

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia kualitas layanan publik khususnya dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari segi prosedur layanan yang berbelit-belit, petugas yang kurang tanggap, biaya yang harus dikeluarkan mahal dan kurang adanya transparansi dari organisasi terkait, sehingga menimbulkan pandangan masyarakat bahwa kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin meningkat.

Dalam beberapa kasus pelayanan kenyataannya pelanggan tidak mendapat pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan. Banyak kegiatan penyelengaraan layanan yang tidak mengalami peningkatan sehingga banyak pelanggan merasa kurang puas dalam mendapat layanan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan dapat digunakan sebagai suatu cara untuk pencapaian keunggulan yang kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang baik maka dapat menimbulkan suatu kepuasan pada pelanggan.

Tujuan Negara Indonesia sesuai dengan pembukaan UUD 1945 serta pasal 33 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik,

mencerdaskan kehidupan bangsa dan kemakmuran rakyat, maka PT. Pos Indonesia (Persero) harus tetap mengikuti pola permainan pasar yang semakin kompetitif serta tidak memihak. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro menjadi Perusahaan (Persero) (Lembaran Negara RI Tahun 1995 Nomor 11), maka PT. Pos Indonesia (Persero) terus bersaing dengan penyedia layanan jasa lainnya guna mendapatkan sumber-sumber penghasilan yang baru serta memodernisasikan sistem layanan yang ada di kantor pos agar lebih efektif dan efisien.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan loyalitas pelanggan. Peran pelanggan yang sering menggunakan jasa suatu instansi atau perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan jasa layanan kepada masyarakat Indonesia. Saat ini PT. Pos Indonesia dituntut untuk memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Oleh karena itu peningkatan kualitas yang ada pada PT. Pos Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Dengan adanya persaingan dalam jasa pelayanan PT. Pos sebagai BUMN yang melayani jasa layanan harus memberikan layanan prima kepada pelanggan.

Dalam pelaksanaan Pos Klaten tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala- kendala atau masalah dalam layanan Pos. Masalah yang biasa

terjadi yaitu pada gangguan server dari pihak mitra atau pihak ketiga. Pihak ketiga itu bisa PLN, TELKOM, Indosat, dan pihak-pihak lain yang sudah terikat kontrak kerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Klaten. Apabila pihak terkait terdapat masalah dalam pelayanan, maka pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Klaten akan memberikan informasi kepada pihak terkait tentang gangguan layanan yang ada pada server pihak tersebut. Hal ini membuat banyak pelanggan yang tidak bisa melakukan transaksi pembayaran bagi pihak terkait yang dituju. Petugas jaga yang melayani di Kantor Pos Klaten kurang ini terlihat dari banyaknya antrian pelanggan yang menunggu untuk dilayani. Selain itu ada masalah lain yang timbul dalam pelayanan Pos Klaten, yaitu berupa kenyamanan dan ketertiban bagi pelanggan. Meskipun pelayanan Pos Klaten dapat dilaksanakan namun kenyamanan bagi pelanggan masih kurang.

Masalah yang timbul dari ketertiban itu berasal dari pelanggan. Kurangnya kesadaran pelanggan akan kedisiplinan budaya antri. Pada pelanggan yang kurang disiplin dalam budaya antri itu dapat dilihat dari “liciknya” pelanggan yang baru datang tapi ingin cepat selesai lebih dulu. Dalam artian pelanggan tersebut ingin cepat dilayani oleh petugas Pos. Adapun layanan maupun transaksi yang bisa dilakukan melalui Pos Klaten di bagi ke dalam 2 jenis yaitu layanan yang menggunakan sistem online dan layanan yang tidak menggunakan sistem online, yaitu Pertama, Layanan yang menggunakan sistem online yakni pembayaran tagihan listrik, telepon, air dan pajak, pembayaran angsuran kredit sepeda motor (FIF, Adira,

WOM, dll.). Kedua, Layanan yang tidak menggunakan sistem online meliputi pembelian perangko, materai dan benda pos lainnya dan pengiriman dokumen. Layanan yang menggunakan sistem online dapat dilihat keberhasilannya berdasarkan kemampuan akses internet yang digunakan oleh pihak Pos Klaten.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Pos Klaten berbeda-beda. Akan tetapi persepsi yang telah diberikan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di kantor Pos Klaten tidak mengharuskan pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanan publik yang ada di kantor Pos Klaten. Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Pos Klaten digunakan untuk membandingkan harapan pelanggan atas semua pelayanan publik dengan kenyataan/ pengalaman yang mereka dapat dari pelayanan tersebut.

Pada kualitas pelayanan tertuju pada citra/ pandangan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan dapat memandang suatu pelayanan itu dengan baik atau positif, maka kantor Pos selaku penyedia jasa pelayanan dan menghasilkan suatu keuntungan yang besar. Akan tetapi pandangan pelanggan terhadap suatu pelayanan itu negatif atau buruk, maka pelanggan akan berkurang. Pandangan/ citra pelanggan terhadap kantor Pos dapat memberikan dengan sendirinya. Hal tersebut terjadi karena pelanggan menggunakan jasa pelayanan dari kantor Pos.

Berdasarkan pengamatan sementara terdapat perbedaan yang ada di lapangan antara pelanggan dengan pihak Pos Klaten terkait dengan

Gangguan server dari pihak mitra atau pihak ketiga, lokasi yang kurang nyaman serta kurangnya budaya antri yang ada pada pelanggan. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Kualitas Publik Pelayanan di Kantor Pos Kabupaten Klaten”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih banyaknya pelanggan di Kantor Pos Klaten yang masih mengantre lama untuk mendapatkan pelayanan.
2. Tidak adanya sistem nomor antrian dalam pelayanan.
3. Ruang pelayanan yang kurang nyaman bagi para pelanggan.
4. Sarana dan prasarana kerja yang kurang mendukung tugas pelayanan.
5. Kurangnya ketertiban antrian pelanggan.

C. Batasan Masalah

Karena masih kompleksnya permasalahan yang ada, maka penelitian ini akan dibatasi pada kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dimensi Kualitas yang digunakan dalam penelitian ini ada lima (5) yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya acuan dan refrensi untuk para pembaca yang ingin melakukan penelitian yang memiliki sama. Selain itu mampu memperkaya ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Negara.

c. Bagi Kantor Pos Klaten

Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Pos Klaten.