

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Wilayah Penelitian

a. Keadaan Geografis Kota Klaten

Kabupaten Klaten adalah salah satu kabupaten di Jawa Tengah berada dibagian selatan dengan ibu kotanya Kota Klaten, Kabupaten Klaten memiliki visi untuk menciptakan Klaten yang Toto Titi Tentrem Kerto Raharjo.

Sedangkan misi yang hendak diwujudkan adalah:

- 1) Mengupayakan terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat;
- 2) Mengupayakan rasa aman lahir dan batin serta tercukupinya kebutuhan materiil dan spirituul dan meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat serta pelibatan masyarakat dalam mengaktualisasi diri dalam pembangunan;
- 4) Menumbuhkan perekonomian rakyat yang dinamis, berbasis sumber daya lokal dan berpikiran global untuk mengurangi angka kemiskinan serta menjaga kelestarian lingkungan hidup;
- 5) Penerapan pengarusutamaan gender dalam berbagai fungsi pemerintahan;

- 6) Mengembangkan kerjasama dengan berbagai pelaku pembangunan;
- 7) Mewujudkan tata pemerintahan yang baik yang didukung sumber daya yang memadai;
- 8) Mendorong pelaksanaan otonomi desa dengan menjadikan desa sebagai pusat-pusat pertumbuhan kawasan.

Kabupaten ini mempunyai luas wilayah 655,56 ha. Kabupaten Klaten terletak di antara 110°26'14" - 110°47'51" Bujur Timur dan 7°30'19" - 7°48'33" Lintang Selatan. Sedangkan batas-batas Kabupaten Klaten adalah :

- 1) Sebelah Timur : Kabupaten Sukoharjo
- 2) Sebelah Selatan : Kabupaten Gunung Kidul
- 3) Sebelah Barat : Kabupaten Sleman
- 4) Sebelah Utara : Kabupaten Boyolali

Keadaan topografi Kabupaten Klaten terletak diantara Gunung Merapi dan Pegunungan Seribu dengan ketinggian antara 75-160 meter diatas permukaan laut, yang terbagi menjadi wilayah lereng Gunung Merapi di bagian utara keadaan areal miring, wilayah datar di bagian tengah dan wilayah berbukit di bagian selatan. Sedangkan keadaan iklim Kabupaten Klaten termasuk iklim tropis dengan musim hujan dan kemarau silih berganti sepanjang tahun.

Temperatur udara rata-rata 18-30 °C. Luas Kabupaten Klaten keseluruhan sebesar 655,56 Km², berdasarkan pemakaian lahan di

pertanian untuk penggunaan lahan sawah 333,74 Ha (50,91 %) dan untuk lahan bukan sawah sebesar 63,84 Ha (9,74 %). Sedangkan untuk lahan bukan pertanian seluas 257,98 Ha (39,35 %). Menurut sistem penggunaan air di Kabupaten Klaten sawah dengan pengairan teknis 192,10 Ha, pengairan setengah teknis 104,39 Ha, pengairan sederhana 20,68 Ha dan tadah hujan 16,57 Ha.

b. Sejarah Pos Indonesia

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995.

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan

perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di

Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantorpos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

c. Kantor Pos Klaten

Pos Klaten merupakan salah satu kantor Pos Indonesia yang berada dibawah regional Jawa tengah atau Semarang. Penelitian ini dilakukan dikantor Pos Klaten yang beralamat di Jalan Pemuda 199 Klaten. Pos Klaten merupakan penyedia jasa layanan pengiriman barang, rekening listrik, PDAM, dan lain-lain.

Jadwal Pelayanan Kantor Pos Klaten

Tabel 2. Jadwal Jam Pelayanan Kantor Pos Klaten

Hari	Buka Jam
Senin – Kamis	07.30 – 18.00
Jum'at	07.30 – 17.00
Sabtu	07.30 – 17.00

Sumber : Kantor Pos Klaten

d. Visi, Misi dan Motto Pelayanan

1) Visi

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan suratpos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

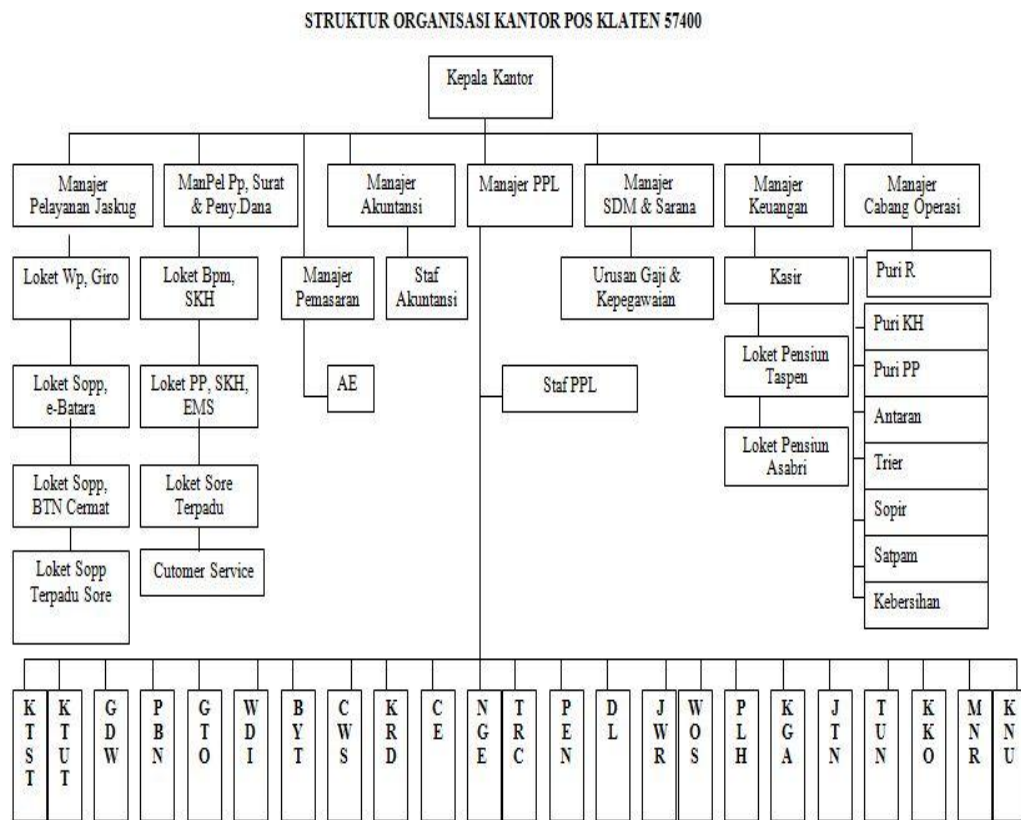
2) Misi

Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

3) Motto

Tepat Waktu Setiap Waktu (On Time Every Time)

e. Struktur Organisasi



Gambar 3. Struktur Organisasi Kantor Pos Klaten

Sumber : Kantor Pos Klaten

2. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas layanan publik di Kantor Pos Klaten saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Penampilan petugas/ aparatue dalam melayani pelanggan

Pada indikator ini penampilan petugas pelayanan di Kantor Pos berpenampilan rapi. Wawancara dengan Pak Sugandi pada tanggal 3 Mei 2013 mengungkapkan “untuk kerapian kami menggunakan seragam dengan jadwal pada hari senin sampe Kamis dan Sabtu menggunakan seragam orange, sedangkan Jumat kami menggunakan batik”

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayan yang berdiri di depan loket pelayanan berpenampilan seperti apa yang di ungkapkan oleh Pak Sugandi.

Selain itu dalam standar pelayanan yang digunakan dalam Kantor Pos juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan petugas loket antara lain: Rambut, Make Up wajah,

Seragam Dinas, Aksesoris dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh pegawai kantor Pos yang ada di loket baik pria maupun wanita.

Selain itu Mbak Sri Ningsih pada tanggal (26 April 2013) membenarkan “ya mengenai tata cara kita berpenampilan itu sudah diatur dalam peraturan *service excellent* mas”

Ketika hal ini ditanyakan kepada pelanggan yakni Mbak Dian beliau mengungkapkan (9 Juli 2013) “ya kalo menurut saya tampilan dari para petugas yang ada di depan itu sudah sangat baik mas, itu terlihat dari ke kompakannya seragam para pegawai yang di depan itu mas”.

Hal yang hampir sama juga terungkap dari seorang pelanggan yang diwawancarai yakni Pak Sabar (9 Juli 2013) “kalo sepenglihatan saya penampilan para petugas Pos situ sudah baik dan rapi mas”

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman Kantor Pos Klaten lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas, karena tidak adanya lahan parkir khusus bagi para pengunjung dan sedikitnya pohon yang ada di kantor Pos tersebut. Selain itu kenyamanan tempat atau lokasi di Kantor Pos Klaten sangat ini dimana parkir di Kantor Pos membayar seribu rupiah tanpa ada karcis yang sah dari kantor pos. Tapi

saat di konfirmasi ke Pak Sugandi beliau menyebutkan bahwa uang hasil dari retribusi parkir itu digunakan untuk para pensiunan pegawai pos di Klaten..

Masuk kedalam Kantor Pos tampilan yang ada didalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para pelanggan yang menunggu antrian untuk dilayani. Berdasarkan observasi di dalam kantor Pos klaten juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain. Ada satu hal yang nyaman bagi pelanggan ketika masuk kedalam Kantor Pos Klaten yakni ruang ruang tunggu pelayanan Pos Klaten pada saat ini panas sehingga banyak sehingga banyak pelanggan yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Ketika melihat pelanggan yang merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyai akan kenapa beliau berkipas-kipas beliau bernama Bu Mulyono pada tanggal (27 April 2013) mengungkapkan ”yang saya rasakan di dalam ruangan sini cukup panas dan membuat gerah saya”

Sedangkan menurut Bu Marsi ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan (9 Juli 2013) “ kalo menurut saya ruangnya cukup luas dan nyaman, ini terdapat tempat duduk yang banyak bagi para pelanggan yang mengantri pelayanan”

Dan ketika ditanyakan kembali kepada seorang pelanggan yakni Pak Mulyanto (9 Juli 2013) beliau mengungkapkan “kalo ruang ini memang luas dan nyaman mas, tapi ini saya sedikit merasa gerah ketika menunggu pelayanan disini”

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator ini kemudahan pelayanan memang sudah terjadi pada para pelanggan yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga pelanggan harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu kesulitan juga dialami oleh sebagian besar pelanggan baru seperti kurangnya persyaratan dan salah loket dalam meminta pelayanan.

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di kantor pos Klaten itu terlihat dari adanya satpam yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada para pelanggan. Selain itu loket pelayanan di kantor Pos yang berjumlah 5 dengan pelayanan yang berbeda-beda itu sudah jelas di berikan petunjuk bahwa loket-loket tersebut melayani antara lain Pembayaran, Pengiriman Barang, dan Surat - menyurat.

Wawancara dengan pelanggan yakni Pak Joko pada (27 April 2013) beliau mengungkapkan “persyaratan untuk meminta

pelayanan disini mudah dan tidak ribet. Iya ini saya Cuma membawa barang yang mau saya kirim saja”

Sama dengan pendapat di atas Bu Tuginem mengungkapkan (10 Juli 2013) “menurut saya pelayanan mudah mas, ini saya mau mbayar tagihan telpon cuma bawa nomor telpon saja.”

4) Kedisplinana petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan

Dari jadwal pelayanan yang ada di kantor Pos Klaten kedisplinan petugas jaga loket sangatlah baik. Hal itu terlihat dari kesiapan para pelayanan yang didepan dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni jam 12-1 pelayanan tetap berjalan. Disini menunjukan bagaimana pelayanan pos yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi pelanggan.

Hal itu disambut baik oleh para pelanggan yang juga hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi ke kantor Pos Klaten. Seperti wawancara seorang pelanggan yakni Pak Iwan pada (27 April 2013) yang menjawab “ya bagus ini mas, buat saya yang hanya bisa keluar pada saat jam-jam makan siang seperti saat ini”

Pak Sabar mengungkapkan (9 Juni 2013) “kalo menurut saya kedisplinanya baik mas, kantor Pos buka jam 7.30 sesuai dengan apa yang tercantum”

5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelayanan di kantor Pos Klaten saat ini terlihat dari 5 loket pelayanan yang ada didepan dan satu *costumer service*. Dari loket itu memiliki pekerjaan sendiri-sendiri. Dimana loket itu terdiri dari satu loket untuk pengiriman barang, loket pembayaran dan surat menyurat. Ketika di tanyakan dengan Pak Sugandi pada (3 Mei 2013) beliau menjelaskan “iya untuk sementara kita masih menggunkan pelayanan yang berbeda-beda dan belum bisa terpadu karena kurangnya prasarana yang menunjang keterpaduan pelayanan mas”

Meskipun masih sering pelanggan yang salah loket tapi itu di arahkan oleh petugas loket yang berada didepan. Dan ketika peneliti menanyai pelanggan bernama Bu Jumadi pada (27 April 2013) beliau mengungkapkan “iya ini saya mau mengirim barang tapi malah salah ke loket yang melayani pembayaran maklum mas baru pertama ke kantor Pos , buat ngirim barang pesenan anak”

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ada dikantor Pos Klaten saat ini adalah penggunaan komputer guna mendukung sistem online yang diterapkan oleh pihak Pos dalam sistem pelayanannya. Sistem ini dikembangkan sendiri oleh Pos

Indonesia guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan kantor Pos Klaten jadi lebih banyak dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Hal itu sejalan dengan pernyataan dari Pak Sugandi pada tanggal (3 Mei 2013) ”penggunaan perlatan bantu di lingkungan kerja kantor Pos ini sangat membantu dalam mengembangkan pelayanan yang ada mas” ini terlihat juga dari kecepatan para pegawai yang melayani pelanggan dalam memberi pelayanan pada masyarakat.

Namun hal itu sejalan dengan apa yang di ungkap kan beberapa pelanggan ketika ditanya terkait kecepatan pelayanan antara lain sebagaimana yang diungkapkan Mbak Dian (9 Juli 2013) “menurut saya akses ke kantor Po situ mudah mas. Kantor Pos letaknya di samping jalan raya”

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam

upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Diungkapkan oleh Pak Sugandi pada tanggal (3 Mei 2013) “sistem pelayanan di sini sudah menggunakan sistem online mas, dimana data yang masuk dari depan akan di verifikasi lagi dibelakang sebelum dikirim”. Selain itu kecermatan petugas juga terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan.

Ketika ditanyakan pada para pelanggan yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat. Antara lain ketika wawancara dengan Pak Yanto pada (27 April 2013) beliau mengungkapkan “petugasnya cukup cepat mas dalam melayani, saya cuma memberikan struk bulan lalu langsung keluar deh tagihan bulan ini”

Menurut Pak Sabar (9 Juli 2013) “untuk kecermatan sendiri saya rasa baik mas, setiap saya meminta pelayanan mesti di minta persyaratanya dulu. Seperti ketika saya mau membayar tagihan telpon, mesti disurung mengulangi nomornya”.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pak Sugandi pada (3 Mei 2013) mengungkapkan”untuk standar operasional pos menggunakan *sevices excellent* yang digunakan oleh setiap pegawai dalam bekerja”. Standar pelayanan yang ada di Kantor Pos Klaten yakni menggunakan *Service Excellent* dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait SPM yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan hal-hal yang menjadi point di dalam *service excellent* yang digunakan di Kantor Pos klaten.

Namun ketika hal ini di tanyakan pada pelanggan kantor Pos banyak yang tidak mengetahui hal-hal tersebut antara lain sebagaimana yang di ungkapkan Pak Mulyanto (9 Juli 2013) “kalo mengenai itu (SPM) saya kurang tau mas. Gak ada informasinya yang mengenai SPM.”

Hal yang sama di ungkapkan oleh Bu Marsi (9 Juli 2013) “Saya kurang tau mas, yang saya tau ya pelayanan yang ada seperti ini, datang bayar pulang”.

- 3) Kemampuan petugas/ aparaturnya dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di kantor Pos Klaten yakni petugas mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Untuk kemampuan petugas pos klaten yang berjaga di depan loket dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai di depan mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap pelayanan. Wawancara dengan Pak Sugandi pada (3 Mei 2013) menambahkan “untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah mas, yang didepan itu kan masih muda jadi gagap teknologi”. Hal itu sama dengan apa yang di ungkapkan oleh Pak Sunarto pada (4 April 2013)” selama ini belum ada masalah yang terlihat dari ketidak mampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi mas”.

Namun ketika hal ini di tanyakan pada pelanggan yang menggunakan pelayanan Pak Sabar (9 Juli 2013) “ kalo pendapat penggunaan teknologi yang digunakan dalam melayani pelanggan baik, saya mau membayar listrik gak harus ke PLN cukup lewat kantor Pos”

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pos Klaten khususnya dalam hal pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapat pelayanan

Dari hasil data observasi di kantor Pos Klaten. Respon petugas terhadap pelanggan di Kantor Pos Klaten petugas menyapa setiap pelanggan di kantor Pos Klaten. Respon yang diberikan oleh petugas loket kantor Pos Klaten Berdiri pada saat customer pertama datang di loket dan melakukan salam:

Salam untuk pelanggan baru:

“Selamat pagi /siang /sore pak /bu, ada yang bisa dibantu?”

Salam untuk pelanggan lama:

“Selamat pagi /siang /sore pak /bu.. (sebutkan namanya), ada yang bisa dibantu?”

Dalam setiap penjaga loket pelayanan yang berjaga di kantor Pos Klaten itu melakukan salam kepada setiap

pelanggan seperti yang telah dicanangkan oleh Kantor Pos dalam *service exellect*. Di katakan oleh Pak Iwan (27 Juni 2013) “respon dari para pelayan baik mas, setiap saya mau melakukan permintaan pelayanan mesti langsung di arahkan syarat-syaratnya untuk pelayanannya”.

- 2) Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Hasil dari wawancara dengan Bu Mulyono (27 April 2013) pelanggan terkait indikator ini beliau mengungkapkan “saya sudah lama sering ke kantor Pos mas, ya memang cepat pelayanannya. Tapi kalo hari-hari tertentu seperti tanggal muda itu rame dan antri panjang”. Hal itu di benarkan oleh pihak Pos melalui Pak Sugandi pada (3 Mei 2013) “iya itu memang benar mas, itu dikarenakan loket kami yang masih terbagi-bagi mas, sehingga dalam hari-hari tertentu ada penumpukan di satu loket”.

- 3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk keluhan pelanggan Pos Klaten menyediakan sebuah kotak yang digunakan untuk memasukan kritik, keluhan maupun saran bagi kantor Pos Klaten. Kotak itu terletak di sisi kiri dari pintu masuk kedalam kantor Pos Klaten. Pak Sugandi Pada (3 Mei 2013) menambahkan “kami sudah menyediakan kotak buat tempat kritik dan saran. Tapi

kosong terus mas”. Sedikit atau bahkan belum ada isi terhadap kotat tersebut yang menyuarakan kritik dan saran kepada kantor Pos Klaten.

Ketika hal mengenai kosongnya kepada para pelanggan Pak Sabar (9 Juli 2013) mengungkapkan “untuk keluhan saya belum tahu mas, karena alhamdulillah belum pernah mengalami kekeliruan dalam meminta pelayanan”.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk jaminan tepatan waktu pelayanan seperti dalam pengiriman barang di kantor Pos Klaten memberikan pilihan paket penawaran dan mampu mengirim dengan waktu yang tersedia dalam paket tersebut.

Dalam wawancara pada (3 Mei 2013) dengan Pak Sugandi beliau menjelaskan “untuk ketepatan pengiriman paket dalam pos itu tergantung pada pilihan pengiriman yang di lakukan oleh peminta layanan mas” hal itu sejalan dengan para

pelanggan yang lebih memilih jasa pengiriman kantor Pos di banding dengan Swasta. Ketika wawancara dengan Pak Joko pada tanggal (27 April 2013) yang memilih Pos yakni “ya karena Pos itu cabangnya ada dimana-mana mas, dan selama ini saya belum pernah mengalami kegagalan dalam pengiriman”

Pak Sugandi pada (3 Mei 2013) juga menambahkan “Jika ada keterlambatan pengiriman maka pihak pos akan memberikan informasi terhadap pelanggannya. Biasanya keterlambatan dalam pengiriman paket Pos situ diakibatkan oleh faktor-faktor eksternal dari pihak Pos, seperti bencana alam dan pihak ketiga yang mengalami gangguan”

2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pak Sugandi pada (3 Mei 2013) mengemukakan “untuk jaminan biaya pelayanan di kantor Pos Klaten itu terintegrasi dengan sistem pelayanan yang ada sehingga itu sudah pasti dan tidak mungkin ada campur tangan dari pelayanan yang ada di kantor Pos” ini terlihat juga dalam hasil wawancara dengan Pak Joko pada (27 April 2013) yang mengemukakan bahwa “kalo mengenai biayane jelas mas, ya ini saya mau mengirim paket pilih pengiriman yang *express* biar sedikit mahal tapi waktu pengirimanya cepat”

Selain itu Pos Klaten juga memberi jaminan pada paket yang dikirim lewat pos yang disebut premi Pos. Dimana ini dimaksudkan untuk mengansuransikan nilai barang yang akan di kirim tersebut dan jika ada kerusakan atau kehilangan pihak Pos akan mengantinya. Ini digunakan untuk memberiakan rasa aman dan nyaman terhadap para pelanggan yang menggunakan jasa Pos dalam jasa pengiriman barang yang mempunyai nilai yang sangat mahal.

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Pos merupakan penyedia jasa layanan yang sudah lama berkecimpung dalam dunia pelayanan publik khususnya pada pelayanan jasa. Pengalaman Pos dalam bidang pelayanan jasa sudah tidak perlu diragukan. Maka dari itu pengalamam yang banyak itu menjadi jaminan pada pelanggan untuk memilih pelayanan ke kantor Pos Klaten

Jaminan legalitas pelayanan di kantor Pos Klaten itu setiap pelayanan yang meminta pelayanan yakni akan mendapatkan struk. Berdasarkan hasil observasi struk atau tanda terima ini di dapatkan setiam selesai melakukan transaksi pelayanan. Di tambahkan oleh Pak Sugandi pada (3 mei 2013) “bahwa struk itu bisa dijadikan klaim oleh pelanggan jika ada suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan”

Ketika hal di atas ditanyakan pada pelanggan kantor Pos Klaten Pak Mulyanto (9 Juli 2013) beliau mengungkapkan “untuk legalitas sendiri itu kan saya di beri ini (struk) dari kantor Pos. Ini kan sebagai bukti kalo saya sudah membayar tagihan telpon saya lewat kantor pos”

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Mendahulukan kepentingan pemohon

Pelanggan dalam pelayanan kantor Pos adalah bisa dijadikan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan oleh pelanggan haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada pelanggan tersebut. Pak Yanto pada tanggal (27 April 2013) yang peneliti wawancarai pun mengungkapkan hal “pelayanannya ramah, dan selalu menyapa dengan sopan ”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bu Tuginem (10 Juli 2013) “Yang saya rasa pelayan itu selalu mendahulukan pemohon. Dimana setiap pemohon/ pelanggan yang ke depan mesti langsung di layani mas.”

Dari data observasi yang menunjukkan sikap penjaga loket kantor Pos Klaten yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggannya. Hal itu sejalan dengan SPM yang diterapkan dalam pelayanan di kantor Pos Klaten.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Petugas pelayanan yang ada di kantor Pos Klaten selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diatur dalam *service excellent* yang dicanangkan oleh Pos. Hasil wawancara dengan Bu Jumadi pada (27 April 2013) pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni “penjaga nya rapi dan sopan mas, makanya saya betah meminta layanan di Pos”

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Bu Marsi (9 Juli 2013) beliau mengungkapkan “menurut saya sikap dari pada mbak-mbak yang di depan itu sikapnya ramah dan sopan. Setiap saya mau minta pelayanan mesti ditanya (ada yang bisa di bantu bu?) trus juga suaranya lembut”

Selain itu observasi menunjukan para petugas loket jaga dikantor Pos Klaten menerima surat/ paket/ dokumen dari pelanggan dengan kedua telapak tangan. Hal ini menjadi poin penting dalam memberi pelayanan secara sopan dan ramah.

- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Sistem pelayanan di kantor Pos Klaten yang belum menggunakan sistem number pada setiap para pelanggan yang meminta pelayanan, memberikan celah bagi para pegawai dan pelanggan yang kurang sabar untuk antri untuk segera mendapat pelayanan dan meminta pelayanan pada penjaga yang dekat dengan si pelanggan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa pelanggan yang sering menyelonong meminta pelayanan. Selain itu ada pelanggan malah berbincang-bincang dikarenakan kenal atau dekat dengan penjaga yang mereka kenal. Ketika hal ini ditanyakan ke Bu Mulyono pada (27 April 2013) beliau menjawab “ya jengkel mas kalo di serobot gitu, tapi gimana lagi pelayannya juga mau melayani”

Hal yang sama diungkapkan oleh Mbak Dian (9 Juli 2013) “saya pernah melihat seseorang yg meminta pelayanan langsung ketemu sama petugas loketnya, pada hal itu baru datang dan masih ada yang antri.”

- 4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelayanan publik yang ada di Kantor Pos Klaten itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan ke loket-loket pelayanan. Ini terlihat dari pemberian

pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap pelanggan yang datang pasti akan dapat pelayanan.

Berdasarkan observasi menunjukan bagaimana setiap pelanggan mesti akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Ketika hal ini ditanyakan kepada Bu Jumadi pada (27 April 2013) beliau menjawab” kalo menurut saya pelayanan di sini memang ramah dan enak mas. Dimana petugas pelayanya ramah dan sopan juga”

Pak Sabar mengungkapkan (9 Juli 2013) “kalo untuk menghargai saya rasa semua pelanggan di hargai dengan baik mas. Dimana setiap pelanggan pasti akan mendapatkan pelayanan”

B. Pembahasan

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Kantor Pos Klaten yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik

kepada seluruh pelanggan kantor Pos di kota Klaten. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan Pos, kedisplina petugas jaga loket pelayanan, kemudahan akses jangkauan ke lokasi kantor Pos Klaten, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para pelanggan.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten ada dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai Pos Klaten, kemudahan proses pelayanan, kedisplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Tapi pada indikator tempat pelayanan ini kurang karena parkir di halaman Kantor Pos klaten yang berbayar dan ruang tunggu pelayanan yang panas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para pelanggan.

Pada dimensi *tangibel* ini menunjukan hal yang baik. Meski bobot dari dimensi *tangibel* ini tak seberat bobot dari manusia atau aktor pemberi pelayanan. Apabila dipersiapkan dengan baik ibarat buku maka covernya langsung kelihatan cantik dan menarik, sehingga mampu membuat pelanggan atau calon pelanggan datang dan menikmatinya

selama transaksi terjadi. Banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi *tangibel* pada layanan di kantor pos ini baik.

Pertama, *tangibel* itu mudah di atur dan dikondisikan dengan baik, sehingga tak serumit mengatur orang atau karyawan. Selain itu mudahnya dalam mengatur produk-produk dalam dimensi ini membuat Pos bisa lebih leluasa mengkonsentrasikan waktu dan pemikirannya untuk hal yang lebih krusial tanpa meninggalkan tampilannya. Kedua, tingginya komitmen kantor Pos untuk merevitalisasi semua *asset tangibel* yang mereka miliki. Perbaikan kondisi *asset* dari kantor Pos itu ditujukan untuk para pelanggan. Perkembangan pelayanan yang ada dalam kantor Pos itu mendorong untuk adanya pembentukan muka baru dari kantor Pos tanpa meninggalkan nilai khas dari sebuah kantor Pos yakni logo merpati dan warna orange.

Selain itu *asset tangibel* itu berdampak langsung pada hasil yang didapatkan. Apabila ada seorang pelanggan Pos yang melihat gedung Pos yang baru nyaman dia pasti langsung memilih melakukan transaksi pelayanannya di kantor Pos dibanding dengan tempat pelayanan yang lain tapi sama jenis pelayanannya.

2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh

Kantor Pos Klaten. Dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di kantor Pos Klaten baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani pelanggan di kantor Pos Klaten ini dimana sistem pelayanan di kantor Pos Klaten sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan *Service Excellent*, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di kantor Pos Klaten tidak diragukan lagi. Dimana para pelayan yang didepan itu muda dan minimal lulusan D3 yang direkrut oleh kantor Pos guna melayani pelanggan. Sehingga kemampuan petugas untuk mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di kantor Pos Klaten sangat cepat.

Pada dimensi *realibility* menunjukkan hasil yang baik juga. Dalam dimensi ini memiliki 2 hal penting yakni pertama, kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh

sarana dan prasarana yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten.

Untuk sarana dan prasara yang ada di kantor Pos klaten sudah baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi *tangible*. Sedangkan untuk sumber daya manuasia yang kompeten kantor Pos sudah memasukan kualifikasi yang dibutuhkan dalam proses rekrutmen pegawai Pos. Selain itu baiknya dimensi ini juga dipengaruhi oleh budaya organisasi yang ada dalam Pos Klaten seperti yang tertera dalam banner cinta pos, antara lain: *costumer orientation, integrity, networking, teamwork, accountable, professional, obsessed, dan spiritual*.

3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Responsiiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di Kantor Pos Klaten. Dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap pelanggan kantor Pos Klaten dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan pelanggan kantor Pos Klaten.

Pegawai kantor Pos Klaten yang memberikan sapaan pada setiap pelangganya merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik. Sapaan itu dapat membuat para setiap pelanggan itu merasa lebih dihargai oleh pegawai Pos Klaten. Kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai Pos Klaten yang berada didepan guna melayani pelanggan mempunyai

kemampuan yang lebih dibanding pegawai yang berada dibelakang layar Pos Klaten. Selain berpendidikan minimal D3 setiap pegawai yang didepan haruslah melewati pendidikan dari kantor Pos Klaten yang bermateri *Service Excellent* yang diadakan oleh Pos Indonesia.

Namun dari indikator respon keluhan pelanggan itu kurang maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya partisipasi pelanggan dalam mengkritik pelayanan yang ada di kantor Pos Klaten. Ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya minimnya partisipasi masyarakat antara lain; penempatan lokasi kotak kritik dan saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi pelanggan tidak ada karena cuma ada kotak tanpa ada form yang disediakan untuk para pelanggan. Selain itu saluran penyampain kritik dan saran yang masih manual, juga menjadi hal yang membuat kurangnya kritik atau saran bagi kantor Pos Klaten.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* dapat dijelaskan sebagai berikut; hasil kualitas pelayanan publik di kantor Pos Klaten pada dimensi *responsiveness* baik juga karena dari tiga indikator yang ada dalam dimensi ini dua positif. Dua hal positif dalam dimensi ini adalah respon petugas terhadap pelanggan di Kantor Pos Klaten petugas menyapa setiap pelanggan di kantor Pos Klaten dan petugas Pos Klaten sangat cepat, tepat dan cermat seperti tidak adanya penumpukan antrian pelanggan yang meminta pelayanan. Tapi pada respon keluhan pelanggan terhadap pelayanan Pos Klaten ini kurang

karena kurang adanya partisipasi pelanggan dalam mengisi kotak yang disediakan oleh pihak Pos selain itu banyaknya loket pelayanan dengan pemisahan pelayanan-pelayanan itu terkadang ada penumpukan pelayanan di satu loket tertentu.

Pada dimensi *responsiviness* ini sebuah pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat dan selalu meningkat dalam waktu ke waktu. Selain itu ada partisipasi ide dari masyarakat dalam memberikan masukan pada Pos guna menciptakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat. Hasil yang baik pada dimensi ini ditunjukkan oleh kantor Pos Klaten. Hal itu terjadi karena sikap dari pelayan yang berada didepan yang berhadapan langsung dengan para pelanggan. Sikap yang kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Selain itu jawaban dari *costumer service* melalui telepon pada para pelanggan yang jelas memberikan hal lebih pada para pelanggan yang berhalangan datang ke kantor Pos Klaten. Dan semua itu tidak cukup tanpa ada dukungan ruang pelayanan yang nyaman, bersih dan rapi akan membuat pelanggan lebih toleran terhadap waktu dan lebih sabar menunggu waktu untuk dilayani.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di kantor Pos Klaten. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan

tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastia biaya dalam pelayanan di akntor Pos Klaten.

Assurance dalam sistem pelayanan publik di kantor Pos Klaten itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di kantor Pos Klaten. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para pelanggan Kantor Pos Klaten guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap pelanggan itu pasti karena sudah terintegrasi dengan sistem *online* yang digunakan dalam pelayanan yang ada di setiap Kantor Pos.

Dalam memberikan kepastian *assurance* pelayanan Pos Klaten juga memberikan jaminan pada setiap pelanggan yang meminta pelayanan pengiriman jasa. Hal ini diwujudkan dalam bentuk paket-paket pilihan pengiriman yang diberikan untuk para pelanggan untuk dipilih para pelanggan. Selain itu juga ada jaminan ganti 100 persen bagi setiap pelanggan. Itu berupa pembayaran premi pengiriman jasa yang biayanya dikenakan 2,5 persen dari nilai atau harga barang yang akan dikirim oleh pelanggan lewat jasa pelayanan kantor Pos.

Rangkaian analisis pada indikator *assurance* (Jaminan) dapat dijelaskan sebagai berikut; kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten sangat bagus. Indikator-indikator dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya bersifat positif dan baik untuk para pelanggan. Dimana pihak Pos Klaten memberikan jaminan yang pasti

kepada para pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pos Klaten.

Pada dimensi *assurance* pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Dimensi *assurance* itu berisi antara lain memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri pelanggan untuk tetap menggunakan jasa dari kantor Pos. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini antara lain adalah. Pertama, pegawai yang kompetitif. Petugas yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama yang baik bagi para pelanggan. Menciptakan kesan pertama yang baik itu dapat membangun rasa kepercayaan antar pelanggan dengan kantor Pos, sehingga hal itu menjadi hal penting dalam sebuah pelayanan. Kedua, kredibilitas dalam setiap pelayanan. Dalam setiap pelayanan di kantor Pos Klaten itu pasti ada secarik kertas atau sturk yang berisi tentang catatan transaksi yang dilakukan oleh pelanggan di kantor Pos Klaten. Dengan struk itu, pelanggan diyakinkan bahwa mereka akan dapat melakukan klaim apabila suatu saat terjadi kecelakaan atau kegagalan dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh kantor Pos Klaten. Dan yang terakhir adalah keamanan dalam pelayanan. Kantor Pos Klaten mampu memberikan keamanan dalam setiap pelayanannya. Aman karena kantor Pos jujur dalam bertransaksi. Pihak Pos akan mencatat, mengirim barang dan melakukan penagihan sesuai dengan yang diminta dan dijanjikan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di kantor Pos Klaten. Kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di kantor Pos Klaten, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di kantor Pos Klaten. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedakan).

Pegawai kantor Pos Klaten melihat pelanggan sebagai seorang pengguna yang mendukung dengan keberadaan kantor Pos dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap pelanggan yang sesuai dengan misi dari kantor pos pada para pelanggan yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada di depan loket pelayanan pos Klaten juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para pelanggan dan menerima para pelanggan dengan berdiri. Hal itu juga telah diatur oleh Pos lewat *Service Excellent* yang diberikan ada setiap para pegawai Pos.

Namun ada kekurangan dalam sistem pelayanan yang ada di kantor Pos Klaten sehingga menyebabkan ada penyalahgunaan pelanggan dalam meminta pelayanan. Hal itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal antara

lain; pelanggan yang mengenal petugas jaga yang ada di depan loket, sehingga pelanggan langsung menuju orang yang dikenal tersebut untuk meminta pelayanan tanpa menghiraukan pelanggan yang sudah antri sebelum dia. Selain itu belum adanya sistem nomor antrian bagi para pelanggan Pos Klaten juga menjadikan celah untuk adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Rangkaian analisis kualitatif pada dimensi *emphaty* dapat dijelaskan sebagai berikut; melihat sisi sifat dari para pemberi pelayanan yang ada di kantor Pos Klaten. Pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya baik, tapi ada satu hal yang harus digaris bawahi dalam dimensi ini. Dimana pelayanan masih belum bisa menghilangkan sifat patron/ kekeluargaan, orang dekat dan orang yang dikenal. Dan itu yang menjadikan pendahuluan pelayanan terhadap orang-orang tersebut.

Pada dimensi *Emphaty* ini memang baik, tapi ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi karena adanya diskriminasi dalam pelayanan di kantor Pos Klaten. Dimensi ini memang peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat kejutan. Kejutan yang akan muncul dalam dimensi ini bagaikan pisa bermata dua. Dimana satu sisi bisa berdampak baik bagi pelayanan, sedangkan disisi lain menciptakan hal negatif. Seperti jika seorang pelayan melayani seorang pelanggan yang dekat dengan pemberi pelayanan. Hal itu akan menciptakan hal positif bagi yang diberi pelayanan tersebut tapi menimbulkan pandangan negatif

di bagi para pelanggan yang lain, karena keakraban yang tidak mereka rasakan.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak kantor Pos Klaten. Jika dilihat lebih dalam lagi mengenai kantor Pos dan ilmu administrasi Negara, Pos merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang sampai saat ini penguasaanya masih dipegang penuh oleh pemerintah.

Undang-Undang RI No 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara Pasal 66 ayat 1. Menurut UU No. 19 Tahun 2003 tersebut, pemerintah dapat memberikan penugasan khusus kepada BUMN untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum dengan tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan BUMN. Apabila penugasan tersebut menurut kajian secara finansial tidak visibel, pemerintah harus memberikan kompensasi atas semua biaya yang telah dikeluarkan oleh BUMN tersebut termasuk margin yang diharapkan yang sering di sebut sebagai PSO (*Public Services Obligation*).

PSO adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh negara akibat disparitas/ perbedaan harga pokok penjualan BUMN/ swasta dengan harga atas produk/ jasa tertentu yang ditetapkan oleh Pemerintah agar pelayanan produk/ jasa tetap terjamin dan terjangkau oleh sebagian besar

masyarakat (publik). PT POS Indonesia yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik membuat pemerintah harus tetap memberikan dana yang sering di sebut PSO guna menjaga keberlangsungan.

Melihat hasil penelitian yang ada dan kemana larinya dana PSO dari pemerintah. Dana PSO dari pemerintah itu digunakan untuk melakukan revitalisasi bangunan kantor Pos yang ada diberbagai cabang di tiap kecamatan. Di kantor Pos Klaten sendiri masih belum melakukan perbaikan karena dinilai masih layak untuk digunakan. Tapi di tingkat kecamatan Pos Klaten memberikan dana untuk melakukan revitalisasi ulang pada gedung-gedung kantor Pos di tingkat kecamatan yang sebagian besar masih kurang memadai. Dari secara keseluruhan dana PSO digunakan untuk produk dari pada *asset tangible* yang ada di kantor Pos Klaten.

Selain itu dari hasil penelitian ini juga dana PSO juga digunakan pada peningkatan sistem pelayanan. Hal itu terlihat dari perkembangan jaringan pelayanan yang ada dalam Pos. Di kantor Pos Klaten sendiri memilika variasi layanan yang banyak dan tidak hanya mengirim barang saja dan sudah menyentuh dunia keuangan. Hal itu menjadikan peran Pos semakin penting dalam pemberian layanan pada masyarakat.

Dari keseluruhan hasil penelitian dan penggunaan PSO yang terlihat di kantor Pos Klaten secara keseluruhan baik. Hal ini terlihat dari pada pengembangan *asset* yang dilakukan oleh Pos dengan minimnya dana dari PSO yang diberikan pemerintah. Dari berbagai dimensi yang

ada dalam penelitian ini pun menunjukan keberhasilan BUMN POS Indonesia dalam mengembangkan diri dengan berbagai macam inovasi dan trobosan dalam dunia bisnis dan sosial yang di embang oleh Pos secara bersama.