

**Kualitas Pelayanan Publik Bidang Jasa Pengiriman Pada Pt.Pos Indonesia
(Persero) Kota Pematangsiantar**

Muhammad Fahri Irawan Lubis¹, Nur Ahmadi Bi Rahman²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

fahrilubis01@gmail.com¹, nurahmadi@uinsu.ac.id²

ABSTRACT

This research was conducted aiming to improve the quality of public services in the field of delivery services at PT. Pos Indonesia (Persero) Pematangsiantar City. Of course, customer satisfaction reflects their assessment of a company. Companies are challenged to build an image and can provide quality and satisfying services. Every company should know what they need to improve. This study aims to determine to what extent the quality of public services in freight forwarding services. Qualitative descriptive method was used to conduct this research. The method of collecting data is by making direct observations at the PT. Pos Indonesia Office in Pematangsiantar City. The results of this study indicate that service delivery and service quality are very influential on customer satisfaction. And they must be able to provide service innovations in order to be able to survive and compete with their competitors.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Innovation*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang jasa pengiriman pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pematangsiantar. Tentu kepuasan konsumen mencerminkan penilaian mereka terhadap suatu perusahaan. Perusahaan menjadi tertantang untuk membangun image atau citra serta dapat memberi pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Setiap perusahaan harus tau apa saja yang harus mereka tingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai dimmana kualitas pelayanan publik pada jasa pengiriman barang. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk melakukan penelitian ini. Adapun cara pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di Kantor PT.Pos Indonesia kota Pematangsiantar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengiriman jasa dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Serta mereka harus mampu untuk memberikan inovasi pelayanan agar mampu dapat bertahan dan bersaing dengan para kompetitornya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Inovasi

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan ekonomi di dunia pada saat ini tentu sangat berpengaruh dengan beberapa hal seperti globalisasi, kelompok ekonomi dan pasar. Situasi ini juga tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan yang terjadi di dunia, seperti halnya dimana ada situasi internasional baik itu dibidang politik, keamanan, ekonomi, dan teknologi. Ini juga mempengaruhi perkembangan kehidupan warga negara indonesia secara langsung maupun tidak langsung.

Setiap perusahaan yang beraktivitas dibidang jasa maupun barang bertujuan untuk mendapatkan suatu profit/keuntungan. Bisa kita lihat bahwa setiap perusahaan pasti ingin melakukan yang terbaik untuk konsumennya. Tentu bidang pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Setiap perusahaan haruslah bisa untuk mengimbangi perkembangan yang ada dengan teknologi yang sudah canggih. Kepuasan pelanggan akan memberikan dampak yang baik untuk perusahaan. Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil jika mereka mampu untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan tujuan agar mendapatkan konsumen yang loyal kepada perusahaan.

PT..Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang sudah berdiri sejak lama, tentunya memiliki keunggulan dan memiliki brand dan image yang terkenal dikalangan masyarakat. Tentu kualitas pelayanan akan menjadi sangat penting untuk menjaga dan menjalin hubungan yang baik kepada para konsumen.

Kualitas pelayanan adalah bagian dari pemasaran. Ada banyak perusahaan yang beraktivitas dibidang jasa pengirim saat ini. Semua instansi tersebut pasti ingin menjadi yang terbaik. PT..Pos Indonesia (Persero) yang sudah lama berdiri harusnya dapat bersaing dengan para kompetitornya. Dengan hal tersebut maka PT.Pos Indonesia (Persero) harus mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya di bidang jasa pengiriman.

PT.Pos Indonesia (Persero) pada kota Pematangsiantar bergerak didalam bidang jasa pengiriman. Ada beberapa konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para kurir, dimana mereka ingin mendapatkan pelayanan yang lebih dari yang telah mereka dapatkan. Tidak dapat kita pungkiri bahwa mungkin ada barang yang rusak dan membutuhkan waktu yang lama dalam proses pengantarannya. Pelanggan atau konsumen mengharapkan suatu pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Banyak konsumen yang menginginkan dan mengharapkan kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam proses pengiriman yang

dilakukan oleh para kurir. Tentu hal ini jangan menjadi masalah bagi perusahaan sehingga menyebabkan pelanggan dan konsumen pindah ke jasa pengiriman yang lain.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan ialah suatu Kegiatan/manfaat yang diberikan oleh suatu organisasi kepada individu atau individu atau konsumen (dilayani) yang dapat dimiliki secara tidak berwujud (Endang, 1997:448). Layanan adalah produk yang tidak terlihat (invisible) dan membutuhkan upaya untuk menggunakan perangkat.

Dalam proses kegiatan pelayanan telah diatu dalam mendukung jalannya suatu kegiatan menurut KEPMEMPAN No.63/Kep/M.PAN/2003 antara lain:

1. Kesederhanaan
Prosedur yang tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh konsumen
2. Kejelasan
 - a) Kejelasan persyaratan secara teknis dan administratif
 - b) Adanya tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada pihak yang berwenang
 - c) Mempunyai rincian biaya dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu
Memiliki waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi
memiliki pelayanan yang dapat diterima, tepat dan sah
5. Keamanan
Memberikan rasa aman dan kepastian hukum pada konsumen
6. Tanggung jawab
Bertanggung jawab atas adanya keluhan atau persoalan dari konsumen
7. Kelengkapan sarana dan pra sarana
Memiliki sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses
Memiliki tempat yang mudah dijangkau dan mampu memanfaatkan teknologi yang ada
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Harus memiliki sifat yang disiplin ramah dan sopan kepada konsumen
10. Kenyamanan
Memiliki tempat yang nyaman, tertib, dan teratur.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sari, Sumaryo, dan Mugiono (2018) kualitas pelayanan adalah kunci yang sangat penting ketika melakukan suatu transaksi baik penggunaan jasa maupun

barang secara langsung maupun tidak langsung. Ketika proses transaksi terjadi maka diharapkan konsumen akan mendapatkan kepuasan dan komitmen. Dimana komitmen adalah ketika konsumen akan bertransaksi pada jasa atau barang secara terus-menerus.

Kualitas adalah sesuatu yang menyerupai barang dan jasa yang diberikan kepada penyedia layanan dengan terpenuhinya persyaratan serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan dari penggunanya (Oktariyanda dan Meirinawati, 2017)

Pelayanan Suatu kegiatan yang memungkinkan perpindahan keuntungan dari satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak signifikan dan tidak membawa kepemilikan apapun (Kotler, 1985: 352). Pengertian pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2002:216) adalah upaya terbesar dari staf pelayanan perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan.

Menurut Rahmayanti (2020) meningkatnya suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari adanya kepercayaan, reputasi, dan kesetiaan dari pelanggan. Sama seperti yang dilakukan PT.Pos Indonesia yang sampai saat ini mampu bersaing dengan para kompetitornya dan memunculkan inovasi-inovasi pada perkembangan teknologi revolusi 4.0.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep kualitas pelayanan mencakup segala bentuk pemberian pelayanan yang optimal oleh suatu perusahaan dengan segala manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan meningkat. Kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (perceived service) dan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service).

Menurut Kotler (2004:10) kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja produk atau jasa yang sesuai dengan harapan seseorang konsumen atau pelanggan. Ketika seorang konsumen mendapatkan produk atau jasa yang rendah maka mereka tidak akan puas. Begitu juga sebaliknya ketika seorang konsumen mendapatkan produk atau jasa yang tinggi mereka akan puas.

METODOLOGI

Metodologi penelitian yang digunakan untuk penelitian ini ialah deskriptif kualitatif. Dimana metode ini diajukan untuk mengumpulkan suatu informasi secara actual dan terperinci. Pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi pada penelitian ini dilakukan secara langsung di Kantor Pos Indonesia (Persero) Pematangsiantar 21100, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kantor Pos cabang kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan pengiriman jasa atau barang mempunyai beberapa jenis pelayanan pengiriman, yaitu:

- Pos Express
- Pos Reguler

1. POS EXPRESS

Pengiriman *Express* adalah produk kantor pos yang premium, jadi ketika kita ingin mengirim paket seperti makanan kadaluwarsa, surat pada hari ini, maka target kiriman tersebut akan sampai dengan cepat/keesokan harinya. Istilah bahasa Inggrisnya disebut dengan *Next Day Service*. Jangkauan pengiriman ini juga sangat luas hingga keseluruhan kota-kota di Indonesia. Ada beberapa pertimbangan ketika kita ingin menggunakan paket pos *Express*, yaitu:

1. Tidak bisa mengirim paket ke daerah yang terpencil
2. Barang merupakan makanan dan kadaluwarsa
3. Mengirimkan dokumen penting
4. Memiliki biaya yang lebih mahal

2. POS REGULER

Pengiriman *Reguler* adalah produk kantor pos yang standart, dimana layanan pengiriman ini tergantung dari seberapa jauh lokasi yang dituju dan dalam jangka waktu maksimal 14 hari ketika semakin jauh tujuannya maka akan semakin lama pula barang tersebut sampai. Ada beberapa pertimbangan ketika kita ingin menggunakan paket pos *Reguler*, yaitu :

1. Si penerima tidak menuntut barang sampai dengan cepat
2. Barang tidak berupa makanan dan kadaluwarsa
3. Memiliki tarif yang murah
4. Kota tujuan hanya untuk dalam negeri
5. Memiliki nomor resi

Kantor Pos Indonesia (persero) cabang Kota Pematangsiantar juga harus memiliki kualitas pelayanan yang merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam menerima barang/paket terutama bagi kurir kantor pos mereka harus memiliki kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
Dimana kurir harus memberikan konsep penerimaan barang yang mudah untuk dilakukan kepada konsumen. Hal ini sering terjadi di Pos Express pelayanan ini relatif lebih mudah dipahami dan tidak berbelit-belit dibandingkan jenis layanan lainnya.
2. Waktu penyelesaian

Dimana kurir harus dapat mengantarkan barang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, jangan sampai terjadi keterlambatan sehingga menyebabkan pelanggan kecewa

3. Biaya pelayanan

Kurir harus bisa untuk melihat situasi kewajaran biaya dan kesesuaian barang yang akan dibayarkan, jangan memungut biaya tambahan yang akan memberatkan konsumen.

4. Produk pelayanan

Kurir dapat melayani konsumen dengan baik dan dapat memuaskan konsumen.

5. Sarana dan prasarana

Kurir harus memiliki kendaraan antarann yang baik agar dappat memberikan kenyamanan saat hendak ingin mengantar barang dan tidak memiliki kendala diperjalann sehingga barang/paket yang akan dikirimkan tidak akan terlambat ntuk diterima oleh si penerima.

6. Kompetensi petugas/kurir pemberi pelayanan

Kurir harus memiliki penampilan yang rapt serta selalu memberikan pelayanan dengan memilik tanggung jawab, disiplin, sopan dan ramah. Ketika petugas melakukan hal ini tentu akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

KESIMPULAN

Hasl penelitian ini menunjukkan bahwa PT.Pos Indonesia (Persero) cabang kota Pematangsiantar telah benar-benar berusaha untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para konsumen dan sesuai dengan harapan masyarakat agar konsumen bisa tetap setia dan komitmen untuk menggunakan jasa Pos dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya. Dalam hal ini tentu haruslah memiliki kualitas pelayanan yang baik dan menerapkan prinsip-prisnsip pelayanan dan menomorsatukan kepuasan pelanggan pada jasa yang berikan.

Suatu pelayanan publik yang baik tentu akan memberikan image perusahaaa yang baik bagi para konsumen. Perusahaan juga harus dapat terus berinovasi mengembangkan semua teknologi dan informasi yang ada untuk memudahkan para kurir dan konsumen untuk lebih mudah dalam melakukan komnikasi dan transaksi.

Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia cabang kota Pematangsiantar tentu akan mendorong penjualan jasa dan mampu untuk memperluas jangkauan pasar dan mampu bersaing pada kompetitornya. Dan memiliki keunggulan yang telah lama berdiri dan dibawah naungan BUMN tentu Pos Indonesia harusnya memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan pesaing lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Susilowati, Tri. "Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 75000." *eJournal Administrasi Negara* 2.4 (2014): 1787-1800.

Lumenta, Dady J., and Silvy L. Mandey. "Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (PERSERO) Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2.3 (2014).

POS, MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN DOKUMEN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT. POS INDONESIA CABANG BANDUNG MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT Erna mulyati Abstrak."

Wulansari, N., & Meirinawati, M. (2022). KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS KILAT KHUSUS DI PT POS KEBONROJO SURABAYA. *Publika*, 457-470.

Farokha, D. R., & Syafi'i, A. (2015). Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).

SHALIFAH, N., Alian, A., & Syarifuddin, S. (2021). PERANAN PERSEROAN TERBATAS POS INDONESIA CABANG PALEMBANG DALAM BIDANG PENGIRIMAN TAHUN 1995-2019 (Doctoral dissertation, Srwijaya University).

Wulansari, N., & Meirinawati, M. (2022). KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS KILAT KHUSUS DI PT POS KEBONROJO SURABAYA. *Publika*, 457-470.