

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini pelayanan sedang menjadi fokus persoalan di Indonesia yang harus benar-benar diperhatikan dan diselesaikan. Hipotesis tersebut dibuktikan dengan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang tertuang kedalam bentuk tuntutan pelayanan organisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengemukakan pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. Aktivitas ini harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan responsif kepada masyarakat.

Perlu diakui bahwasanya pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat harus senantiasa diperbaharui agar dapat menjawab tuntutan masyarakat yang semakin berkembang dan perubahan itu sendiri. Disisi lain, pembaruan yang dilakukan masih kurang terlebih lagi masyarakat waktu ini masih dikedudukan menjadi pihak yang tidak memiliki kemampuan dan terpinggirkan dalam pelayanan menurut Agung (2005).

Kep. Menpan No.26 pada tahun 2004 menyebutkan bahwasanya meskipun telah dilakukan upaya perbaharuan dalam paradigma dan format pelayanan, masih mungkin ditemukan banyaknya keluhan atau pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan organisasi, keluhan dan pengaduan itu antara lain prosedur dan mekanisme atau birokrasi yang rumit dan prosedur yang kompleks, kurangnya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan, tidak informatif dan adaptif, tidak konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan, kurangnya agunan keamanan, masih dijumpai praktik pungutan liar atau pungli maupun tindakan defleksi dan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 memaparkan tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu terwujudnya kesejahteraan umum dan terbentuknya kehidupan rakyat, pernyataan ini berarti dalam sistem pemerintahan yang baik negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat melalui pelayanan yang prima. Pelayanan organisasi yang baik adalah salah satu bentuk tanggung jawab organisasi terhadap pengguna layanannya melalui pelayanan yang berkualitas, organisasi berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang publik (*public goods*), pelayanan jasa, dan pelayanan organisasi sehingga efektifitas sistem organisasi sangat tergantung pada aspek baik atau buruk dari pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Pelayanan Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwasanya saat ini penyelenggaraan pelayanan organisasi harus terus beradaptasi dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi di berbagai

bidang agar tetap relevan dan mampu memenuhi harapan masyarakat sehingga pelayanan saat ini masih belum tepat. Kondisi obyektif saat ini menunjukkan bahwa masih banyak ketidakpuasan masyarakat akan terhadap penyelenggaraan kinerja pelayanan organisasi yang kurang sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Hasil penelitian Dwiyanto (2002) di beberapa daerah menunjukkan bahwa kinerja pelayanan organisasi kurang sesuai dengan ekspektasi masyarakat dilihat dari perspektif tanggung jawab, daya tanggap, efisiensi dan orientasi layanan, kepentingan pengguna jasa seringkali diabaikan dalam pengelolaan pelayanan. Standar dan kriteria pelayanan tetap ditentukan dengan prosedur dan petunjuk operasional atau teknis, masih lemahnya kemampuan or dalam menanggapi pengaduan masyarakat dari pengguna layanan, keseriusan menempatkan kualitas pelayanan sebagai pusat kegiatan birokrasi masih sangat jauh, seperti terlihat dari perkembangan kebutuhan badan-badan negara untuk penyelenggaraan pelayanan organisasi.

Pelayanan berkaitan erat dengan tugas pemerintahan ataupun BUMN serta BUMD, daerah maupun pusat menurut Mustafa (2015). Dalam dunia pelayanan organisasi atau masyarakat merupakan pemenuhan tugas organisasi sebagai penyelenggara usaha dan disamping itu kualitas penyelenggaraan pelayanannya harus ditingkatkan. Salah satu bentuk pelayanan yaitu pelayanan melalui BUMN yang merupakan salah satu kebijakan untuk melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan, ironisnya kinerja pelayanan BUMN selalu menjadi sorotan publik, termasuk

masih adanya permasalahan dalam penyampaian layanan. Sektor pelayanan organisasi Indonesia menurut beberapa pihak belum memenuhi Standar Operasional Pelayanan (SOP), dan kinerja pelayanan organisasi tergolong buruk dan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Maka dari itu perlu adanya pelayanan prima dari penyedia jasa, pelayanan prima atau "*excellent service*" mengacu pada pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyedia jasa atau instansi terkait. Pelayanan prima yang disebutkan Barata (2004), ialah menjaga pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik yang memudahkan dalam memenuhi kebutuhan dan memahami kepuasan pelanggan adalah strategi penting bagi kesuksesan perusahaan atau bisnis. Singkatnya pelayanan prima ini adalah pelayanan yang sesuai ekspektasi masyarakat.

Bermula dari banyaknya permasalahan ditemukan pada sektor pelayanan organisasi menurut sebagian pengguna layanan, dimana masih belum sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP), kinerja pelayanannya masih kurang optimal dan jauh dari harapan masyarakat yang dibuktikan dengan observasi dan wawancara, maka dalam hal ini melalui PT Pos Indonesia sebagai salah satu penyelenggara usaha atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibidang pelayanan pos dan jasa pengiriman barang, surat-menyurat, transaksi keuangan, serta layanan logistik baik didalam dan luar negeri selalu berusaha menyajikan pelayanan prima bagi masyarakat. pelaksanaan pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang profesional dan bertanggung jawab kepada masyarakat atau pengguna

layanan. Paradigma dalam pelayanan organisasi telah mengalami pergeseran menuju mewujudkan kualitas pelayanan prima dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, saat ini pelayanan pada PT Pos Indonesia sebagai organisasi penyelenggara usaha dituntut untuk menyajikan pelayanan publik yang berbobot, berkualitas dan memiliki *added value* dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan kinerja pelayanannya.

Hingga saat ini PT Pos Indonesia telah hadir diberbagai wilayah di Indonesia, salah satunya berada di Ungaran Kabupaten Semarang tepatnya di Provinsi Jawa Tengah. PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang ini hadir untuk melengkapi kebutuhan masyarakat bidang pelayanan publik seperti jasa pengiriman layanan logistik baik surat maupun paket dan transaksi keuangan atau *pospay* seperti wesel pos, giro pos, pembayaran tagihan dan benda materai. Pelayanan yang tersedia di PT Pos Indonesia ini beragam dengan maksud untuk masyarakat atau pengguna layanan dapat memilih mana yang sesuai dengan kebutuhan, PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang hingga saat ini selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik atau pelayanan prima untuk masyarakat yang menggunakan layanan. Penerapan pelayanan dengan mekanisme standar kerja yang telah ditentukan oleh organisasi dapat memberikan beberapa manfaat, seperti menarik minat dan menambah kepercayaan dari masyarakat atau pelanggan para pengguna layanan yang belum mencoba menggunakan jasa pelayanannya. Keberhasilan pada PT Pos Indonesia banyak tergantung pada kemampuan organisasi untuk

menyediakan layanan berkualitas yang memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna layanan.

Setiap organisasi diharapkan tidak melakukan kesalahan yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang dan dokumen dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan serta untuk tetap *survive*, dikarenakan para pengguna layanan tidak menerima alasan keterlambatan karena alasan-alasan tertentu. Oleh karena itu diperlukan kinerja yang baik guna menciptakan pelayanan yang berkualitas dan maksimal.

Akan tetapi, dalam memberikan pelayanan banyak permasalahan saat PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang yang memberikan pelayanan kepada pengguna layanan hal ini hal ini dibuktikan dari sumber data primer seperti observasi dan wawancara pada para pengguna layanan.

Permasalahan ini antara lain yaitu produktivitas PT Pos Indonesia UPT Ungaran seperti pencapaian realisasi pelayanan belum memenuhi target yang telah ditetapkan yang dibuktikan dengan data realisasi layanan, selain itu beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi realisasi layanan pada pos berdasarkan hasil observasi, wawancara dan *internet source* yakni keberadaan perusahaan sejenis atau pesaing yang lebih unggul, kurang minatnya masyarakat akan layanan pos saat ini, dan kurang tanggapnya pekerja dalam hal pelayanan terutama pada keluhan-keluhan yang sering terjadi seperti keterlambatan pengiriman dokumen maupun

paket yang dapat menyebabkan kerusakan hingga kehilangan barang atau surat yang dikirim, serta gagal kirim surat atau paket pos atau adanya gagal bayar dalam pelayanan yang dibuktikan sesuai dengan ulasan dan pertanyaan pada ulasan internet berdasarkan google review.

Berikut ini data ulasan dan pertanyaan pada internet berdasarkan google review :

The image shows a screenshot of Google Reviews for 'Kantorpos Ind...' (Kantorpos Indonesia) in Ungaran. The reviews are in Indonesian and discuss issues with parcel delivery, customer service, and tracking. The reviews are as follows:

- Review 1:** User 'Muhammad Najd Radyt Ijtaba' (1 review, 2 photos, 4 stars) complains that the service is slow and unresponsive. The review text: "Ini kenapa ya pihak kantor pos di telfon engga di angkat... Padahal saya cuma mau tanya ada paketkan atas nama dini lhsan gak yg udh smpe kantor pos ungaran.. Mau saya ambil kalau misal udh smpe..".
- Review 2:** User 'Bagus Kemuning' (Local Guide, 138 reviews, 95 photos, 4 stars) asks why the status is 'in progress' and why the sender is not being contacted. The review text: "Tolong knapa statusnya begini....dari kantor pos pengirim gk da masalah...nyampe ungaran kok trouble".
- Review 3:** User 'Ide Ku' (6 reviews, 4 stars) praises the service compared to JNT. The review text: "Pelayanan lumayan, sistemnya masih jadul dibanding JNT, si cepat, dll".
- Review 4:** User 'Adnanz channel' (Local Guide, 3 reviews, 32 photos, 4 stars) complains that parcels are not delivered on time. The review text: "Salatiga-ugaran 3 hari belum nyampe juga,, ampun dat".

On the right side of the screenshot, there are several questions and comments from other users:

- Question: "Siang, Suami sy urus KTP + KK di capil ungaran. Katanya sudah dikirim dr tgl 10 mei. Tp sampe sekarang tgl 18 mei blm sampai juga. ...".
- Question: "Paket dari tanggal 27-04-2021 di ungaran terus itu kenapa ya?".
- Question: "Kenapa paketku belum sampai ya".
- Question: "Kenapa dihubungki tidak ada yang angkat?".
- Question: "Saya kan ngurus ktp di dukcapil alun" ungaran katanya dari capil sudah dikirim sejak tgl 1 maret tapi kok sampe tanggal 4 ini blm dikirim ya pdahal darurat banget buat keRS juga memerlukan identitas asli terbaru moh...".
- Question: "Paket resi 50232BTB0000049 status dri jam 9 pagi masih di Ungaran terus ya?".
- Question: "Mau tanua paket saya atas nama muhammad fathan jarla kok gak dateng2 ya.. pdhal udah dr tgl 21.".
 - Answer: "Sampe skrng blum dateng.. post dr".
- Question: "Saya sering ada paket dari LN. Dan tiap kali saya telp ke kantor pos dg maksud paket mau saya ambil langsung biar cepet, eh sering sekali tidak diangkat telponnya. Sampai puluhan kali dah yang telpon.".
 - Answer: "Suka Jawab".

Gambar 1. 1 Keluhan dan pertanyaan pengguna layanan PT Pos Indonesia UPT Ungaran

Sumber: Google review (<https://g.co/kgs/KaMC6B>), 2023.

Berdasarkan sumber yang diperoleh hal-hal diatas merupakan permasalahan-permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan dalam hal produktivitas layanan, selain itu data produktivitas terkait realisasi layanan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Data Realisasi Layanan PT Pos Indonesia UPT Ungaran

DATA JASA PELAYANAN PT POS INDONESIA CABANG UNGARAN KABUPATEN SEMARANG										
No.	Jasa Pelayanan Pos	Tahun								
		2020			2021			2022		
		Target	Realisasi	Belum Terealisasi	Target	Realisasi	Belum Terealisasi	Target	Realisasi	Belum Terealisasi
1	Surat dan Paket Pos	20.362	18.511	1.852	36.912	30.760	6.152	42.253	38.412	3.841
2	Wesel Pos (Kirim & Bayar)	2.555	2.323	232	2.188	1.823	365	1.414	1.285	129
3	Giro Cek Pos	11.820	10.745	1.075	9.671	8.059	1.612	11.583	10.530	1.053
4	Lain Lain (Pospay)	90.113	81.921	8.192	81.808	68.173	13.635	78.835	71.668	7.167
5	Benda Materai	15.000	17.400	0	18.000	21.600	0	24.000	25.200	0
	Jumlah	139.851	130.900	11.351	148.579	130.415	21.764	158.085	147.095	12.190

Sumber : Data PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang, 2022.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa secara target pada setiap tahunnya realisasi layanan apabila dibandingkan dengan target yang ditetapkan selalui mengalami penurunan realisasi layanan hal ini sangat berpengaruh pada produktivitas, apabila dilihat dari tahun 2020 jumlah realisasi pelayanan seluruh sektor layanan sebesar 130.900 transaksi dan pada tahun 2021 jumlah realisasi pelayanan seluruh sektor layanan mengalami penurunan dibanding tahun 2021 yang dimana hanya 130.415 realisasi sedangkan pada tahun 2022 mengalami peningkatan realisasi layanan sebesar 147.095 transaksi.

Sehingga tentu saja, setiap penyedia layanan harus menghadapi kendala yang semakin sulit dalam memberikan layanan untuk menawarkan layanan terbaik termasuk PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang. Kinerja Pelayanan yang diterapkan masih belum berjalan dengan baik atau belum optimal sehingga perlu diperbaiki.

Berdasarkan pantauan atau observasi sebelumnya yang peneliti lakukan beberapa waktu lalu apabila dilihat dari indikator kualitas layanan, PT Pos Indonesia UPT Ungaran Semarang masih belum optimal yang dilihat dari indikator reliability memiliki beberapa pekerja yang juga terlihat kurang handal dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan ketika terlalu banyak orang yang datang, pekerja cenderung lamban merespon permintaan masyarakat karena petugas pelayanan yang ada tidakimbang dengan orang yang datang setiap hari hal ini juga dituturkan oleh para pengguna layanan, jadi terdapat beberapa antrian ini sering terjadi hal ini seperti yang dituturkan oleh para pengguna layanan, sementara itu sosialisasi dari PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang mengenai produk dan layanan yang tersedia untuk masyarakat juga belum maksimal sehingga sebagian besar masyarakat tidak mengetahui layanan yang mereka tawarkan. Seeperti data yang dipaparkan diatas bahwa keluhan atau pertanyaan maupun pengaduan dari para pengguna layanan yang ditujukan melalui *contact person* dan google PT Pos Indonesia direspon dengan lamban oleh karena itu para pengguna layanan yang ingin menyampaikan dan mengharapkan penjelasan mengenai permasalahan yang dialami.

Berdasarkan dari fenomena-fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan diatas bahwa PT Pos. Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang masih perlu dibenahi dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan, baik produktivitas maupun kualitas pelayanan. Menilik uraian diatas peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti mengenai “Analisis Kinerja Pelayanan Pada PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan pada sub bab latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan pada PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang?
2. Bagaimana upaya PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang dalam meningkatkan kinerja pelayanannya?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari uraian mengenai latar belakang yang telah dipaparkan maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan pada PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang

2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan penelitian tugas akhir ini harapannya memiliki manfaat penelitian bagi beberapa pihak diantaranya:

1. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber dan bahan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dengan tujuan terkait.

2. Manfaat Bagi Program Studi

Penelitian ini dapat membagikan tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik serta dapat meningkatkan kualitas pendidikan di program studi.

3. Manfaat Bagi PT Pos Indonesia UPT Ungaran Kabupaten Semarang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan yang akan menjadi bahan pertimbangan serta tambahan informasi bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanannya dan meningkatkan loyalitas kepada para pengguna jasa layanan pos.