

Register PP1, diisi sesuai dengan yang tercetak yaitu nomor dan berat paket pos, ongkos kirim, besarnya uang tembusan (sekiranya ada), kantor tujuan, paraf petugas loket dan cap tanggal. Nama dan alamat pengirim ditulis pada bagian sebelah kiri register yang bertalian.

Untuk paket pos biasa direkatkan sebuah carik besar dan sebuah carik kecil. Carik kecil yang lainnya, direkatkan pada kartu alamat berupa PP2 atau CP2. pada paket pos tebusan, direkatkan sebuah carik besar dan kedua carik yang lain masing-masing direkatkan pada kartu alamat dan pada weselpos tembusannya (PP3a dan PP3b). Porto dan bea-bea lainnya dibayar tunai dan dibukukan di dalam register PP16. Kepada pengirim diberikan resi sebagai bukti memposkan paket pos, secara cuma-cuma.

b. Pengerjaan dibagian puri

Paket pos yang telah diterima dari bagian loket segera disortir sesuai dengan kantor tujuan, kemudian dimasukkan ke dalam kantong paket pos. Untuk paket pos dalam negeri, tidak dilakukan tutupan tetap sehingga untuk satu kantor dapat dilakukan tutupan paket pos dengan memperhatikan beberapa hal yaitu :

- 1) Jika jumlah paket pos dipandang cukup banyak, maka dapat diadakan tutupan paket pos.
- 2) Jika kiriman paket pos tidak cukup banyak maka paket pos dapat dimasukkan ke dalam kantong surat pos.
- 3) Paket pos udara, meskipun jumlahnya hanya sedikit, namun harus dikirimkan dengan tutupan paket pos, di dalam kantong tersendiri.

Kiriman paket pos harus disertai dengan Adpis PP3 yang diisi sesuai dengan petunjuk yang tercetak. Jika paket pos yang dimaksud disertakan pada kantong surat pos maka Adpis PPB tetap harus disertakan dengan memberi nomor sesuai dengan nomor urutan.

Adpis paket pos dan paket pos itu harus ditulis satu persatu pada Adpis N, rubrik BII.

Pada Adpis paket pos selalu dituliskan nomor urutannya sesuai dengan jenis paket pos yang bersangkutan (paket pos udara, laut dan udara). Untuk kiriman paket pos biasa melalui laut dan darat. Adpisnya PP8nya dibuat tiga rangkap, lembar asli disertakan pada kiriman paket pos, lembar duplikat dikirim tersendiri dalam sampul melalui udara. Lembar ketiga sebagai arsip di kantor kirim. Adpis PP8 untuk paket pos rangkap tiga. Lembar pertama disertakan pada kiriman paket pos. Lembar kedua, dikirimkan tersendiri ke kantor tujuan dalam kiriman pos udara, lembar ketiga sebagai arsip.

Pada plat kantong kiriman paket pos dibubuhkan carik alamat model PP9 yang memuat nama kantor tujuan, kantor kirim, tanggal kirim dan nomor Adpis. Juga memuat tentang beratnya kantong dan petunjuk dinas lain yang diperlukan. Berat maksimal sebuah kantong kiriman paket pos adalah 30 kg. Pembukuan kiriman paket pos dilakukan bersamaan dengan pembukuan kiriman surat pos dalam R6 atau R7 atau AV8.

c. Penerimaan di Kantor Tujuan

Sebelum dibuka, tiap kantong paket pos harus ditimbang dan hasilnya ditulis pada carik alamat PP9 dan pada bagian belakang PP8. Pada saat kantong dibuka harus dicocokkan dengan keterangan pada kartu alamat dengan Adpis PP8 dan paket posnya sendiri. Juga diperiksa apakah paket pos dalam keadaan baik dan apakah semua paket yang harusnya diterima

barangnya benar ada. Duplikat Adpis PP8 yang telah lebih dulu diterima dibubuhkan cap tanggal, penerimaan kiriman yang dimaksud. Paket pos yang telah diperiksa segera diserahkan ke bagian ekspedisi.

d. Antaran paket pos

Paket pos secara langsung diantarkan dengan frekuensi antara satu kali dalam sehari. Petugas pengantar harus mencocokkan keterangan yang ada pada kartu alamat yang bertalian dengan paket pos. Si alamat, sebelum menerima paket posnya lebih dulu harus menunjukkan data dirinya dan menandatangani bagian belakang dari kartu alamat dari paket pos yang bertalian. Kepada si alamat, tidak dipungut bea antar kecuali bea-bea lain yang belum dilunasi oleh pengirim, misalnya bea pabean untuk paket pos luar negeri.

Selain itu, ada beberapa jenis paket pos yang tidak dapat diserahkan secara langsung kepada si alamat yakni :

1. Paket pos yang rusak.
2. Paket pos dengan harga tanggungan.
3. Paket pos untuk pemegang kotak pos dan tromol pos.
4. Paket pos untuk anggota tentara yang tinggal di dalam asrama.
5. Paket pos dengan alamat restan.
6. Paket pos yang harus ditahan dan disediakan bagi si alamat karena permintaannya.

Paket pos yang tidak boleh diantarkan langsung kepada si alamat, dibuatkan panggilan dengan model PP14 dan diantaranya kepada si alamat agar

mengambil paket pos yang dimaksudkan di kantor pos dengan menunjukkan PP14 dan bukti nyata dirinya.

Tabel 7. Target Waktu Tempuh Paket Biasa (Darat/Laut)

No	Uraian	Target Hari
1.	Dalam Wilayah Propinsi Jawa dan Bali	3 - 14
2.	Dalam Propinsi Sumatera	3 - 21
3.	Sulawesi Utara, NTB	3 - 21
4.	Dalam Wilayah Propinsi Kaltim, Sulteng, Maluku, Sulsel, dlam Wilayah Propinsi Irian Jaya, NTT	21 - 28

Sumber data : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu, 2010

Data tabel di atas untuk target waktu tempuh paket pos biasa yang paling cepat adalah 3 hari dan paling lama 28 hari.

Tabel 8. Target Waktu Tempuh Paket Pos Cepat

No	Uraian	Target Hari
1.	Hubungan Langsung	H + 2
2.	Hubungan Tidak Langsung	H + 4

Sumber data : PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu, 2010

Data tabel di atas menunjukkan target waktu tempuh untuk hubungan langsung adalah 2 hari, sedangkan untuk hubungan tidak langsung adalah 4 hari (untuk pengiriman paket pos cepat).

3. Proses pelayanan arus pengiriman ulang
 - a. Kiriman surat pos dari bis surat dan loket
 - 1) Ruang meja Tuang Trie sebagai berikut :
 - a) Dilakukan pemeriksaan tentang persyaratan dan pemerangkohnya
 - b) Dipisahkan sesuai dengan jenis layanan yang dikehendaki
 - c) Disediakan untuk memudahkan pembubuhan teraan cap tanggal
 - d) Pemberian bubuhan/teraaan cap tanggal
 - e) Dimensehadap lagi kearah tujuannya, sekalian dikelompokkan menjadi :
 - o Kelompok surat pos lokal jenis biasa dan jenis kilat
 - o Kelompok surat pos interlokal jenis biasa dan kilat
 - 2) Ruang meja rak sortir
Setiap rak sortir untuk setiap kantor pos pada umumnya mengacu kepada :
 - a) Pemisahan antara meja rak sortir untuk surat pos jenis biasa
 - b) Penggunaan meja rak sortir jenis standard an non standar.
 - c) Setiap kantor pos tujuan surat pos tidak disediakan lubang rak sortir dalam masing-masing fungsi untuk menampung alamat lokal tujuan dan fase tujuan untuk hubungan pos dalam negeri. Sedang untuk surat pos luar negeri disediakan 1 lubang rak sortir.

Semua hasil sortiran surat pos yang ada pada setiap lubang rak sortir tadi selanjutnya harus disusun rapi dengan cara sehadap tujuan sama, untuk surat pos jenis standar ketebalan maksimum 15 cm, dan maksimum berat 2 kg untuk surat pos non standar berat maksimum 5 kg ditali silang dan cukup kuat (untuk kantor tertentu dimasukkan dalam sampul plastik), pada setiap ikatan surat pos tadi disematkan cari ikatan suratpos model N 14 untuk lokal tujuan berwarna putih, dan carik ikatan surat pos model N14 untuk fase tujuan berwarna merah. Pada waktu menjelang tutupan pos, semua ikatan surat pos tadi dimasukkan dalam masing-masing kantor pos untuk dikirim.

b. Kiriman paket pos dari loket

Bidang puri paket pos dari petugas loket dengan menandatangani buku serah terima dan cocokkan antara kiriman paketnya dan kartu alamatnya. Selanjutnya kiriman paket pos tersebut dikerjakan pengelolaannya untuk dikirimkan ulang sebagai berikut

- 1) Dipisahkan antar kiriman paket pos lokal dan paket pos interlokal.

- 2) Kiriman paket pos lokal dibuatkan formulir panggilan model PP 14, dimana dituliskan nomor urut panggilannya, No. PP1 nya, nama kantor kirimnya, nama dan alamat tujuannya.

- 3) Semua kiriman paket pos interlokal untuk masing-masing kantor tujuan tutupan pos paket, dan dituliskan antara lain, No. urut PP 8, nama kantor kirim dan kantor tujuannya.

C. Jenis-jenis Pelayanan Jasa PT. Pos Indonesia (Persero)

Berdasarkan pasal 11 Undang-undang No. 6 Tahun 1984 yang menegaskan tentang perlunya peraturan pemerintah mengatur perincian penyelenggaraan pos maka pada pasal 8 ayat (2) peraturan pemerintah No. 37 Tahun 1985, yang mengatur tentang jenis-jenis pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh PT. Pos Indonesia, yaitu :

- a. Pelayanan pokok yaitu pelayanan yang mencakup pengiriman surat pos, wesel pos, dan giro/cekpos, serta pengiriman paket pos.
- b. Pelayanan tambahan yaitu pelayanan yang diselenggarakan disamping penyelenggaraan pelayanan pokok.
- c. Pelayanan khusus, yaitu pelayanan yang secara khusus diberikan kepada pelayanan pokok atas permintaan pengiriman dan penerima, misalnya, pencatatan, pertanggung jawaban harga, tembusan, lepas biaya, berita akhir, berita layer, kilat dan kilat khusus.

Realisasi pelayanan jasa yang diselenggarakan pihak PT. Pos Indonesia (persero) Palu, dalam rangka melaksanakan ketentuan-ketentuan di atas, telah tersedia tiga jenis pelayanan jasa pos Indonesia yaitu :

1. Pelayanan dibidang lalu lintas berita tersedia melalui pelayanan jasa surat pos dipandang dari segi kecepatannya, surat pos terbagi atas : surat biasa, surat kilat, dan surat kilat khusus, untuk jenis surat biasa dan surat kilat dapat dikirim sebagai surat tercatat, bentuk-bentuk surat pos dalam negeri berupa :
 - a. Sura biasa
 - b. Surat Dinas
 - c. Kartu Pos
 - d. Warkat Pos
 - e. Surat kabar/majalah/barang cetakan

- f. Sekogram (Braille)
- g. Bungkus kecil
- h. Bulk mail service (BMS)
- i. Pos Pats dan Patron

Untuk pelayanan surat pos luar negeri tersedia berupa :

- a. Service mail
- b. Express
- c. Aerogram
- d. Express mail service (EMS)
- e. Brifax internasional

Pelayanan dibidang lalu lintas uang tersedia berupa :

- a. Wesel dalam bentuk
 - 1) Wesel pos biasa
 - 2) Weselpos kilat
 - 3) Weselpos kilat khusus
 - 4) Weselpos berlangganan
 - 5) Weselpos elektronik (WESTRON)
 - 6) Wesel luar negeri
- b. Cekpos/Giropos
- c. Cekpos wisata
- d. Kwitansi pos

2. Pelayanan dibidang lalu lintas barang tersedia berupa pelayanan pengiriman paket pos dalam negeri dan paket pos luar negeri.

Dari realisasi penyelenggaraan jenis-jenis pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Palu, ini telah berjalan dengan ketentuan jenis pelayanan yang diatur oleh pasal 8 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1985 di atas.

C. Pembahasan Pelaksanaan Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu

Pelayanan publik PT. Pos Indonesia adalah merupakan upaya untuk memenuhi atau melebihi apa yang menjadi harapan/keinginan masyarakat sebagai pelanggan/pengguna jasa PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Palu. Berkaitan dengan hal tersebut maka untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Palu dapat diukur dari kondisi ruangan pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna jasa yang menurut tanggapan responden dapat di lihat pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Tanggapan responden hal berwujud (kondisi ruangan pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Bobot	Persentase (%)	Nilai Harapan	Skor
1	Sangat	3	4	6	152 - 200	12
2	memadai	10	3	20	101 - 151	30
3	Memadai	25	2	50	51 - 100	50
4	Kurang memadai Tidak memadai.	12	1	24	1 - 50	12
	Jumlah	50		100		104

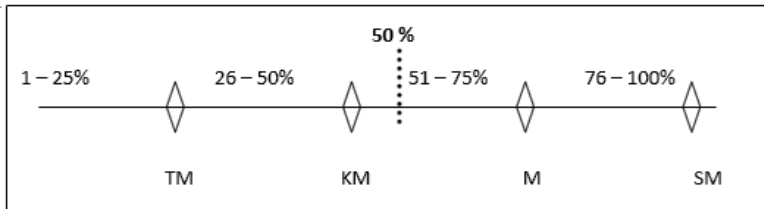
Sumber : Hasil Olahan data primer 2010

Dari tabel diatas dengan jumlah responden sebanyak 50, maka diperoleh sebanyak 25 atau 50% reponden memberikan jawaban bahwa kondisi ruang pelayanan kantor PT.Pos Indonesia Cabang Palu, kurang memadai untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Selanjutnya 10 responden atau 20% mengatakan ruangan cukup memadai, sisanya 12 responden atau 24% memberikan jawaban tidak memadai dan sebanyak 3 responden atau 6% mengatakan sangat

memadai.berdasarkan hasil tersebut maka kondisi ruang pelayanan yang ditempati para petugas Pos kurang memadai.

Berkenaan dengan kondisi ruangan pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan maka mencapai skor 104 dengan nilai harapan maksimal sebesar 200, mengindikasikan kondisi ruangan pelayanan telah memenuhi harapan, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2. Nilai skor tanggapan responden tentang kondisi ruangan



Berdasarkan gambar tersebut di atas menunjukkan kebijakan dalam memberi disposisi mencapai kategori baik dengan nilai harapan 104 dari 200 maka dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan yang diberikan dalam pelayanan perlu ditingkatkan apabila menghendaki terciptanya mutu dan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Tabel 10. Tanggapan responden Reability (kemudahan persyaratan yang diminta oleh petugas)

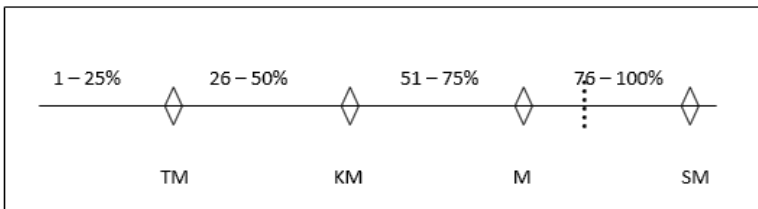
No	Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Bobot	Persentase (%)	Nilai Harapan	Skor
1	Sangat Mudah	5	4	10	152 - 200	20
2	Mudah	38	3	76	101 - 151	114
3	Kurang Mudah	5	2	10	51 - 100	10
4	Tidak Mudah	2	1	4	1 - 50	2
	Jumlah	50		100		146

Sumber : Hasil Olahan data primer 2010

Dari tanggapan responden berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil bahwa sebanyak 38 responden atau 76% mengatakan untuk mendapatkan persyaratan yang diminta oleh petugas didapat jawaban Mudah. Kemudian sebanyak 5 responden atau 10% mengatakan sangat mudah, demikian pula sebanyak 5 responden atau 10% mengatakan kurang mudah, dan 2 responden atau 4% mengatakan tidak mudah. Atas uraian jawaban tersebut dapat diperoleh hasil bahwa para petugas Pos dalam memberikan persyaratan adalah mudah.

Berkenaan dengan kemudahan dalam memberikan persyaratan maka capaian nilai harapan sebesar 146 dari nilai harapan maksimal 200, mengindikasikan bahwa kemudahan dalam memberikan persyaratan yang diminta oleh petugas sudah dinilai mudah oleh masyarakat, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 3. Nilai skor tanggapan responden tentang kemudahan persyaratan



Memperhatikan gambar di atas maka kemudahan persyaratan yang diminta oleh petugas adalah mudah dan telah memuaskan dengan nilai harapan 146. Oleh sebab itu untuk menjaga kemudahan tersebut diharapkan kepada pimpinan agar terus mempertahankan kemudahan persyaratan tersebut.

Lebih lanjut ditinjau dari segi kemauan aparat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang

berlaku menurut tanggapan responden dapat di lihat pada tabel berikut ini.

Tabel 11 : Tanggapan responden berkaitan Responsiveness (kemauan aparat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur)

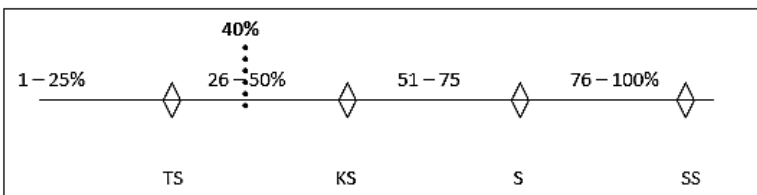
No	Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Bobot	Persentase (%)	Nilai Harapan	Skor
1	Sangat sesuai	8	4	16	152 - 200	32
2	Sesuai	12	3	24	101 - 151	36
3	Kurang sesuai	20	2	40	51 - 100	40
4	Tidak sesuai.	10	1	20	1 - 50	10
	Jumlah	50		100		118

Sumber : Hasil Olahan data primer 2010

Dari tanggapan responden tentang kemauan aparat memberikan pelayanan sesuai prosedur di peroleh hasil sebanyak 20 orang atau 40% responden memberikan jawaban kurang sesuai. sedangkan 12 responden atau 24% mengatakan sesuai, kemudian 10 responden atau 20% mengatakan tidak sesuai, selanjutnya sebanyak 8 responden atau 16% memberikan jawaban sangat sesuai. dari hasil diatas maka dapat digambarkan bahwa petugas pos dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur kurang sesuai.

Berkenaan dengan kemauan aparat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur maka capaian nilai harapan 118 dari nilai harapan maksimal 200, mengindikasikan bahwa kemauan aparat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur kurang sesuai, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4. Kemauan aparat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur



Memperhatikan gambar di atas, maka dapat diketahui bahwa kemauan aparat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur kurang sesuai sebagaimana nilai harapan yang diperoleh adalah 118. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kemauan aparat dalam memberikan pelayanan diperlukan ketegasan dari pimpinan untuk memotivasi aparat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

Kemudian kualitas pelayanan ditinjau dari segi kecepatan waktu pengurusan pelanggan, dan menurut tanggapan responden dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Tanggapan responden berkaitan Assurance (kecepatan waktu pengurusan pelanggan)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Bobot	Persentase (%)	Nilai Harapan	Skor
1	Sangat Cepat	7	4	14	152 - 200	28
2	Cepat	13	3	26	101 - 151	39
3	Kurang Cepat	23	2	46	51 - 100	46
4	Tidak Cepat	7	1	14	1 - 50	7
	Jumlah	50		100		120

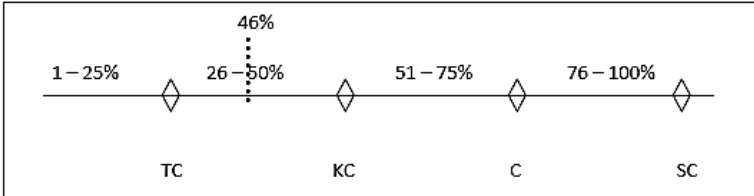
Sumber : Hasil Olahan data primer 2010

Berdasarkan jawaban responden tentang kecepatan waktu pengurusan pelanggan oleh para petugas diperoleh Jawaban sebanyak 23 responden atau 46% responden memberikan hasil berupa kurang tepat. selanjutnya sebanyak 13 responden atau 26% memberikan jawaban cepat dan yang mengatakan sangat cepat sebanyak 7 responden atau 14%, sedangkan yang mengatakan tidak tepat sebanyak 7 responden atau 14%. berdasarkan uraian jawaban diatas, maka ketepatan waktu para petugas Pos dalam memberikan kurang cepat.

Berkenaan dengan kecepatan waktu pengurusan pelanggan maka capaian nilai harapan sebesar 120 dari nilai harapan maksimal 200, mengindikasikan bahwa kecepatan

waktu pengurusan pelanggan kurang cepat, tidak sesuai dengan harapan, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 5. Kecepatan waktu pengurusan pelanggan



Memperhatikan gambar di atas, maka mutu kecepatan waktu pengurusan pelanggan kurang cepat dengan nilai harapan sebesar 120. Oleh sebab itu diperlukan komitmen pimpinan dan bawahan yang kuat untuk menciptakan mutu kecepatan waktu pengurusan pelayanan agar dapat sesuai dengan keinginan pelanggan yang menginginkan mutu kecepatan pengurusan yang sangat cepat.

Tabel selanjutnya memberikan penilaian keramahan dan kesopanan aparat kepada pelanggan.

Tabel 13. Tanggapan responden berkaitan dengan Empaty (sikap ramah dan sopan aparat kepada pelanggan)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Bobot	Persentase (%)	Nilai Harapan	Skor
1	Sangat Ramah	12	4	24	152 - 200	48
2	Ramah	26	3	52	101 - 151	78
3	Kurang Ramah	7	2	14	51 - 100	14
4	Tidak Ramah	5	1	10	1 - 50	5
	Jumlah	50		100		145

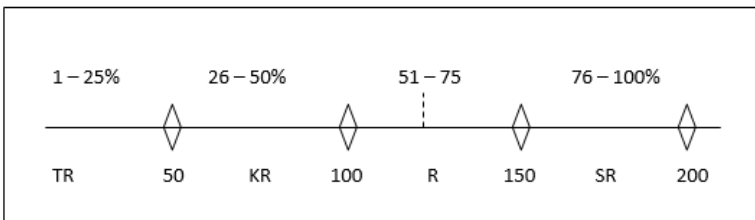
Sumber : Hasil Olahan data primer 2010

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh jawaban sebanyak 26 responden atau 52% aparat PT.Pos Indonesia bersikap ramah dan sopan dalam melayani para pelanggan untuk memakai jasa Pos Indonesia. sedangkan sangat ramah

sebanyak 12 responden atau 24%, selanjutnya kurang ramah sebanyak 7 responden atau 14% dan tidak ramah sebanyak 5 responden atau 10%. Dapat dipastikan bahwa para para petugas Pos selalu ramah kepada para pengguna jasa Pos Indonesia.

Berkenaan dengan sikap ramah dan sopan aparat kepada pelanggan maka capaian nilai harapan sebesar 145 dari nilai harapan maksimal 200, mengindikasikan bahwa sikap ramah dan sopan aparat kepada pelanggan sudah sesuai dengan harapan, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 6. Sikap ramah dan sopan aparat kepada pelanggan



Melihat gambar di atas, dapat diketahui bahwa sikap aparat adalah ramah dan sikap tersebut dapat ditingkatkan agar mencapai nilai harapan yang sangat maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Tabel 14. Tanggapan responden berkaitan dengan Empaty (perhatian khusus aparat atas masalah yang dihadapi pelanggan)

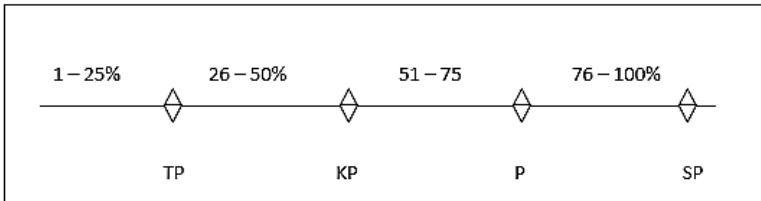
No	Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Bobot	Persentase (%)	Nilai Harapan	Skor
1	Selalu	4	4	14	152 - 200	28
2	perhatian	3	3	20	101 - 151	30
3	Perhatian	7	2	60	51 - 100	60
4	Kurang perhatian	10	1	6	1 - 50	3
	Tidak perhatian	3				
	Jumlah	50		100		121

Sumber : Hasil Olahan data primer 2010

Dari jawaban responden tentang perhatian maka di dapat hasilnya adalah sebanyak 30 responden atau 60% menjawab kurang perhatian sedangkan 10 responden atau 20% mengatakan memberikan perhatian. Selanjutnya 7 responden atau 14% mengatakan selalu memberikan perhatian dan sebanyak 3 responden atau 6% mengatakan tidak memberikan perhatian maka adapat dipastikan bahwa aparat kurang memberikan perhatian tentang masalah-masalah yang dihadapi pelanggan atau pengguna jasa.

Berkenaan dengan perhatian khusus aparat atas masalah yang dihadapi pelanggan maka nilai harapan yang dicapai adalah 121 dari nilai harapan maksimal 200, mengindikasikan bahwa perhatian aparat atas masalah yang dihadapi pelanggan adalah kurang perhatian, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 7. Perhatian khusus aparat atas masalah yang dihadapi pelanggan



Memperhatikan gambar di atas, maka dapat dilihat bahwa perhatian aparat terhadap masalah pelanggan adalah kurang perhatian dan hal ini membutuhkan komitmen dan ketegasan dari pimpinan terhadap bawahan agar memberikan perhatian khusus atas masalah yang dihadapi pelanggan dalam hal pelayanan.

D. Faktor-faktor yang Menjadi Pendukung dan Penghambat Dalam Prosedur Pelayanan pada Masyarakat

Dalam rangka pelaksanaan berbagai kegiatan pelayanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Palu dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat dimana peran serta pegawai sangat diharapkan untuk menunjang pelayanan jasa yang diberikan berjalan sesuai kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan masyarakat penggunaan jasa, dalam hal ini ditemukan berbagai faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

a. Faktor Motivasi

Motivasi pengembangan pelayanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Palu dari hari kehari memperlihatkan perkembangan, hal ini nampak dari unsur pimpinan tak henti-hentinya memberikan pemahaman tugas dan tanggung jawab dari setiap karyawan pada divisinya msing-masing. Disamping secara terus menerus memberikan bonus atau penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas kebaikan dan kerja keras mereka selama ini.

b. Faktor Sumber Daya Manusia

PT. Pos Indonesia (Persero) Palu, dewasa ini memiliki sejumlah pegawai yang dianggap terampil dibidangnya, mampu melayani dan memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada pengguna jasa. Hasil wawancara yang diperoleh bahwa sumber daya manusia yang berada di PT. Pos Indonesia sudah memadai yang dapat dilihat dari latar belakang pendidikan khususnya pada bidang pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Beberapa faktor penghambat mempengaruhi PT. Pos Indonesia (Persero) Palu dalam melaksanakan proses pelayanan pada masyarakat dapat dikemukakan antara lain :

a) Faktor disiplin kerja pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Palu

Faktor ini ditunjukkan bagi seluruh jajaran pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) selaku penyelenggara pengiriman surat pos dan barang pos, yang masih menunjukkan sikap melanggar peraturan penyelenggaraan pos. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, ada beberapa hal yang menjadi penghambat pelayanan, diantaranya adalah :

- 1) Adanya pencabutan perangko surat pos yang belum diberi teraan cap tanggal oleh petugas pos, untuk kepentingan pribadi sehingga surat pos yang bersangkutan terpaksa diperlakukan sebagai surat pos yang tidak memenuhi syarat pengiriman surat pos.
- 2) Petugas yang ditugaskan menjemput kiriman pos yang diposkan melalui sarana lain kantor pos (misalnya bis surat, loket ekstensi dan rumah pos) tidak menjalankan tugasnya sebagaimana ketentuan wajib.
- 3) Petugas surat pos masih sering melakukan kesalahan penyortiran sehingga terjadi kesalahan pengiriman atas surat pos yang bersangkutan.
- 4) Petugas pengantar surat pos, hanya sekedar mengantar kiriman surat pos pada alamat yang tertera pada sampul surat pos tanpa mengetahui

bahwa yang menerima kiriman surat pos adalah benar-benar si alamat surat pos itu.

- 5) Petugas yang berwenang melakukan tugas pengawasan bagi semua petugas pengantar antaran pos, tidak menjalankan salah satu metode pengawasan yaitu metode pemeriksaan pengantar dijalan antar masing-masing sehingga pengantar kiriman pos merasa tidak perlu memiliki prinsip disiplin kerja dalam antaran kiriman pos.

b) Faktor keadaan masyarakat

Dalam menyongsong era penggunaan sistem mekanisasi dan otomatisasi pelayanan pos, kesadaran masyarakat akan sangat menentukan keberhasilan pelayanan yang lebih menjamin kecepatan dan ketetapan pelayanan pos. pada kenyataannya, dukungan kesadaran masyarakat terhadap aturan pelayanan pos belum sepenuhnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden hal ini dapat dilihat antara lain:

1. Penulisan alamat kiriman pos yang tidak jelas dan tepat serta tidak disertai dengan nomor kode pos, masih dijumpai pada kiriman yang diposkan oleh publik.
2. Tidak adanya inisiatif pemakai jasa pos untuk melaporkan alamatnya yang baru apabila yang bersangkutan pindah alamat, sehingga jika ada kirimannya yang dialamatkan pada alamat lama, dengan mudah petugas pos mengetahui dan mengantarkan pada alamatnya yang baru.
3. Masih kurang sosialisasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia terhadap pengguna jasa

(masyarakat) tentang berbagai cara dalam terobosan-terbosan baru yang di berlakukan di PT. Pos Indonesia secara umum.

c) Sarana dan Prasarana

Alat dan peralatan dalam hal ini sarana dan prasarana kerja merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh bagi maju atau tidaknya suatu organisasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan yang semakin baik dan transparansi saat ini. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu belum cukup memadai, hal tersebut merupakan salah satu penghambat dalam rangka PT. Pos Indonesia (Persero) Palu menjalankan perannya.

Jumlah peralatan yang ada, misalnya : komputer, roda empat, roda dua, dan berbagai alat yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil wawancara, sarana prasarana tersebut tidak dapat mewujudkan suatu pelayanan prima yang telah diberlakukan. Faktor tersebut dapat dilihat dari:

1. Lambatnya barang yang tiba tepat waktu.
2. Kurangnya kenyamanan pada ruang pengiriman.
3. Masih terbatasnya meja dan kursi di ruang tunggu.

Belum adanya lahan parkir memadai bagi para pemakai jasa Pos.

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dirumuskan beberapa kesimpulan yang dianggap penting, yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu belum berjalan dengan efektif, hal ini disebabkan masih kurangnya kemudahan dan kenyamanan pelanggan terhadap ketepatan waktu untuk menerima barang dan jasa, serta kurangnya komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna jasa Pos. dan PT. Pos Indonesia juga harus melaksanakan kontrol (internal) yaitu pihak-pihak yang terkait dalam hal pelayanan dan PT. Pos pembantu lainnya yang satu region. Agar suatu Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah dapat diterapkan dengan baik.
2. Efektivitas pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu dipengaruhi oleh adanya faktor-faktor pendukung dan penghambat. Adapun yang menjadi faktor pendukung yaitu: Faktor Motivasi dari pimpinan; Faktor Sumber Daya Manusia; serta PT. Pos Indonesia (Persero) Palu memiliki sejumlah pegawai yang dianggap terampil dibidangnya khususnya dalam bidang pelayanan. Adapun Faktor penghambatnya yaitu: Faktor disiplin kerja

pegawai; Faktor keadaan masyarakat serta Sarana dan Prasarana alat dan peralatan merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh bagi maju atau tidaknya suatu organisasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan yang baik belum cukup memadai.

B. Saran-saran

Sehubungan dengan adanya beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan, baik pada pengaturan kerja sampai proses pelayanan kepada masyarakat, maka berikut ini penulis menyarankan beberapa hal, sebagai berikut

1. Disarankan kepada PT. Pos Indonesia Cabang Palu untuk dapat meningkatkan disiplin kerja para pegawainya, diantaranya datang lebih awal, menyampaikan kiriman barang lebih cepat, hal ini disamping meningkatkan citra PT. Pos ditengah-tengah masyarakat juga dapat menarik minat para pengguna untuk lebih sering menggunakan jasa Pos sebagai alat penyampai barang dan jasa ditengah semakin maraknya jenis pengiriman yang sama saat ini.
2. Kepada masyarakat atau para pengguna jasa Pos Indonesia hendaknya lebih pro aktif membantu kelancaran tugas para pegawai Pos dengan cara memberitahukan atau melaporkan petugas pos yang mengantarkan barang atau surat bahwa mereka sudah berpindah alamat yang baru, bahkan dapat melaporkan alamat yang baru pada kantor pos yang terdekat dari tempat tinggal yang baru.
3. Sarana dan prasarana yang ada lebih dioptimalkan penggunaannya agar dalam proses pelayanan dapat lebih efektif, dan perlu juga adanya penambahan sarana yang dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efisien.

Daftar Pustaka

A. Buku

- Aakers 1991 *Nilai ekonomi dan kemajuan* Jakarta Rineka Cipta.
- Arikunto Suharsimi., 1997 *prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek* Jakarta Rineka Cipta.
- Atep adya brata 2002 *Kualitas Perusahaan* Bandung UNPAD Press.
- Boediono, 1999. *Perilaku Organisasi dan Konsep*. Jakarta. PT. Paraminta.
- Darwin Sunarno. 1997, *Metode penelitian untuk ilmu-ilmu Perilaku*. Jakarta Bumi aksara.
- Djati Julitriana, 1988. *Manajemen Umum*. Yogyakarta BPFE.
- Dorodjatun Kuntjoro Jakti, 1989. *Manajemen Pembangunan (Untuk Negara-Negara Berkembang)*. Jakarta LP3ES.
- Dwiyanto, A, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Gouzalil Saydam, 1993. *Manajemen dan Kepegawaian*. Jakarta PT. Jambatan.
- Hani Handoko, T., 1991. *Manajemen. Edisi ke 2*. Yogyakarta BPFE.

- Henry N, 1998. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*, Rajawali, Jakarta.
- Ibnu Syamsi SU. 1994. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta PT. Rineka Cipta.
- Joseph L. Massie, 1985. *Dasar-Dasar Manajemen*. Alih bahasa Ignatius Hadi Soeprbo. Jakarta PT. Erlangga,.
- Moenir H.A.S, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksara,.
- Moleong.j. 2001, *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung PT. Remaja Rosda Karya.
- , 2003, *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung PT, Remaja Rosda Karya.
- Mulia Nasution, 1996. Pengantar Manajemen Dengan Contoh Rencana Penjualan *Perusahaan*. Jakarta PT.Djambatan.
- Nasir, Moh., 2003 *Metode Penelitian*, Jakarta Ghalia Indonesia.
- Nurbucko cholid / abu ahmaddi, 2002, *metodologi penelitian*, Jakarta Bumi Aksara.
- Rasyid, 1999. *Pemerintahan yang Berorientasi pada Pelayanan*. Jakarta Bumi Aksara.
- Sarwoto, 1978. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta Ghalia.
- Sanapiah Faisal. 2003. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun Masri 1998, *metodologi penelitian survey*, Jakarta LP3ES.
- , 2006. *Metodologi Penelitian survey*, Jakarta LP3ES.

- Soegiono, 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung Alfabeta.
- , 2004. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung Alfabeta.
- , 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung Alfabeta.
- Soehartono irawan. 1995. *Metode penelitian social. Remaja* Bandung Roesdakarya.
- Soeharman 1986 *Masa transisi Negara Soerabaya*. Rintisan Karya.
- Sondang P. Siagian. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta Bumi Aksara.
- Suganda Dann, 1988. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Organisasi*. Jakarta Intermedia.
- Salusu, J., 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non-Profit*. Jakarta Gramedia.
- Surakhmad Winarno 1985. *Pengantar Penelitian-Penelitian Ilmiah*. Bandung Tarsito..
- Theodore rubin 1989 *Strategi Sejarah Nasionalisasi Jakarta Dahara Prize*
- Teguh Wibawa dan Suyoto, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Surabaya CV. Anugrah.
- TJandra W.R, 2005. *Peningkatan Kapasitas Daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaharuan Yogyakarta.
- Usman Husaini, 2001. *metedologi penelitian..* Jakarta Bina aksara

Winarsih dan Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konsensus Penerapan* Jakarta Rineka.

Winardi, 1986. *Organisasi dan Manajemen Suatu Sistem dan Pendekatan*. Jakarta Bina Aksara.

Y.W. Sunindhia dan Ninik Widiyanti. 1988. *Penerapan Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Pembangunan*. Jakarta Bina Aksara.

B. Dokumen

UNDANG-UNDANG DASAR TAHUN 1945.

UU No 6 tahun 1967 Tentang Penanaman Modal Asing.

UU No 6 tahun 1968 Tentang Perusahaan Nasional Yang Dprivatisasi.

UU No. 6 Tahun 1984 Tentang Penyelenggaraan Pos.

UU No 5 Tahun 1995 Tentang Peralihan Pos Dari Perusahaan Umum (PERUM) Ke Bentuk Perseroan Terbatas (PT).

UU No 5 Tahun 1999 Tentang Penghapusan Monopoli BUMN.

Peraturan Pemerintah No 240 tahun 1961 Tentang Pendirian Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi.

Peraturan Pemerintah No 27 tahun 1965 Tentang Penurunan Nilai Mata uang Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1978 Tentang Peralihan Pos Negara jadi Perusahaan Umum.

Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah no 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2003.

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pelayan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri dalam Negeri No 6 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal.

Tentang Penulis



Syaifullah MS, S.Ag., MSi. Lahir di Ujung Pandang, 28 Agustus 1974. Memulai pendidikan di SDN Inpres Ujuna lulus tahun 1987. Kemudian melanjutkan pendidikan menengah di Madrasah Tsanawiyah Alkhairaat lulus pada tahun 1990. Tiga tahun kemudian mengecap pendidikan di Madrasah Aliyah Alkhairaat lulus tahun 1993. Selanjutnya kuliah di Fakultas Agama Islam Universitas Alkhairaat Palu Jurusan Peradilan Agama lulus tahun 1999. Kemudian melanjutkan program magister Jurusan Ekonomi Islam di Universitas Islam Indonesia (UII) Jogjakarta selesai pada tahun 2003. Sekarang melanjutkan pada program Doktorat Ilmu Ekonomi S.3 di Universitas Tadulako dalam Proses Studi. Sekarang Bertugas Sebagai Dosen tetap pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu Selama bertugas pernah dimanahkan menjadi Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam 24 Maret 2014

s/d 10 Januari 2018, Sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Palu, 11 Januari 2018 s/d 2 Maret 2020, dan Kepala UPT. PTID IAIN Palu 03 Maret 2020 s/d 19 Februari 2021. Dalam pengabdian beliau telah mendapatkan Tanda Jasa/Penghargaan Satya Lencana Karya Satya 10 Tahun pada tahun 2016 dari Kementerian Agama RI.



Idris S.Sos., M.Si. Lahir Dipalu 20 Juni 1983. Memulai pendidikan di SDN 25 Kota Palu sekolah lulus tahun 1995 kemudian melanjutkan ke sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri (SMPN) 4 Palu lulus pada tahun 1995. Tiga tahun kemudian mengecap pendidikan di SMA Negeri 1 Palu lulus tahun 2000. Selanjutnya kuliah di Universitas Tadulako pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara lulus tahun 2005. Kemudian melanjutkan program magister Jurusan Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Tadulako Palu lulus tahun 2010. Sekarang Bertugas sebagai dosen tetap pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Pengalaman dalam bekerja yaitu sebagai Dosen Luar Biasa pada STAIN Datokarama Palu tahun 2010-2016, Dosen Tetap Non PNS IAIN Palu, 2016-sekarang, yang telah beralih status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Dosen Luar Biasa pada LP3I cabang Palu sejak Tahun 2007 sampai tahun 2010. Pengajar Bimbingan Belajar pada BIMBEL LP3I palu tahun 2010-2014.



Hairuddin Cikka, S.Kom.I., M.Pd.I.

Lahir di Gintu Kabupaten Poso 30 Desember 1988. Memulai pendidikan di SDN Inpres Bewa Kab. Poso lulus tahun 2000. Kemudian melanjutkan pendidikan menengah di Madrasah Tsanawiyah Muhammadiyah Masamba Kab. Luwu Utara lulus pada tahun 2003. Tiga tahun kemudian mengecap pendidikan di SMA Negeri 4 Palu lulus tahun 2006. Selanjutnya kuliah di Jurusan Dakwah (Komunikasi Penyiaran Islam) STAIN Datokarama lulus tahun 2011. Kemudian melanjutkan program magister Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI) di IAIN Palu selesai pada tahun 2014. Sekarang melanjutkan pada program Doktorat Pendidikan Agama Islam (PAI) S.3 di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu Semester IV dalam proses penyelesaian Disertasi. Sekarang bertugas sebagai dosen tetap pada Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah (FUAD) di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Pengalaman dalam Bekerja yaitu sebagai dosen Luar Biasa di IAIN Palu 2014-2016, Dosen Tetap Non PNS IAIN Palu, 2016-2018, Dosen TETAP PNS IAIN Palu 2019-Sekarang yang telah beralih status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Dosen Luar Biasa STIK IJ Palu (MKDU Pendidikan Agama Islam) 2015-Sekarang, Tutor Tutorial Online (MKDU Pendidikan Agama Islam) Universitas Terbuka 2020-2021.