

KUALITAS PELAYANAN KANTOR POS UJUNG BERUNG SEBAGAI UPAYA MENJAGA EKSISTENSI DI ERA PANDEMI COVID-19

Anisa Novita Sari¹⁾, Engkus¹⁾, Faizal Pikri¹⁾

UIN Sunan Gunung Djati¹⁾

Email: sasa7777.s7@gmail.com¹⁾, engkus@uinsgd.ac.id²⁾, faizalpkiri@uinsgd.ac.id³⁾

Abstract

The Quality of Service of the Ujung Berung Post Office as an Effort to Maintain Existence in the Era of the Covid-19 Pandemic. Having a purpose as an evaluation material for the Ujungberung Post Office and knowing the level of service quality of the Ujungberung Post Office in the era of increasingly widespread expedition development. If efforts are made to improve services according to customer needs, it will affect customer satisfaction. Collecting data in the field using a qualitative descriptive method. Data collection techniques using: observation, interviews and documentation. Data were analyzed using data reduction, presentation and conclusion techniques and supported by 5 dimensions, namely Tangiable (real evidence), Empathy (Empathy), Reliability (Reliability), Responsivines (Responsiveness), and Assurance (Assurance). The results of this study indicate that the quality of services provided by the Ujungberung Post Office is categorized as not optimal because in the study of the dimensions of physical evidence (Tangiable) it is still not good because some employees are not on time for work hours, then there are MSME stands that are not used properly. . And in the dimension of Reliability (Reliability) obtained interviews with customers who complained about late arrivals.

Keywords: Service Quality, Improvement, POS Office

Abstrak

Kualitas Pelayanan Kantor Pos Ujung Berung Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi di Era Pandemi Covid-19. Memiliki tujuan sebagai bahan evaluasi terhadap Kantor Pos Ujungberung serta mengetahui tingkat kualitas pelayanan Kantor Pos Ujungberung di era perkembangan ekspedisi yang semakin marak. Jika dilakukan upaya peningkatan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengumpulan data di lapangan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan: observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan serta didukung oleh 5 Dimensi yaitu *Tangiable* (bukti nyata), *Empaty* (Empati), *Reability* (Kehandalan), *Responsivines* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pos Ujungberung dikategorikan belum optimal karena dalam kajian dimensi bukti fisik (*Tangiable*) masih kurang baik karena beberapa karyawan tidak tepat waktu untuk jam masuk kerja, lalu ada stand UMKM juga yang tidak dipergunakan dengan baik. Dan di dimensi *Reability* (Kehandalan) didapat wawancara pelanggan yang mengeluhkan barang telat datang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Peningkatan, Kantor POS

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia perkembangan pada bidang ekonomi berbasis *online* mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal tersebut terjadi semenjak wabah Corona pada tahun 2019 masuk ke Indonesia, sehingga banyak orang yang berdiam diri di rumah dan mematuhi aturan

pemerintah yaitu PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Atas dasar peraturan PPKM tersebut, kebutuhan sehari-hari masyarakat dapat terpenuhi salah satunya dengan berbelanja *online*. Karena perkembangan zaman pula, masyarakat semakin melek teknologi dan bisa membandingkan harga rata-rata yang dijual di *online* itu lebih murah ketimbang harga yang dijual di toko langsung. Hal ini yang membuat rata-rata konsumen *online* Indonesia ketagihan berbelanja *online* (Rosita, 2020).

Pimpinan Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (Hipmi) Jawa Barat menyebutkan bahwa permintaan masyarakat kota di Jawa Barat semakin suka berbelanja *online*, dikarenakan semakin berkembangnya teknologi informasi sehingga mengubah gaya hidup masyarakat. Dari yang dulunya berbelanja secara konvensional menjadi *online*. Menurut pelaku usaha mikro kecil (UMK) Jawa Barat belum bergerak secara *responsive* (Muhammad, A, 2019). Melirik pernyataan tersebut, semakin menunjukkan bahwa banyak orang lebih memilih berbelanja *online* karena lebih efektif dan efisien tanpa keluar rumah dan tidak mengeluarkan banyak biaya contohnya untuk transportasi serta dengan biaya ongkos kirim yang lebih murah dibandingkan dengan berbelanja langsung.

Pada hakikatnya PT. Pos Indonesia ialah salah satu jasa layanan komunikasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Pasal 1 Bab I yang mengatur bahwa Pos adalah jasa komunikasi tertulis dan surat elektronik, jasa paket, jasa logistik, jasa transaksi keuangan, dan jasa keagenan pos yang diselenggarakan untuk kepentingan umum (Wahyuningsih, 2015). Sebagai organisasi yang bergerak dibidang layanan publik, Pos dituntut untuk melakukan pembaharuan dalam memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan layanan berkualitas untuk masyarakat.

Dikarenakan kebutuhan masyarakat yang berbelanja *online* semakin banyak, hal tersebut ikut mempengaruhi perkembangan di bidang jasa salah satunya adalah ekspedisi. Perkembangan tersebut mulai terlihat akan banyaknya perusahaan swasta seperti: J&T, JNE, TIKI, Sicepat, dan jasa pengiriman lainnya. Akan hal ini para ekspedisi diharuskan mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing di pasar. Ekspedisi juga diyakini harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal itu dirancang untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat di industri layanan ekspedisi (Dwianto, 2018).

Menurut Pembukaan UUD 1945 serta pasal 33, tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan kemakmuran rakyat. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia (PERSERO) harus mengikuti model permainan pasar yang semakin sengit. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Negara Republik Indonesia No. 5 Tahun 1995 tentang pengalihan Perusahaan Umum Negara (PERUM) untuk pos dan giro diubah menjadi Perusahaan (PERSERO) oleh karena itu PT. Pos Indonesia (PERSERO) harus terus bersaing dengan penyedia layanan lain untuk mendapatkan sumber pendapatan baru dan memodernisasi sistem layanan Kantor Pos yang ada, agar lebih efisien dan efektif (Rohmah & Hartono, 2012).

Dengan berubahnya status menjadi PT (Perseroan Terbatas), Kantor Pos harus mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Namun kini Kantor Pos tidak sendiri seperti yang disebutkan tadi diatas. Ada banyak perusahaan swasta yang menyediakan layanan ekspedisi juga. Dulu, Pos menjadi andalan layanan pengiriman uang dan barang. Namun kini Kantor Pos sudah mulai terpinggirkan oleh ekspedisi lain, yang nyatanya semakin digemari masyarakat karena kualitas pelayanannya lebih baik dari pada Kantor Pos. Engkus & Ulfah, (2019) juga berpendapat selain pelayanan yang harus baik, Pos juga perlu memperhatikan kinerja pegawainya. Karena kinerja pegawai memiliki dampak besar pada kinerja seluruh kantor. Selain itu, Pos juga harus memperhatikan kepuasan para pegawai dalam

ARTIKEL

melaksanakan tugasnya. Terbentuknya sistem kerja dan pelaksanaan fungsi yang baik oleh instansi, merupakan langkah perbaikan tata kerja yang berdampak pada peningkatan kinerja sebuah tim. Kantor Pos memiliki cabang di seluruh Indonesia, ini mungkin menjadi keberuntungan untuk Kantor Pos karena ekspedisi lain belum membuka cabang di seluruh Indonesia (Warsono *et al.*, 2018). Tentunya dengan keunggulan tersebut, Kantor Pos harus menjadi pilihan utama. Nyatanya, ekspedisi lain lebih digemari masyarakat. Dibawah ini merupakan data 5 teratas Top Brand Index Jasa Ekspedisi di Indonesia:

Tabel 1. *Data Top Brand Index* jasa ekspedisi 2019-2021

<i>Jenis Ekspedisi</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
JNE	26.4%	27.3%	28.0%
J&T	20.3%	21.3%	33.4%
TIKI	12.6%	10.8%	11.2%
POS INDONESIA	5.4%	7.7%	8.5%

Sumber: *Topbrand*, 2021 (Diolah Peneliti, 2022).

Berdasarkan data yang diperoleh di website *Top Brand Award* di atas, disebutkan bahwa Pos menempati urutan ke empat *Top Brand Index*. Urutan ini jauh dari ekspedisi lain, seperti JNE dan J&T secara presentase. Presentase Pos memang meningkat, tetapi tetap kalah jika dijumlahkan total dengan ekspedisi yang lain. Jika melihat persentase JNE dan J&T yang notabennya adalah swasta, tidak sebanding dengan Pos yang merupakan BUMN. Oleh karena itu, Pos perlu berinovasi untuk menyerap pasar yang lebih besar.

Adapun fakta yang berkesinambungan dengan data dari *Top Brand Index*, Kantor Pos Ujung berung menjadi salah satu kantor cabang PT. Pos Indonesia. Berdasarkan penelitian dari (Adirangga, 2019) yang melaporkan bahwa pelayanan dari kantor Pos Ujung Berung belum sepenuhnya baik, terutama dalam pemberian pelayanan yang masih kurang efektif dan ketepatan waktu pengiriman paket telat. Disamping pelayanan yang harus selalu baik, ketepatan waktu pengiriman juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah ekspedisi. Konsumen selalu mengharapkan ketepatan barang datang, sejak perjanjian awal dengan pihak ekspedisi. Hal ini menjadi penyebab tidak tercapainya kualitas layanan baik, yang dilakukan oleh Kantor Pos Ujung Berung sebagai pihak Ekspedisi. Adanya ketidakpuasan konsumen juga bisa digunakan untuk mengevaluasi kegagalan dalam pelayanan yang diberikan.

Pendapat tersebut juga selaras dengan (Engkus, 2019) yang mengemukakan bahwa pemberian pelayanan tentunya harus memuaskan konsumen, karena kepuasan konsumen merupakan *output* dari pelayanan kantor pos. Oleh sebab itu, kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan peningkatan kualitas pelayanan ekspedisi. Jika konsumen puas maka konsumen akan terus melakukan pengiriman melalui Kantor Pos, tetapi jika konsumen tidak puas konsumen juga akan menceritakan pengalaman buruknya kepada semua orang. Jadi memang pelayanan sebuah ekspedisi itu sangat diperlukan. Berikut dapat dilihat pada Tabel 2 Data Keterlambatan Pengiriman Kantor Pos Ujung Berung Bulan September, Oktober, dan November Pada Tahun 2018:

ARTIKEL

Tabel 2. Data pengiriman telat Bulan September, Oktober, dan November pada tahun 2018

NO	Barcode	Jenis Kiriman	Tanggal kirim	Tujuan	Tanggal Terima	Keterangan
1	165 923 047 28	Pos Express	26 Septembe r 2018	Surabaya	30 September 2018	Ada pengiriman X-ray yang gagal dalam satu tas tapi akan tetap diangkut melalui darat
2	165 927 685 44	Pos Express	15 Oktober 2018	Jakarta Barat	Retour	Alamatnya tidak lengkap, tetapi kami akan memeriksa ulang nomor ponsel yang aktif
3	167 895 264 90	Pos Express	15 Oktober 2018	Semarang	17 Oktober 2018	Aplikasi loket muncul layanan expres, tetapi informasi dari SPP Semarang via darat tidak bisa H+1
4	165 926 561 74	Paket Kilat Khusus	11 Oktober 2018	Rembang	16 Oktober 2018	Alamat Kpc Bawahan Pati
5	167 895 538 86	Paket Kilat Khusus	12 Oktober 2018	Karimun	20 Oktober 2018	Alamat Kepulauan /Kpc bawahan Batam
6	165 927 679 47	Paket Kilat Khusus	13 Oktober 2018	Jakarta Barat	19 Oktober 2018	Masalah diantaran
7	167 892 638 07	Pos Express	20 Oktober 2018	Manado	22 Oktober 2018	Masalah Penerbangan
8	165 921 821 11	Pos Kilat Khusus	24 Oktober 2018	Jayawijaya	31 Oktober 2018	Antrian Penerbangan
9	165 927 556 29	Pos Kilat Khusus	26 Oktober 2018	Bukittinggi	05 November 2018	Antaran Kpc bawahan Bukittinggi
10	167 865 806 92	Pos Express	1 Novembe r 2018	Surabaya	03 November 2018	Diterima di SPP Surabaya pukul 23.25 tanggal 2 November 2018
11	165 929 991 07	Pos Express	2 Novembe r 2018	Jakarta Timur	4 November 2018	Informasi mandor Kp Jat, alamat tidak lengkap dan pengantar baru 3 hari. Menurut pengirim dan penerima alamat sangat lengkap dan ponselnya aktif
12	165 927 722 64	Pos Express	02 Novembe r 2018	Serang	05 November 2018	Alamat area di LBA layanan Pos namun di aplikasi muncul layanan Pos Express
11	165 921 750 09	Pos Express	05 Novembe r 2018	Sampang	10 November 2018	Sampang tidak bisa masuk wilayah Bangkalan H+1, tapi layanan Pos Expres muncul di aplikasi
12	167 862 341 66	Pos Kilat Khusus	08 Novembe r 2018	Jakarta Timur	belum diterima	Posisi tanggal 9/11/ 2018 sudah di Kp Jakarta Timur
13	167 863 626 52	Pos Kilat Khusus	10 Novembe r 2018	Bandung Barat	12 November 2018	Paket yang salah seharusnya masuk ke DC Lembang, tapi malah diteruskan ke DC Ujungberung. Kemudian paket tersebut diambil lagi oleh pengirim

Sumber: Kantor Pos Ujung Berung Tahun, 2018 (Diolah Peneliti, 2022)

Berdasarkan data tabel pengiriman paket telat pada Bulan September, Oktober, dan November 2018 di atas, disebutkan bahwa masih banyak pengiriman yang kurang memuaskan yang terjadi di Kantor Pos Ujung Berung. Masalah tidak tepat waktunya barang diantarkan, alamat yang dituliskan Kantor Pos tidak lengkap, masalah pengantaran atau kurirnya, dan masalah keterlambatan penerbangan barang ke luar kota. Hal itu pula yang membuat masyarakat enggan memilih Kantor Pos sebagai ekspedisi pilihan. Masalah lain yang dijumpai juga sering terjadinya gangguan *server*, lalu masih kurangnya budaya antri karena pihak Pos Ujung Berung belum menyediakan sistem mengambil nomor antri, dan masih kurangnya promosi atau diskon agar masyarakat tertarik memilih Kantor Pos Ujung Berung sebagai Pilihan ekspedisi yang tepat.

B. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml *et al* dalam (Engkus *et al.*, 2018) yang membahas mengenai kualitas pelayanan publik. Selain itu, Zeithaml dkk memaparkan bahwa kualitas layanan terdiri dari 2 hal, seperti: *excepted service* dan *preceived service* yang ditentukan dalam 10 dimensi, tetapi disederhanakan menjadi 5 dimensi, yaitu: (1) *Tangibles* atau Bukti nyata, termasuk fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi. (2) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan kepuasan segera dan seperti yang dijanjikan, (3) *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu keinginan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, (4) *Assurance* atau jaminan, meliputi kemampuan, kesopanan dan kredibilitas pegawai, tanpa bahaya, resiko atau keraguan, (5) *Empati*, Termasuk membangun hubungan yang mudah, komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Diperkuat oleh teori Fandy Tjiptono (2002), yaitu perusahaan memberikan sikap atau cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Secara garis besar konsep ini memiliki empat unsur utama, yaitu: 1). Kecepatan, berarti melayani konsumen, memecahkan kebutuhan, dan menciptakan kesan profesional bagi karyawan perusahaan; 2). Akurasi, berarti melayani kebutuhan konsumen dan memecahkan masalah yang dihadapi konsumen; 3). Keramahan, diberikan oleh karyawan perusahaan dalam melayani kebutuhan konsumen dan memecahkan kendala yang dihadapi konsumen; 4). Kemudahan, diberikan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memuaskan mereka (Gofur, 2019). Lalu diperkuat juga oleh teori Parasuraman (1990) dalam Arief (2007) yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Warsono *et al.*, 2018).

Penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu dari Dwianto (2018) Dengan judul “Upaya Kantor Pos Jakarta Utara Meningkatkan Daya Saing Pelayanan Publik” yang bertujuan memperdalam pembaharuan untuk mendeskripsikan bentuk kegagalan dan keberhasilan, lalu penggerak dan penghambat inovasi yang menjaga eksistensi dan daya saing pelayanan publik. Kajian selanjutnya berasal dari (Randa & Dewi, 2019) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Inovasi Layanan PT. Pos Indonesia (Kantor Pos Samarinda)” yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan dan menganalisis inovasi layanan Kantor Pos Samarinda dalam peningkatan kualitas layanan dan berusaha untuk bertahan di era persaingan yang semakin sulit ini. Berdasarkan 3 fokus penelitian yaitu inovasi layanan, ide baru produk dan layanan, upaya perbaikan layanan.

Novelty pada penelitian ini ialah belum adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Pos yang berhubungan dengan eksistensi di era pandemi saat ini, karena adanya pandemi masyarakat menjadi sering dirumah dan kebutuhan berbelanja online otomatis semakin banyak (Saputra, 2021). Para jasa ekspedisi otomatis berbondong-bondong meningkatkan perfoma kualitas pelayanannya. Sedangkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan pada Kantor Pos Ujung Berung sebagai upaya

ARTIKEL

eksistensi di era pandemi *Covid-19* ini agar tidak redup seiring berkembangnya zaman, dan pesaing yang semakin banyak. Serta tujuan pada penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Pos Ujung Berung sebagai upaya eksistensi di era pandemi *Covid-19* ini agar tidak redup pula seiring berkembangnya zaman dan pesaing yang semakin banyak.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dengan pendekatan kualitatif, Peneliti dapat mengetahui tindak lanjut dari kualitas pelayanan kantor pos sebagai upaya menjaga eksistensi di era pandemi *Covid-19*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pengambilan data dilakukan di sekitar lokasi penelitian yaitu Kantor Pos Ujung Berung terhitung dari tanggal 1 Desember 2021-1 Maret 2022. Berikut informan dalam penelitian ini:

Tabel 3. *Informan Penelitian*

<i>Nama Inisial</i>	<i>Posisi</i>	<i>Jumlah</i>
AFI	Manager Kantor Pos Ujung Berung	1
VEN	Pegawai Kantor Pos Ujung Berung	1
LIS	Masyarakat	1
	Jumlah	3

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2021)

Keterangan (Engkus & Syamsir, 2021):

1. Informan Kunci, dipilih karena dianggap mengetahui dari segi kebijakan
2. Informan Utama, dipilih karna mengetahui secara teknis operasional
3. Informaan Pendukung, dipilih karna yang menggunakan layanan ekspedisi

Pemilihan Informan secara *purposive sampling* dilakukan untuk informan kunci dan informan utama. Hal tersebut didasari oleh perspektif peneliti bahwa informan yang dipilih ialah yang paling mengetahui tentang fokus penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan informan pendukung dilakukan secara *accidently sampling*, dengan memilih secara kebetulan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Pos Ujung Berung. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan alat-alat seperti kamera untuk mendokumentasikan foto, *Handphone* untuk *recording* selama wawancara berlangsung, dan alat tulis menulis untuk menyimpan data yang telah diperoleh di lapangan. Lalu uji keabsaahan data dilakukan melalui teknik triangulasi data. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Ujung Berung. Selanjutnya teknik analisis data yang dilakukan memakai model interaktif dari Mills dan Hubrmann dimana teknik tersebut terdiri dari 3 langkah yaitu *data reduction*, *display data*, dan *conclusion drawing* (Sugiyono, 2019).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu lembaga organisasi yang bernaung dalam bidang pelayanan publik, PT POS Indonesia yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berorientasi di bidang industri jasa karir, Kantor POS dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal dalam memudahkan proses kinerja agar lebih efektif dan efisien. Dalam bidang industri memang harus dituntut adanya kualitas yang baik agar dapat

ARTIKEL

mengikuti kondisi masyarakat agar dapat terus bersaing dalam dunia perindustrian. Organisasi harus paham dan peka akan bagaimana kondisi market yang ada dan kebutuhan masyarakat sehingga menjadi tujuan utama para konsumen untuk menggunakan jasa pelayanan yang diberikan Kantor POS Indonesia.

Terlebih pada kondisi *Covid-19* yang sangat mempengaruhi banyak aspek dalam perindustrian. Adanya dampak yang muncul mempengaruhi ruang gerak dalam beraktivitas. Maka Kantor POS yang berorientasi dalam bidang pelayanan harus menyesuaikan kondisi dan menangani dengan tepat serta solusi yang optimal dalam menjaga eksistensi pada pelayanannya. Untuk menjaga kualitas serta eksistensi yang diperlukan pada masa pandemi, pada penelitian ini penulis menggunakan teori Zeithaml *et al* yang membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang berfokus pada lima dimensi berkaitan.

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Bukti langsung yang penulis temui yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan. Tentunya semakin baik fasilitas fisik maka dapat diandalkan pengguna jasa karena akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan (Susilowati, 2014). Fasilitas fisik dan perlengkapan di Kantor Pos Ujung Berung dinilai sesuai dan lengkap sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dikeluarkan pihak Kantor Pos Pusat. Penyelenggaraan pelayanan publik tentu tidak lepas dari sumber daya manusia yang terdapat didalamnya. Dalam berpenampilan para pegawai Kantor Pos Ujung Berung mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pos Pusat.

Penampilan pegawai Kantor Pos Ujung Berung dalam melayani juga sudah rapi, menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan AFI selaku Manajer Kantor Pos Ujung Berung yang mengatakan bahwa: “Iya Penampilan itu sangat berpengaruh, karena kesan pertama yang dilihat oleh konsumen atau pengguna kantor pos adalah pegawai. Jadi jika pegawai rapih pasti enak dilihat. Dan pegawai disini alhamdulillah enak-enak diatur jika disuruh sesuai SOP mereka selalu mau” (hasil wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung). Hal yang sama juga disampaikan oleh LIS sebagai pengguna layanan di Kantor Pos Ujung Berung yang mengatakan bahwa: “Memang benar penampilan itu sangat berpengaruh mba, kalo orang rapi itu enak dilihatnya juga, setiap saya ke pos pegawai selalu berpakaian rapi dan bersepatu. Orang-orangnya juga sangat sopan santun. Kalau saya kesusahan pasti dibantu dengan baik” (hasil wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung)

Tabel 4. Daftar penggunaan pakaian dinas Kantor Pos Ujung Berung Tahun 2022

No	Hari	Pakaian
1	Senin	Baju abu-abu pos
2	Selasa	Baju orange pos
3	Rabu	Baju abu-abu pos
4	Kamis	Pelayanan kebaya (supporting navy)
5	Jum'at	Batik
6	Sabtu	Kaos putih
7	Minggu	Bebas dan sopan

Sumber: Kantor Pos Ujung Berung, (Diolah Peneliti, 2022)

ARTIKEL

Dari data diatas menunjukan bahwa dari *Standard Operating Procedure* (SOP) penggunaan pakaian dinas juga memiliki aturan, agar pegawai selalu terlihat berbeda, bersih karena tiap harinya berganti pakaian. Hal ini juga mempengaruhi citra positif dari pengguna ke pihak Kantor Pos Ujung Berung.

Namun ditemukan keluhan dari masyarakat yang menuliskan kritik melalui situs *google maps review* bahwa ketepatan waktu para pegawai belum maksimal dalam hal melayani pelanggan. Pasalnya pada SOP kantor dibuka mulai pukul 06.00 WIB, namun belum terlihat satpam yang *incharge* pada hari itu. Berikut ulasan pelanggan melalui *google maps review*:



Gambar 1. Ulasan pengguna Kantor Pos Ujung Berung

Sumber: *google maps* kantor pos ujungberung 2022

Padahal dari data yang ada kantor pos ujungberung setiap harinya selalu buka pada pukul 06.00 pagi dengan harapan bisa melayani pengguna dengan lebih pagi ketimbang eskpedisi lain yang rata-rata mereka buka jam 08.00. kantor pos seluruh Indonesia juga mempunyai kebijakan baru juga yaitu buka setiap hari termasuk hari minggu per bulan juni 2021 dengan harapan juga bias lebih optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat walau hari libur pos tetap buka. Namun nyatanya peraturan tersebut belum dijalankan dengan baik oleh Kantor Pos Ujung Berung. Berikut data jam buka kantor pos ujung berung 2022:

Tabel 5. Daftar jam buka Kantor Pos Ujung Berung

No	Hari	Jam Buka
1	Senin	06.00 – 20.00
2	Selasa	06.00 – 20.00
3	Rabu	06.00 – 20.00
4	Kamis	06.00 – 20.00
5	Jum'at	06.00 – 20.00
6	Sabtu	06.00 – 20.00
7	Minggu	06.00 – 14.00

Sumber: kantor pos ujung berung 2022

Dengan bukti yang telah didapat di lapangan bisa disimpulkan bahwa pelayanan Kantor Pos Ujung Berung dalam hal kedatangan pegawai ke kantor masih cukup kurang, karena dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis bahwa jam buka operasional pukul 06.00 WIB, yang mengakibatkan pengguna atau konsumen pos merasa kecewa.

Lalu penulis juga menjumpai stand umkm yang tidak dipergunakan atau kosong begitu saja, Padahal jika isi bisa dipergunakan untuk menarik perhatian masyarakat yang berkunjung agar tidak bosan dalam menunggu pelayanan. Namun dari pihak kantor pos tidak dipergunakan dengan maksimal. Berikut buktinya



Gambar 2. Stand umkm

Sumber: Dokumen Observasi (Diolah Peneliti, 2022)

Dari gambar diatas disimpulkan bahwa Kantor Pos Ujung Berung belum bisa memanfaatkan stand umkm secara optimal. Pemanfaatan stand yang harusnya bisa untuk mengenalkan produk umkm masyarakat terdekat di Kantor tapi malah terbengkalai.

2. *Reability* (Kehandalan)

Reability atau kehandalan adalah kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan terpercaya. Keandalan dapat diartikan sebagai perilaku yang benar sesuai prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang dijanjikan.. Semakin memuaskan serta tepat waktu pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan semakin senang. Aspek ini juga menjadi salah satu yang paling ditunggu oleh pelanggan. Pegawai yang gesit dapat menjadi salah satu penentu penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengguna jasa (Engkus et al., 2018). Pengetahuan penyedia layanan yang baik juga sangat membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Terkait dengan pengetahuan, di kantor pos ujung berung bidang pelayanan mempunyai pegawai dengan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 6. Data pendidikan bidang pelayanan Kantor Pos Ujung Berung

Unit kerja	Tingkat Pendidikan										Jumlah
	S3	S2	S1	D4	D3	D2	D1	SMA	SMP	SD	
Pegawai	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	6
Kemitraan	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3

Sumber: kantor pos ujung Berung (Diolah Peneliti, 2022)

Dari data di atas pendidikan terendah pegawai pelayanan adalah SMA, jadi bisa disimpulkan bahwa keahlian yang dipunyai dan tingkat pengetahuan yang ada cukup baik. Namun ditemukan keluhan dari konsumen tentang pengiriman barang, berikut keluhan yang disampaikan oleh LIS sebagai pengguna pos “saya pernah mengirimkan paket melalui pos beberapa kali namun sering terjadi keterlambatan barang, padahal estimasi waktu yang dikasih tau cuman 2-3 hari tapi nyatanya 7 hari paket saya baru datang” (wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung) Proses pengiriman yang terjadi di Kantor Pos Ujung Berung tersebut tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan Proses pengiriman paket tepat waktu sangat penting untuk proses layanan Pos. Jika pegawai tidak hati-hati dalam menangani pengguna layanan, maka kesalahan akan terjadi dan pekerjaan baru akan tercipta. Oleh karena itu, pegawai harus bertanggung jawab dalam proses pengiriman barang/paket, sehingga memiliki pelayanan yang baik dan penilaian yang baik dari konsumen. Jadi bisa menjadi bahan evaluasi agar pegawai Kantor Pos Ujung Berung semakin cekatan dalam hal pengiriman barang, agar tidak terjadi barang telat lagi sampai 7 hari.

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah kemampuan secara cepat dan akurat untuk membantu dan memberikan layanan dalam jangka waktu yang dijanjikan untuk kebutuhan konsumen. Hal ini bertujuan untuk merespon konsumen untuk meningkatkan kenyamanan dalam melakukan pelayanan. Perilaku tanggap ini berkaitan dengan cara berfikir dan akal pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. (Adirangga, 2019) Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya menentukan kualitas layanan pos, dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor Pos berkomunikasi dengan baik

Berkomunikasi dengan baik sangat penting sebagai makhluk sosial yang selalu berinteraksi dan membutuhkan orang lain. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik akan menciptakan kesan nyaman bagi konsumen, komunikasi yang baik juga sangat membantu untuk saling memahami dan menghindari kesalahpahaman.

2. Respon cepat terhadap keluhan konsumen

Sikap tanggap keluhan konsumen juga sangat penting karena pengaduan itulah yang dapat menjadikan peluang bagi kantor untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pasalnya keluhan konsumen akan menjadi evaluasi yang lebih baik lagi kedepannya.

3. Pegawai Kantor Pos memberikan informasi tentang layanan yang ditawarkan.

Pegawai wajib memberikan informasi tentang layanan yang tersedia kepada konsumen yang datang. Memberikan informasi yang akurat tentang pelayanan membuat konsumen senang karena tidak merasa bingung.

4. Ketersediaan pegawai untuk dihubungi jika terjadi kesalahan

Pegawai harus mampu bersedia jikalau ada kesalahan tentang layanan agar masalah segera terselesaikan dengan baik. Mengenai daya tanggap yang baik juga disampaikan oleh pengguna layanan LIS yang mengatakan bahwa “jika saya kebingungan akan suatu pelayanan pos dan bertanya ke pegawai kantor pos mereka pasti langsung meresponnya dengan baik. mereka jelaskan satu persatu sampai yang terperinci agar saya paham, jadi saya gak kebingungan lagi deh” (wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung). Sejalan dengan yang dipaparkan oleh LIS sebagai pengguna layanan, VEN sebagai pegawai juga membenarkan “Semua keluhan konsumen sebisa mungkin kita harus meresponnya dengan baik, karena jika konsumen senang kita juga merasa senang dan lega. Walau kadang kita sendiri juga punya masalah tapi sebagaimana mungkin kita gak bawa itu ke kantor biar fokus dalam bekerja.” (wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung) Jadi

bisa disimpulkan daya tanggap yang pegawai Kantor Pos Ujung Berung lakukan sudah sangat optimal dan dinilai baik oleh pengguna layanan atau konsumen.

D. Assurance (jaminan)

Assurance atau jaminan adalah bentuk layanan yang memerlukan kepastian atau tanggung jawab layanan yang diberikan (Engkus, 2019). Jaminan juga merupakan perlindungan yang ditawarkan kepada konsumen terhadap resiko yang mungkin bisa terjadi. Jaminan juga akan menjadikan konsumen tenang dan tidak was-was jikalau barang mereka terjadi apa-apa. Untuk mengukur dimensi Assurance sudah sejauh mana dalam upaya menentukan kualitas pelayanan di Kantor Pos Ujung Berung, berikut contoh *real* tanggung jawab pegawai kepada konsumen:



Gambar 3. Ulasan Pengguna Jasa Ekspedisi Kantor Pos Ujung Berung

Sumber: *Google maps* Kantor Pos Ujung Berung 2022

Dari ulasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan kantor pos ujungberung dalam hal tanggung jawab sudah bagus, karena bagaimana caranya paket yang belum sampai itu bisa sampai ke pemilik aslinya. Pengalaman yang sama juga dirasakan oleh LIS pengguna jasa ekspedisi yang menegaskan bahwa “saya pernah kebingungan paket tidak diterima dalam jangka 4 hari, tau saya hilang. Tetapi waktu saya Tanya ke kantor ditangani dengan baik dan paket saya memang masih dalam perjalanan lalu tidak lama kemudian paket saya sampai ke rumah” (wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung). Segala bentuk layanan memerlukan jaminan atas layanan yang diberikan. Bentuk asuransi jasa yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Terutama jaminan pegawai yang memberikan layanan, sehingga konsumen merasa puas dan percaya bahwa segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan akan diselesaikan dengan baik.

Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan AFI Manajer Kantor Pos Ujung Berung yang mengatakan bahwa “setiap pelayanan yang diberikan selalu ada kepastian yang akurat, dan jika jasa dari kami dikira ada trouble pasti kami akan segera menindaklanjuti dan menyelesaikan jadi kami akan memberikan jaminan atau kepatian” (wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung) Kepastian layanan adalah suatu keharusan karena

mengembangkan rasa percaya antara pengguna layanan terhadap penyedia jasa dan Kantor Pos Ujung Berung melakukan itu dengan baik.

E. *Emphaty* (empati)

Empati adalah Kepedulian dan rasa perduli yang diberikan oleh pegawai Kantor Pos terhadap pengguna layanan secara pribadi dan berasal dari hati nurani (Gofur, 2019). Setiap kegiatan pelayanan memerlukan pemahaman rasa perduli akan kepentingan terhadap konsumen. Jika setiap pegawai kantor pos merasa perduli akan suatu masalah dan mau menyelesaikannya tanpa ada rasa terpaksa, maka layanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas tinggi.



Gambar 1. Poster Kantor Pos Ujung Berung

Sumber: Dokumen Observasi (Diolah Peneliti, 2022)

Pegawai Kantor Pos Ujung Berung harus memahami permasalahan pihak yang dilayani, pihak yang dilayani juga harus memahami keterbatasan dan kemampuan pihak yang melayani, sehingga pihak yang melayani dan pihak yang dilayani dapat saling berintegrasi. Hal ini selaras dengan yang disampaikan VEN selaku pegawai “salam senyum sapa juga sangat perlu, karena keramahan dan rasa hormat yang diberikan pegawai kepada konsumen merupakan contoh empaty, jika kita memperlakukan konsumen dengan baik kita juga pasti akan dihargai pula. Jadi rasa perduli akan konsumen menurut saya sangat diperlukan sekali” (wawancara, 18 mei 2022 bertempat di Kantor Pos Ujung Berung) jadi itu perasaan yang sama dilayani. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada yang dilayani memerlukan empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh mereka yang membutuhkan.

Pegawai Kantor Pos Ujung Berung harus mampu memahami kebutuhan atau berkomunikasi dan merespon keluhan konsumen sehingga bisa merasa dekat dengan konsumen, sehingga pengguna layanan tidak malu saat menyampaikan keinginannya. Jadi dapat disimpulkan empati pegawai Kantor Pos Ujung Berung dinilai sudah baik.

E. SIMPULAN

ARTIKEL

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan pada Kantor Pos Ujung Berung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Tangibles (Bukti Fisik).** Pelayanan pada Kantor Pos dinaungi pada peralatan yang lengkap dan memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Para pegawai juga berbusana dengan rapi dan sopan sehingga memberikan kesan yang baik dan menghagai dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan. Namun masih adanya hambatan dalam masalah ketepatan waktu yang belum begitu disiplin oleh para pegawai sehingga terkadang masih terjadi keterlambatan yang membuat para masyarakat menjadi kecewa.
2. **Reability (keandalan)** kepiawaian pegawai Kantor Pos Ujung Berung sudah cukup baik dalam menangani pelayanan kepada masyarakat. Informasi yang diberikan sesuai dengan prosedur dan mudah dipahami sehingga memberikan respon positif oleh masyarakat. Namun terkait pengiriman barang kurang optimal karena banyak konsumen yang mengeluhkan barang tidak tepat waktu dikirimkan.
3. **Responsiveness Daya tanggap** Kantor Pos Ujung Berung sudah bagus karena selalu menanggapi dan langsung sigap apapun yang konsumen komplainkan.
4. **Assurance(jaminan)** terkait complain masyarakat, Kantor Pos Ujung Berung sudah menanganinya dengan baik dan optimal. Para pegawai berperan dengan baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku terkait masalah jaminan.
5. **Emphaty (empati)** Para pegawai Kantor Pos Ujung Berung masih belum seluruhnya yang berusaha mengerti serta memahami kendala yang dirasakan masyarakat. Pegawai masih belum seluruhnya dalam mendekatkan diri pada masyarakat.

REKOMENDASI

Bagi Kantor Pos Ujung Berung saran dari penulis harus lebih meningkatkan ketepatan waktu pegawai dalam memulai aktifitas kerja, agar konsumen yang akan melakukan layanan bisa dilayani dengan baik. Lalu lebih mengoptimalkan stand UMKM agar bisa dipergunakan dengan baik dan benar, contohnya dengan membuat paflet terbuka bagi siapa saja yang ingin menitipkan barang UMKM agar stand tersebut tidak kosong dan bisa menarik perhatian konsumen yang datang ke Kantor Pos Ujung Berung. Serta lebih mengoptimalkan pengiriman barang yang tepat waktu agar pengguna layanan atau konsumen tidak kecewa pada pelayanannya.

Untuk selalu menjaga eksistensi pos agar tidak kalah saing dengan ekspedisi lain, pos juga harus selalu mengikuti perkembangan zaman contohnya dengan selalu aktif di jejaring social seperti instagram, tiktok dan lain sebagainya untuk menarik minat konsumen. Dan selalu menjembatani pegawai agar ikut kepelatihan bidang ekspedisi agar kerja mereka lebih baik, dan tidak ditemukan barang telat lagi.

Dan untuk peneliti selanjutnya, harus diadakan perubahan baru yang lebih tepat sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai dalam tahun selanjutnya. Lebih digali lagi masalah yang sedang diteliti, agar bias menemukan titik yang memang ingin diketahui. Lalu lebih banyak menambah referensi agar tidak kebingungan dalam mengerjakan suatu masalah.

REFERENSI

Adirangga, M. (2019). *No Title Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pos Ujung Berung*

- Bandung PT.Pos Indonesia (PERSERO)*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Dwianto, A. S. (2018). Upaya Kantor Pos Jakarta Utara Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik Melalui Beragam Inovasi. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 18(2), 110. <https://doi.org/10.31599/jki.v18i2.167>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Engkus, E., & Ulfah, N. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 1(1), 39–61. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v1i1.6313>
- Engkus, & Syamsir. (2021). Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik. Public*, 34(4), 380-394.
- Engkus, Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. (2018). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION (RFid). *UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Muhammad, A. (2019). *Konsumen di Jabar dan Indonesia Makin Suka Belanja Online*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/3021879/konsumen-di-jabar-dan-indonesia-makin-suka-belanja-online>
- Randa, M., & Dewi, A. S. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INOVASI LAYANAN PT. POS INDONESIA SEBAGAI UPAYA MENJAGA EKSISTENSI DI ERA PERSAINGAN GLOBAL (Studi Kantor Pos Padang)*. 7(2), 647–660. <https://doi.org/10.31219/osf.io/ds38m>
- Rohmah dan Hartono, W. (2012). Pengaruh Perubahan Bentuk Badan Hukum Dari Perum Menjadi Perseroan Terbatas Terhadap Tingkat Pendapatan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 22, 125–134.
- Rosita, R. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Umkm Di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(2), 109. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i2.380>
- Saputra, D. (2021). Genie Indonesia: Belanja Online Meningkatkan Drastis Selama Pandemi. *Bisnis.Com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210423/12/1385451/genie-indonesia-belanja-online-meningkat-drastis-selama-pandemi>
- Sugiyono. (2019). *No Title Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susilowati, T. (2014). Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. POS Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 7500. *E-Journal Administrasi Negara*, 2(4), 1787–1800. Peningkatan, Kualitas Pelayanan, PT. Pos Indonesia (Persero)
- Topbrand. (2021). Title Top Brand Index. *Top Brand Award Indonesia*. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=pos indonesia
- Wahyuningsih, S. (2015). Implikasi Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Terhadap Penyelenggara Pos. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 10(1), 51. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2012.100105>
- Warsono, H., Desti, R., Qurniawati, H., Sitorus, S., & Mukhammad, F. S. (2018). INOVASI LAYANAN MPOSPAY DAN FREE PICK UP POS INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). In *Journal of Public Sector Innovations* (Vol. 2, Issue 2). www.topbrand-award.com