



**J**URNAL  
PENELITIAN  
POS DAN  
INFORMATIKA

VOL 4. No. 2 Desember 2014



---

**SUSUNAN REDAKSI**

SK Sekretaris Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Komunikasi Dan Informatika  
**Nomor : 57B/KEP/KOMINFO/BLSDM-1/5/2014**

**PENGARAH**

Dr. Ir. Basuki Yusuf Iskandar, MA  
Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan SDM

**PENANGGUNG JAWAB**

Dr. Ir. Hedi M. Idris, M.Sc  
Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Penyelenggaraan Pos dan Informatika

**PENYUNTING**

Dr. Ramon Kaban, M.Si. (Komunikasi Politik – Kementerian Kominfo)  
Dr. Ashwin Sasongko (Komunikasi dan Opini Publik - LIPI)  
Drs. Sumarsono, M.Si (Media dan Komunikasi – Kementerian Kominfo)  
Dr. I Nyoman Adhiarna (Manajemen Teknologi Informasi – Kementerian Kominfo)  
Somo Arifianto, SE, M.A (Media dan Komunikasi – Kementerian Kominfo)

**MITRA BESTARI / PEER REVIEWER :**

Dr. Yan Rianto (Teknologi Informasi – LIPI)  
Sutoro, SE, MM (Manajemen Logistik Pos – Asperindo)  
Dr. Suwandi Sumartias, M.Si (Komunikasi - Universitas Padjadjaran)  
Dra. Siti Meiningsih, M.Sc (Informatika – Kementerian Kominfo)  
Dra. Tulus Subarjono (Komunikasi – Kementerian Kominfo)  
Dr. Ir. Endroyono, DEA (Telekomunikasi Multimedia – Institut Teknologi Sepuluh Nopember)

**REDAKTUR PELAKSANA :**

Diah Arum Maharani, SE, MM  
Yane Marentek, SS  
Reza Bastanta Sitepu, S.Si.

**SEKRETARIAT REDAKSI**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Penyelenggaraan Pos dan Informatika  
Badan Litbang SDM Kemkominfo  
Kementerian Komunikasi dan informatika  
Jl. Medan Merdeka Barat no. 9 Gedung B Lt. 4 Jakarta 10110  
Telp/Fax : 021- 3846189

---

**Jurnal Penelitian Pos dan Informatika (JPPI)** adalah jurnal ilmiah yang menjadi media publikasi karya tulis ilmiah mengenai ilmu pengetahuan dan teknologi bidang perposan, komunikasi, dan informatika. Terbit pertama kali tahun 2011 dengan frekuensi terbit dua kali setahun pada bulan September dan Desember. Jurnal ini bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan serta menjadi wadah tukar pikiran bagi peneliti, akademisi, dan praktisi khususnya dalam bidang perposan, komunikasi, dan informatika. Redaksi Jurnal Penelitian Pos dan Informatika menerima sumbangan tulisan ilmiah dalam bidang perposan, komunikasi, dan informatika berupa hasil penelitian maupun tinjauan teori atau karya ilmiah lain (analisis empirik dan studi kasus) yang bersifat asli dan belum pernah dipublikasikan di media lain.

---



DAFTAR ISI	iii
PENGANTAR REDAKSI	v
Prototipe Set Top Box (STB) menggunakan Development Board A10 untuk Televisi Standar DVB-T2 Berbasis Android <i>Yuyu Wahyu, Yudi Yuliyus Maulana dan Folin Oktafiani</i>	87-95
Komodifikasi Pengguna Layanan Mesin Pencari dan Media Sosial di Internet (Privasi Pengguna dan Kebebasan Berekspresi sebagai Komoditas) <i>Dadang Rahmat Hidayat dan Adi Wibowo Octavianto</i>	97-105
Sistem Pembinaan Desa Informasi dalam Layanan Akses Informasi Masyarakat (Kasus Desa Informasi di Desa Pasar VI Kualanam, Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara) <i>Heru Pudjo Buntoro dan Atjih Ratnawati</i>	107-123
Perlindungan Konsumen oleh Pelaku Usaha Online dalam Proses Transaksi di DKI Jakarta <i>Vidyantina Heppy Anandhita</i>	125-135
Persepsi Masyarakat atas Pemanfaatan TIK pada Layanan Pos di Kantor Pos Cianjur <i>Syaidah</i>	137-149
Analisis Kebutuhan Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) pada Implementasi Program Universal Service Obligation (USO): Studi Kasus Implementasi Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) <i>Anton Susanto</i>	151-165
KETENTUAN PENULISAN NASKAH	167



## PENGANTAR REDAKSI

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatnya maka Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Puslitbang PPI) dapat menerbitkan Jurnal Penelitian Pos dan Informatika (JPPI) Volume 4 No. 2 Edisi Desember tahun 2014 dengan tetap komitmen untuk meningkatkan kualitas jurnal yang lebih baik. Pada volume 4 edisi Desember 2014 ini, tim redaksi JPPI berupaya memuat beberapa tulisan hasil penelitian mengenai bidang pos dan bidang informatika, namun ada juga tulisan yang bersumber pada hasil telaah terhadap penyiaran.

Dalam bidang penyiaran, disajikan tulisan hasil riset yang dilakukan oleh **Yuyu Wahyu , Yudi Yuliyus Maulana dan Folin Oktafiani**, Peneliti Pusat Penelitian Informatika Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia yang berjudul “**Prototipe Set Top Box (Stb) Menggunakan Development Board A10 Untuk Televisi Standar DVB-T2 Berbasis Android**”. Penelitian ini bertujuan untuk mereferensikan STB murah dengan *Reference design Hardware* yang menjadi cetak biru produksi oleh pihak industri dan *Reference design Software* yang *light-weight*.

Artikel terkait bidang Komunikasi adalah “**Komodifikasi Pengguna Layanan Mesin Pencari Dan Media Sosial Di Internet**” oleh Dadang Rahmat Hidayat dan Adi Wibowo Octavianto Peneliti Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Tulisan ilmiah ini mencoba menunjukkan bahwa para kapitalis layanan online dengan dibantu media-media konvensional, mempromosikan trend untuk menggunakan kebebasan berekspresi, terkoneksi, dan berbagi dengan orang lain melalui layanan-layanan online.

Selanjutnya artikel terkait bidang Informatika adalah “**Sistem Pembinaan Desa Informasi Dalam Layanan Akses Informasi Masyarakat**” oleh **Heru Pudjiobuntoro dan Atjih Ratnawati**, Peneliti Madya bidang Studi Komunikasi dan Media pada Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika (PPI) Kementerian Kominfo. Tulisan ini berupaya mendeskripsikan tentang pola pembinaan desa informasi sebagai salah satu bentuk pengembangan desa di daerah perbatasan serta melaporkan temuan yang dilakukan terhadap “Desa Informasi”, yang direncanakan dan dibangun pemerintah di Desa Pasar VI Kualanamu, Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara, dimana studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif.

Untuk mengetahui bagaimana implementasi kewajiban perlindungan konsumen yang dilakukan pelaku usaha online di DKI Jakarta, maka disajikan hasil penelitian oleh **Vidyantina Heppy Anandhita** , Peneliti Pertama dari Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. Hasil menunjukkan bahwa sepertiga responden melanggar PP PSTE tahun 2012 pasal 49 dan berpotensi merugikan konsumen yang melakukan transaksi online.

Artikel mengenai pos yaitu **Persepsi Masyarakat atas Pemanfaatan Tik Pada Layanan Pos Di Kantor Pos Cianjur**, yang dilakukan oleh Syaidah Peneliti Muda dari *Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Bandung* Kementerian Kominfo. Penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan pemahaman, sikap, penilaian dan persepsi terhadap layanan jasa terhadap layanan PT.Pos Indonesia dengan sample penelitian masyarakat pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia yang berjumlah 30 orang di Kabupaten Cianjur

Selain itu, kami pun menyajikan artikel mengenai Analisis Kebutuhan Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) Pada Implementasi Program Universal Service Obligation (USO) oleh **Anton Susanto** Peneliti Pertama dari Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. Penelitian yang bersifat kualitatif dengan data primer hasil FGD ini menunjukkan hasil adanya kebutuhan terhadap tata kelola TI dalam implementasi USO secara umum, baik itu membangun kembali hubungan *stakeholder* terkait dengan penyelesaian backlog pembayaran dan masalah arbitrase, transparansi dan akuntabilitas.

Demikian sekilas kata pengantar redaksi Jurnal Penelitian Pos dan Informatika , semoga jurnal ini dapat bermanfaat menambah wawasan dan informasi dalam bidang perposan, komunikasi, penyiaran dan informatika. Kami berharap saran dan kritik yang membangun demi kemajuan JPPI ke depannya.

Terima kasih.

Jakarta, Desember 2014

REDAKSI

# PERSEPSI MASYARAKAT ATAS PEMANFAATAN TIK PADA LAYANAN POS DI KANTOR POS CIANJUR

## *PUBLIC PERCEPTION OF ICT USAGE ON POSTAL SERVICE IN CIANJUR POST OFFICE*

Syaidah

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Bandung  
Jl. Pajajaran No. 88 Bandung-40173, Jabar; Telp.022-6017493,Fax.022-6021740

Naskah diterima : 28 Oktober 2014; Direvisi : 9 Desember 2014; Disetujui 19 Desember 2014

---

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan jasa PT.Pos Indonesia. Sample penelitian adalah masyarakat pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia yang berjumlah 30 orang di Kabupaten Cianjur. Mempergunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pemahaman, sikap, dan penilaian masyarakat terhadap layanan PT.Pos Indonesia.Kegunaan penelitian adalah (1).Penelitian ini berguna bagi Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI) Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI tentang kondisi layanan TIK pada PT. Pos Indonesia; (2).Berguna bagi PT. Pos Indonesia dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat: (3).Sebagai bahan referensi bagi yang memerlukan hasil penelitian tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan TIK Pada Layanan PT. Pos Indonesia.

**Kata kunci:** Persepsi, layanan, PT. Pos Indonesia.

### **Abstract**

*The problem of this study was to determine how the public perception of services PT.Pos Indonesia . Sample research is community service users PT . Pos Indonesia, amounting to 30 people in Cianjur . Using quantitative descriptive method . This study aimed to describe the knowledge, attitudes , and public appraisal of research Indonesia.Kegunaan PT.Pos service is ( 1 ) . This research is useful for the Directorate General of Resources and Equipment of Post and Information Technology ( SDPPI ) Ministry of Communication and Information of Indonesia on the condition of ICT services at PT . Pos Indonesia ; ( 2 ) .Berguna for PT . Pos Indonesia in an effort to improve service to the public service : ( 3 ) .As a reference for those who require the results of research on Public Perception Of The use of ICT In Service PT . Pos Indonesia.*

**Keywords:** Perception, services, PT.Pos Indonesia.

## PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia memiliki fungsi strategis yang mau tidak mau harus mampu mempertahankan eksistensinya ditengah-tengah masyarakat dalam upaya pelayanan publik. Dibutuhkan inovasi-inovasi baru dari PT. Pos Indonesia agar tetap dapat menjadi salah satu perusahaan strategis di Indonesia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah banyak dimanfaatkan oleh PT. Pos Indonesia dengan cara menawarkan berbagai jenis layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Saat ini PT Pos Indonesia sedang melaksanakan program *modernization and empowerment*. Program tersebut mengandung antara lain pembenahan *business model*, peningkatan *brand image (corporate identity)* PT Pos Indonesia, perubahan divisi regional sebagai *profit centre*, infrastruktur bisnis berbasis ICT (*information communication technology*). Pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia adalah masyarakat umum dari semua kalangan yang ingin melakukan pengiriman barang, uang, atau surat-surat dengan menggunakan pos. Sedangkan untuk mempertahankan konsumen PT Pos Indonesia harus terus berusaha lebih meningkatkan fasilitas dan pelayanan serta kepercayaan para pelanggan.

Pemberlakuan Undang-undang No 38/2009 tentang Pos, mengantarkan persaingan bisnis perposan semakin mengglobal dan terbuka. Untuk menghadapi persaingan bisnis itu, PT Pos Indonesia dituntut mampu bersaing dengan para kompetitor domestik maupun internasional. Dengan *strategi improvement* layanan kepada para *customer*. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam Tjiptono, 2004). Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan lebih kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang meningkatkan harapan serta kenikmatan klien

(dalam hal ini pelanggan) atas manfaat suatu jasa yang ditawarkan (Katz, 1991). Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang berdaya guna baik secara *eksplisit* maupun *implisit* atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan, apabila kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi bahkan melebihi dari harapan para pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan, secara tidak langsung perusahaan mendapat kepercayaan dari pelanggan dan hal ini dapat meningkatkan citra perusahaan dan sebaliknya (Zeithmal 1990). Kondisi di atas mendasari pentingnya dilakukan penelitian tentang Persepsi Masyarakat terhadap layanan PT. Pos Indonesia. **Permasalahan** dalam penelitian ini adalah Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Pada layanan PT. Pos Indonesia ? Masalah yang diidentifikasi adalah : (1). Bagaimana pemahaman masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia; (2). Bagaimana sikap masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia; (3). Bagaimana penilaian masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :(1). Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia; (2). Sikap masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia ; (3). Penilaian masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia.

Kegunaan penelitian adalah (1). Penelitian ini berguna bagi Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI) Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI tentang kondisi layanan TIK pada PT. Pos Indonesia; (2). Berguna bagi PT. Pos Indonesia dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat; (3). Sebagai bahan referensi bagi yang memerlukan hasil penelitian tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan TIK Pada Layanan PT. Pos Indonesia.



## LANDASAN KONSEP

### Penelitian terdahulu

Penelitian yang sudah dilakukan diantaranya “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (*Persero*) cabang Yogyakarta, yang berlokasi Jalan Penembahan Senopati No 2 Yogyakarta Indonesia 55121. Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani masyarakat, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat dan perusahaan-perusahaan harus mempunyai strategi pertahanan pelanggan melalui kualitas pelayanan, yaitu: waktu penyerahan lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada para pelanggan agar bisa ikut dalam persaingan. Dalam melakukan penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta”, penulis membahas beberapa penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya. (<http://e-journal.uajy.ac.id>) Penelitian lainnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen CV Kartika Jati” dengan populasi seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian *furniture* pada CV. Kartika Jati Klaten. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yakni konsumen yang pernah melakukan pembelian ulang *furniture* pada CV. Kartika Jati dalam satu tahun terakhir. (<http://e-journal.uajy.ac.id>).

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan berdasarkan perspektif sumber daya manusia (*responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*) terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen serta pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Kualitas layanan yang terdiri dari *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability* berdasarkan perpektif sumber daya manusia secara simultan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan konsumen. Besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 60,2% dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil uji secara parsial dapat diketahui bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability* memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan konsumen, sedangkan dimensi *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan konsumen. (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

Kualitas layanan yang terdiri dari *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability* berdasarkan perspektif sumber daya manusia secara simultan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepercayaan konsumen. Besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan konsumen sebesar 65,2% dalam meningkatkan kepercayaan konsumen. Hasil uji secara parsial dapat diketahui bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability* memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepercayaan konsumen, sedangkan dimensi *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepercayaan konsumen. (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

Kepuasan dan kepercayaan konsumen memiliki pengaruh yang nyata terhadap loyalitas konsumen. Besar pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 54,4% dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Hasil uji secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kepuasan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang nyata terhadap loyalitas konsumen. Sementara itu Trisno Musanto (2004) yang meneliti tentang Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Penelitian Musanto (2004) dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Iklan Jitu surat kabar Jawa Pos pada CV. Sarana Media Advertiseng dan variabel mana yang memberikan kontribusi terbesar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa *sales experience* memberikan kontribusi terbesar terhadap loyalitas pelanggan. Paparan di atas merupakan tinjauan pustaka yang akan digunakan penulis sebagai acuan dalam penelitian ini. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut

untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Dalam persaingannya dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya, PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya. Walaupun PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta mempunyai keunggulan tersendiri dalam era persaingan, tetapi perlu disadari pula bahwa perusahaan-perusahaan jasa pengiriman lainnya juga memiliki keunggulan-keunggulan yang perlu diperhitungkan. (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

## **PT. Pos Indonesia**

Kantor pos pertama didirikan di Batavia (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. (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

**Perubahan Status Pos Indonesia** 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*). (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

**Visi PT Pos Indonesia (*Persero*)** Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan suratpos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

**Misi PT Pos Indonesia (*Persero*)** 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. (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

**Budaya Perusahaan** Visi dan misi Perusahaan merupakan sumber dari segala sistem yang menjadi acuan dari semua nilai, prinsip, etika dan kebijakan manajemen dalam menjalankan bisnisnya. Berdasarkan Keyakinan Dasar dan Nilai Dasar yang dianut oleh Perusahaan yang dijabarkan dalam bentuk Etika Bisnis yang mengatur bagaimana hubungan antara Perusahaan dengan pihak-pihak yang terkait. Keseluruhan nilai tersebut lambat laun akan membentuk suatu budaya yang menjadi karakter bagi Perusahaan. Keyakinan Dasar perusahaan adalah mempunyai karyawan yang bertalenta (*talented people*), keunggulan layanan (*excellence service*), nilai-nilai bagi kostemer (*customer values*) dan pertumbuhan kinerja keuangan yang tinggi dan berkelanjutan (*sustainable outstanding financial performance*). Nilai Dasar perusahaan adalah kerangka tujuan (*stretching goals*), integritas (*integrity*), berfikir kesisteman (*system thinking*), berani dan bertanggungjawab (*courage and responsible*) dan penghargaan berbasis kinerja (*reward based on performance*) (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

Perusahaan negara pos dan giro didirikan peraturan pemerintah No. 29 tahun 1965, sedangkan Perusahaan Negara Telekomunikasi diatur dengan peraturan pemerintah No. 30 tahun 1965 sebagai kelanjutannya, dengan peraturan pemerintah No. 9 tahun 1978 Perusahaan Negara Pos dan Giro diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro sebagai dasar pertimbangan pemilihan bentuk ini adalah bahwa Dinas Pos dan Giro merupakan cabang produksi jasa yang penting serta mempunyai fungsi yang vital sebagai prasarana pembangunan nasional. Dalam pasal 5 Kamtibmas RI No. 24 tahun 1984 tentang Perusahaan Umum Pos dan Giro menerangkan sifat, maksud dan tujuan Perum Pos dan Giro, sebagai berikut :

- a. Sifat usaha dari Perusahaan Umum Pos dan Giro adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum sekaligus menumpuk keuntungan berdasarkan prinsip pengolahan perusahaan.
- b. Maksud dari perusahaan adalah untuk menyelenggarakan pemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi hajat hidup orang banyak serta turut aktif melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi pada umumnya.
- c. Tujuan dari perusahaan adalah membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan Pos dan Giro dalam arti seluas – luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan – hubungan diantara masyarakat untuk menunjang pembangunan nasional. Pada tanggal 20 Juni 1995 status Perusahaan Umum Pos dan Giro diubah menjadi PT. Pos Indonesia ( persero ) berdasarkan peraturan pemerintah No. 5 / 1995 mempunyai tugas membangun, mengusahakan, dan mengembangkan pelayanan dalam bidang lalu lintas berita informasi tertulis, barang dan uang mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat guna menunjang pembangunan negara.

Untuk menyelenggarakan tugas – tugas pokok tersebut PT. Pos Indonesia mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pengelolaan jasa pos
- b. Pengelolaan kepegawaian
- c. Pengelolaan keuangan
- d. Pengelolaan perlengkapan dan bangunan
- e. Pengelolaan ketatausahaan
- f. Pengelolaan pendidikan dan pelatihan
- g. Pengelolaan penelitian dan pembangunan
- h. Penyusunan rencana kegiatan perusahaan
- I. Pengawasan umum

### **Struktur Organisasi kantor Pos Indonesia Cabang Cianjur**

Kantor pos Cianjur berkedudukan dibawah PT. Pos Indonesia Wilayah Pos V ( Wilpos ) yang berkedudukan di Bandung, yang dipimpin oleh Kepala Kantor Pos Cianjur yang bertanggung jawab kepada Kepala Wilayah Pos IV ( Wilpos ).

Kantor pos Cianjur adalah kantor yang berfungsi sebagai Kantor Pemeriksa ( KPRK ) dan mewakili cabang yaitu kantor cabang Sindanglaya, Warungkondang, Ciranjang, Cibeber, Sukanagara, Sindanglaya, Warungkondang, Ciranjang, Cibeber, Sukanagara, Sindangbarang, Cikalongkulon, Cimacan, Cianjur Muka.

Susunan Kantor Pos Cianjur terdiri dari :

- a. Manajer keuangan
- b. Manajer akuntansi
- c. Manajer administrasi dan SDM / Pemasaran
- d. Manajer pelayanan
- e. Manajer Perlengkapan
- f. Manajer operasional / pengolahan

Jenis Layanan PT. Pos Indonesia Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah (1). Jasa Surat dan paket :.Pos Express :Jenis layanan

Pos Express adalah Sameday Service, Kiriman hari ini, tiba di tempat tujuan di hari yang sama. Nextday Service, Kiriman hari ini, tiba di tempat tujuan keesokan harinya. Jaringan POSEXPRESS terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui. Jaringan nasional Pos Express meliputi 48 kota/ kabupaten serta regional di 201 kota/ kabupaten yang terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Paket Pos, jenis Layanan Paket Pos adalah layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Paket Pos Standar Dalam Negeri, Paket Pos Standar Luar Negeri, Paket Pos Kilat, dan Paket Pos Kilat Khusus. Layanan pengiriman barang dengan perlakuan khusus tersebut, dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan seperti permintaan : Berita Terima, Reporting, Track and Trace, Pick Up Service, Inserting dan Pra Posting.

Jaringan Kilat Khusus sudah terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.

Jasa Keuangan Pospay, merupakan fasilitas untuk pembayaran tagihan secara online di Kantorpos. Pembayaran berbagai tagihan dan angsuran dapat dilakukan di Kantor pos yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia, dengan layanan yang lebih lengkap, lebih cepat dan memudahkan transaksi pembayaran.

Wesel Pos, merupakan layanan transfer uang cepat dalam negeri, dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan. Informasi kiriman kepada penerima disampaikan melalui surat pos, telpon atau e-mail, pelacakan kiriman melalui web. Produk Wesel Pos Terdiri dari Wesep Pos Prima, Wesel Pos Instan, dan Wesel Pos Berlangganan

Giro Pos merupakan layanan transaksi keuangan yang berbasis rekening koran sebagai alternatif layanan perbankan dengan jangkauan yang lebih luas

dan tersebar di seluruh Indonesia serta terhubung secara real time online untuk penerimaan setoran, penarikan (pembayaran dengan Cek) dan pemindahbukuan menggunakan teknologi berbasis core banking system. Layanan Giro Pos bersifat komprehensif dan dapat digunakan oleh individu atau institusi dengan jaringan yang luas karena dapat dilayani oleh seluruh outlet pos online. (<http://e-journal.uajy.ac.id>)

## **Kantor Pos Indonesia Cab. Kabupaten Cianjur**

Salah satu perusahaan yang telah menerapkan pengembangan sumber daya manusia adalah kantor Pos Indonesia cabang Cianjur, sebuah perusahaan jasa yang tugasnya melayani konsumen. Untuk itu diperlukan pengembangan sumber daya manusia bagi karyawan agar mereka dapat memahami teknologi yang diperlukan sehingga dapat menambah pengetahuan & keterampilan karyawan.

Pengembangan yang dilakukan oleh kantor Pos Indonesia cabang Cianjur meliputi pendidikan & pelatihan yang diselenggarakan baik di dalam negeri maupun diluar negeri. Pendidikan dan pelatihan di dalam negeri yang bersifat kejuruan mengadakan pendidikan menengah tingkat pengatur muda pos, pendidikan ini diarahkan untuk pengadaan tenaga golongan II/a yang pesertanya terdiri dari para karyawan yang golongan I/cI dan I/dI. Sedangkan pendidikan tinggi pos dan giro diarahkan untuk pengadaan tenaga golongan II/c yang pesertanya terdiri dari umum atau karyawan yang minimal mempunyai ijazah SLTA.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan kantor Pos Indonesia Cab.Cianjur adalah sebagai berikut : Sekolah pimpinan administrasi tingkat dasar ( SEPADA ) diarahkan untuk menghasilkan tenaga yang efektif dan potensial untuk jabatan eselon V yang mampu memimpin langsung pelaksanaan tugas dan mampu membantu pejabat eselon IV dalam melaksanakan kebijaksanaan pimpinan peserta minimal golongan II/b PGP Postel 1968, umur maksimal 40 tahun. Sekolah pimpinan administrasi



tingkat lanjutan (SEPALA) untuk jabatan eselon IV dan mampu membantu pimpinan eselon III, pesertanya minimal golongan III/a dan umur maksimum 40 tahun.

Sekolah pimpinan administrasi tingkat madya ( SEPADYA ) untuk jabatan eselon III, pesertanya minimal golongan III/b, umur maksimal 45 tahun. Sekolah staf dan pimpinan administrasi ( SESPA ) untuk menghasilkan tenaga pimpinan yang juga merupakan tenaga staf, pesertanya adalah golongan III b, untuk menduduki jabatan struktural eselon III dan eselon II, lulusan SEPADYA, umur maksimal 50 tahun.

Pada Kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur juga mengadakan pendidikan & pelatihan untuk pendidikan di luar negeri, antara lain ke : *Asian Pasific postal training center* di Bangkok, Negeri Belanda, Perancis, Philipina, Singapura, Malaysia.

Tujuan diadakan pendidikan & pelatihan ini yaitu agar para karyawan dapat memperdalam bidang : operation, kepegawaian pengawasan, statistik, instruktur dan lain sebagainya, lama pendidikan 1 – 6 bulan.

Dengan adanya pendidikan & pelatihan ini akan membantu karyawan dalam mempermudah dalam melakukan pengembangan kariernya. Para karyawan yang ingin meningkatkan kariernya otomatis harus meningkatkan kinerjanya. Pada Kantor Pos Indonesia Cab.Cianjur kinerja karyawannya cukup baik tetapi agar lebih baik lagi kinerjanya, maka pengembangan ini sangatlah diperlukan.

Pengembangan sumber daya manusia ini sangatlah berhubungan dengan kinerja. Menurut Mathis.L.Robert & John.H.Jackson terjemahan ( 2002 : 51 ) kinerja karyawan akan lebih tinggi lagi pada karyawan yang mengambil lebih banyak bagian di dalam aktivitas pengembangan. Sedangkan menurut Bambang Wahyudi ( 2002 : 27 ) dengan penilaian kinerja tersebut dapat diketahui kemungkinan pengembangan sumber daya manusia yang bersangkutan, baik melalui pengikutsertaannya

dalam program – program pelatihan & pengembangan maupun melalui program pengembangan karier.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif yaitu suatu penelitian yang secara khusus menerapkan instrumen penelitian (pengumpulan data berbentuk daftar pertanyaan atau kuesioner. Teknik penelitian dilakukan dengan teknik survey. Menurut Kerlinger (dalam Sugiyono, 1999 ; 7) mengemukakan bahwa, penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar sosiologis maupun psikologis. Sedangkan populasi penelitian adalah masyarakat yang memanfaatkan jasa layanan kantor Pos Indonesia Cabang Cianjur Jawa Barat. Teknik purposive sampling ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian dari pada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian (Burhan Bungin, 2005 ; 115), sampel diambil sebanyak 30 (tiga puluh) responden lokasi penelitian dilakukan di kantor pos Indonesia Cab. Cianjur Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan dari kemajuan ekonomi suatu daerah selaras dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sekaligus semakin banyak penggunaan alat/perangkat telekomunikasi seperti handphone, internet dll. Operasional konsep dalam penelitian ini adalah pemahaman masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia sikap masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan kantor Pos Indonesia, dan penilaian masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan kantor. Pos Indonesia.

Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan konsumen, pengalaman masa lalu konsumen, dan pengaruh komunikasi eksternal.

Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan (Zeithmal, 1990:87). Menurut Gerungan (1996:150), apresiasi dan sikap merupakan kecenderungan bereaksi terhadap objek-objek, dimana kecenderungan bereaksi ini merupakan cara yang khas tergantung dari motivasi, emosi, dan proses kognitifnya, Operasional konsep dari persepsi mengacu kepada tiga komponen sebagai indikator, dimana masing-masing mempunyai fungsi yang diarahkan terhadap objek tertentu atau stimulus tertentu. Indikator itu adalah : Komponen kognitif, yaitu pengetahuan pengalaman, pengertian, pemahaman masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan Kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mempergunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan tertulis dilengkapi dengan wawancara dengan pengelola kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur Operasional konsep dalam penelitian ini adalah pemahaman masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur, sikap masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur dan penilaian masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur.

Komponen afektif, yaitu menyangkut masalah emosional dan sikap seseorang terhadap suatu objek. Objek dirasakan sebagai hal yang menyenangkan, hal disukai atau tidak. Reaksi ini dipengaruhi oleh kepercayaan atau apa yang kita percayai sebagai benar dan berlaku bagi suatu objek. Komponen konatif, berhubungan dengan kecenderungan untuk bereaksi, bertingkah laku dengan cara tertentu, tapi konatif ini tidak meramalkan tingkah laku aktual itu sendiri. Teori-teori yang berorientasi kognitif adalah teori-teori yang menitik beratkan proses sentral (misalnya sikap, ide, dan harapan) untuk menerangkan tingkah. Teori-teori kognitif di lain pihak lebih banyak mempelajari pembentukan konsep, berfikir dan membangun pengetahuan “ (Sarwono,1984)

## Batasan konsep dan operasional

Persepsi : Dalam penelitian ini persepsi adalah pemahaman, sikap, dan penilaian masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan kantor Pos Cab. Cianjur Layanan kantor Pos Cab. Cianjur Berbasis TIK : Adalah jenis layanan kantor Pos Cab. Cianjur yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

## HASIL PENELITIAN

### Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia

Tentang pemahaman masyarakat terhadap layanan jasa pengiriman surat PT.Pos Indonesia, sebanyak 17 responden (5,1%) menyatakan cukup memahami, 7 responden (2,1%) sangat memahami, 3 responden (0,9%) menjawab sangat memahami dan 3 responden (0,9%) kurang memahami. Sebanyak 17 responden (5,1%) menyatakan mengenal jasa pengiriman surat dan dan paket pos lainnya, 9 reponden (2,7%) sangat mengetahui, 2 reponden (0,6%) menyatakan sangat mengetahui, dan 2 reponden (0,6%) menjawab kurang memahami. Tentang jasa layanan PT. Pos yang sering digunakan, sebanyak 14 responden (4,2%) menyatakan sering menggunakan pos kilat khusus, 8 responden (2,4%) paket pos express, 5 reponden (1,5%) menjawab filateli, 2 responden (0,6%) surat pos biasa, dan sebanyak 1 responden (0,3%) menyatakan sering menggunakan express mail service.

Tentang penggunaan jasa layanan jasa keuangan, sebanyak 10 responden (3%) mempergunakan jasa giro pos, 10 responden (3%) mempergunakan logistik, pospay dan wesel pos, 5 reponden (1,5%) western union, dan sebanyak 5 responden (1,5%) menyatakan mempergunakan jasa layanan keuangan fund distribution

Sebanyak 14 responden (4,2%) menyatakan cukup mengetahui tentang jasa layanan PT. Pos Indonesia, 7 responden (2,1%) sangat mengetahui, 6 reponden (1,8%) kurang mengetahui, 2 reponden (0,6%) sangat mengetahui, dan sebanyak 1 responden (0,3%) menjawab tidak mengetahui jasa layanan lain PT.Pos Indonesia

Tentang pesan / informasi yang disampaikan oleh PT. Pos, sebanyak 16 responden (4,8%) menyatakan cukup memahami, 8 responden (2,4%) sangat memahami, dan 6 responden (1,8%) menyatakan sangat memahami.

Sebanyak 19 responden menyatakan cukup memahami cara berkomunikasi pegawai PT.Pos dalam memberikan layanan jasa pos, 10 responden (3%) sangat difahami, dan 1 responden (0,3% menyatakan scara berkomunikasi sangat difahami.

Tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada PT. Pos, sebanyak 16 responden (4,8%) menyatakan cukup puas, 9 responden menyatakan sangat puas, dan 5 reponden (1,5%) menyatakan sangat puas sekali. Sebanyak 18 responden (5,4%) menyatakan bahwa ketepatan dan keamanan pengiriman surat cukup sesuai, 10 responden (3%) menatakan sangat sesuai, 2 reponden (0,6%) menjawab sangat sesuai sekali.

Tentang kualitas jasa pengiriman surat, sebanyak 12 reponden (3,6%) menjawab cukup baik, 11 reponden (3,3%) sangat baik, 3 reponden (1,8%) sangat baik sekali, 2 reponden (0,6%) menjawab kurang baik, dan 2 responden (0,6%) menyatakan kualitas jasa layanan pengiriman surat tidak baik.

### **Sikap masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia**

Sebanyak 17 responden (5,1%) menyatakan bahwa tarif jasa layanan PT.Pos cukup sesuai, 10 responden (3%) menjawab sangat sesuai, dan 3 reponden (0,9%) menyatakan tarif jasa layanan PT.Pos sangat sesuai sekali. Tentang kepedulian peningkatan mutu

layanan, sebanyak 15 reponden (4,5%) menjawab cukup peduli, 10 responden (3%) menjawab sangat peduli, dan 5 responden (1,5%) menyatakan PT.Pos sangat peduli sekali terhadap peningkatan mutu jasa layanan.

Sebanyak 10 responden (3%) menyatakan bahwa PT.Pos sangat peduli terhadap layanan kepada masyarakat, 10 responden (3%) menyatakan cukup peduli, 5 responden menyatakan sangat peduli sekali, 3 responden (0,9) menjawab kurang peduli, dan 2 responden (0,6%) menjawab PT. Pos tidak peduli terhadap layanan kepada masyarakat.

Tentang ketersediaan sarana dan prasarana, sebanyak 15 responden (4,5%) menjawab sangat baik, 12 responden (3,6%) menyatakan cukup baik, 5 responden (1,5%) menjawab sangat baik sekali, dan 3 (0,9%) responden menjawab kurang baik

Sebanyak 10 responden ( 3%) menyatakan pengiriman surat oleh PT.Pos sangat sesuai, 10 responden (3%) menjawab kurang sesuai, 7 responden (2,1%) menyatakan cukup sesuai, dan 3 responden (0,9%) menyatakan sangat sesuai sekali.Tentang ketersediaan perangkat komputer dan jaringan internet, sebanyak 10 responden (3%) menyatakan sangat sesuai, 10 responden (3%) menjawab cukup sesuai, 5 responden (1,5%) menjawab sangat sesuai sekali, dan 5 responden (1,5%) menyatakan ketersediaan perangkat komputer dan internet sebagai alat bantu tidak sesuai.

### **Penilaian masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia**

Sebanyak 15 responden (4,5%) menyatakan kemampuan pegawai dalam menggunakan perangkat komputer dan internet sangat sesuai, 12 responden (3,6%) menyatakan cukup sesuai, 5 responden (1,5%) menjawab sangat sesuai sekali, dan 3 responden (0,9%) menyatakan kurang sesuai.Tentang pelatihan sumber daya manusia, sebanyak 15 responden (4,5%) menjawab sangat perlu, 12 responden (3,6%) menjawab cukup perlu, 5 responden (1,5%) menjawab

sangat perlu, dan 3 responden (0,9%) menyatakan bahwa pelatihan sumber daya manusia PT.Pos kurang perlu.

Dalam menggunakan jasa layanan PT. Pos, sebanyak 13 responden (3,9%) menjawab cukup baik, 10 responden (3%) menjawab sangat baik, 4 responden (1,2%) menjawab sangat baik, dan 3 responden (0,9%) menjawab kurang baik. Sebanyak 10 responden (3%) menyatakan sangat setuju tetap menggunakan jasa layanan PT.Pos, 5 responden (1,5%) menjawab sangat setuju, 5 responden (1,5%) menjawab cukup setuju, dan 5 responden (1,5%) menjawab kurang setuju.

Tentang akses menuju kantos pos, 13 responden (3,9%) menjawab cukup mudah, 9 responden (2,7%) menjawab sangat mudah, 4 responden (1,2%) menjawab sangat mudah sekali, dan 4 responden (1,2%) menjawab akses menuju kantor pos kurang mudah

Tentang ketertarikan menggunakan jasa lainnya, 10 responden (3%) menyatakan cukup setuju, 7 responden (2,1%) menjawab kurang setuju, 6 responden (1,8%) menjawab tidak setuju, 5 responden (1,5%) menjawab sangat setuju, dan 2 responden (0,6%) menjawab sangat setuju menggunakan jasa pengiriman PT.Pos lainnya.

## HASIL PENELITIAN

### **Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia.**

Dari jawaban responden tentang pemahaman masyarakat terhadap Layanan Pengiriman Surat yang menjawab sangat memahami sekali sebanyak 0,9%, yang menjawab sangat memahami 2,1%, dan yang menjawab cukup memahami sebanyak 5,1 % serta yang menjawab kurang memahami sebanyak 0,9% dan yang menjawab tidak memahami tidak ada atau

0%. Dengan demikian pemahaman reponden terhadap layanan pengiriman surat sudah cukup memahami terbukti dengan jawaban responden sebesar 17 orang atau sekitar 5,1% dari seluruh jumlah responden. Responden dalam penelitian ini menyatakan cukup mengetahui tentang jasa layanan PT. Pos Indonesia. Sebagian besar responden menyatakan cukup memahami tentang layanan jasa PT.Pos Indonesia dan sedikit prosentasenya yang menjawab kurang memahami. Data ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini tepat sasaran dimana responden mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diharapkan dalam penelitian ini.Selain mengenal tentang jasa layanan surat, sebagian responden mengetahui jenis lainnya. Jenis layanan PT.Pos yang digunakan oleh responden adalah pos kilat khusus, pos express, filateli dan jenis layanan express mail service.

Layanan jasa keuangan yang dipergunakan responden adalah jasa giro pos, logistik, pospay, wesel pos, dan layanan jasa keuangan fund distribution. Responden cukup memahami Tentang pesan / informasi yang disampaikan oleh PT. Pos Indonesia. Responden menyatakan cukup memahami cara berkomunikasi pegawai PT.Pos dalam memberikan layanan jasa pos,

Tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada PT. Pos, responden menyatakan puas. Data ini berhubungan dengan penggunaan jasa layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur yang berbasis TIK seperti jasa layanan surat dan keuangan yang dipergunakan oleh responden.

Responden menyatakan bahwa ketepatan dan keamanan layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur dalam memberikan jasa layanan cukup bagus. Data ini menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kenapa responden masih memilih jasa layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur Jawa Barat. Jawaban responden tentang ketepatan dan keamanan, berkaitan dengan jawaban responden yang menyatakan bahwa jadwal pengiriman sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan berkas atau barang yang dikirim tidak hilang atau tidak rusak sehingga



keamanan barang atau berkas atau surat yang dikirim terjaga dengan begitu kualitas jasa pengiriman pada kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur, dinilai cukup baik dan memuaskan masyarakat pengguna layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur.

### **Sikap Masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia**

Jawaban responden untuk jasa layanan Pos yang paling sering digunakan adalah Pos kilat khusus yaitu sebanyak 14 orang (4,2%), Paket Pos Express sebanyak 8 orang (2,4%), Filateli sebanyak 5 orang (1,5%) dan Surat Pos Biasa sebanyak 2 orang (0,6%) serta untuk Admail Pos ternyata tidak ada yang menggunakan. Mengacu pada data diatas ternyata Paket Pengiriman Pos Kilat Khusus yang sering digunakan responden di Kab. Cianjur Jawa Barat.

Sementara jawaban responden untuk jasa layanan Pos yang paling sering digunakan adalah Pos kilat khusus yaitu sebanyak 14 orang (4,2%), Paket Pos Express sebanyak 8 orang (2,4%), Filateli sebanyak 5 orang (1,5%) dan Surat Pos Biasa sebanyak 2 orang (0,6%) serta untuk Admail Pos ternyata tidak ada yang menggunakan. Mengacu pada data diatas ternyata Paket Pengiriman Pos Kilat Khusus yang sering digunakan responden di Kab. Cianjur Jawa Barat. Responden menyatakan bahwa tarif jasa layanan Kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur cukup sesuai dengan jasa yang diberikan. Data ini mendukung sikap responden yang mempergunakan jasa layanan kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur. Tentang kepedulian peningkatan mutu layanan, Responden menyatakan bahwa kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur peduli untuk meningkatkan mutu layanan. Sikap responden ini berkaitan mempunyai hubungan antara pelayanan mutu layanan dengan kesesuaian tarif yang diberlakukan. Responden menilai bahwa ketersediaan sarana dan prasarana kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur cukup baik, jawaban responden ini berkaitan dengan fasilitas layanan menyangkut sarana dan prasarana kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur yang tersedia.

Tentang pengiriman surat sebagai layanan jas kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur, responden menyatakan sangat sesuai dengan keperluan yang diharapkan. Responden menyatakan bahwa ketersediaan perangkat komputer dan jaringan internet, sesuai dipergunakan oleh kantor Pos Cab. Cianjur sebagai alat bantu dalam melayani jasa yang disediakan. Untuk keterjangkauan Tarif Jasa Layanan Pos Indonesia di kantor Cab. Cianjur yang menjawab Cukup Sesuai sebanyak 17 orang (5,1%), yang menjawab Sangat Sesuai sebanyak 10 orang (3%) dan yang menjawab Sangat Sesuai Sekali 3 orang (0,9%) dan yang menjawab kurang sesuai atau tidak sesuai sebanyak nol atau tidak ada.

### **Penilaian masyarakat terhadap penggunaan TIK pada layanan PT. Pos Indonesia**

Berkaitan dengan ketersediaan perangkat komputer dan internet, responden menilai bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan perangkat komputer internet sangat sesuai dalam menunjang sistem pengadministrasian dan pelaksanaan tugas pada kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur, dengan berbagai jasa layanan yang disediakan. Ketersediaan perangkat Komputer dan jaringan Internet sebagai alat bantu penunjang pelaksanaan pekerjaan kantor Cab. Cianjur Kab. Cianjur. Untuk jawaban responden sebanyak 10 orang (3%), yang menjawab sangat sesuai sebanyak 10 orang (3%), dan yang menjawab sangat sesuai sekali sebanyak 5 orang (1,5%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 5 orang (1,5%) dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak nol persen. Untuk kepuasan konsumen dalam penyediaan sarana dan prasarana pada kantor. Pos Indonesia Cab. Cianjur (Sarana dan Prasarana Sudah Memadai ) yang menjawab sangat puas sekali 5 orang (1,5%), yang menjawab sangat Puas sebanyak 9 oran (2,7%), yang menjawab Cukup Puas sebanyak 16 orang (4,8%) dan yang menyatakan kurang puas dan tidak puas ternyata 0 nol atau sekitar (0,3%)

Sementara untuk jawaban responden tentang kemampuan pegawai dalam menggunakan Komputer,

Jaringan Internet sebagai penunjang pelaksana tugas (SDM) yang menjawab sangat sesuai sekali sebanyak 5 orang (1,5%), yang menjawab sangat sesuai sebanyak 15 orang (4,5%) dan yang menjawab cukup sesuai sebanyak 12 orang (3,6%) dan yang menjawab kurang sesuai sebanyak 3 orang atau sekitar (0,9%) sementara yang menjawab tidak sesuai sebanyak nol atau nol persen. Untuk jawaban responden tentang perlu diberikan pelatihan SDM bagi para pegawai yang menjawab sangat perlu sebanyak 15 orang (4,5%), yang menjawab cukup perlu sebanyak 12 orang atau sekitar (4,5%) serta yang menjawab sangat perlu sekali sebanyak 5 orang (1,5%) dan yang menjawab kurang perlu sebanyak 3 orang (0,9%) serta yang menjawab tidak perlu hanya nol persen. Kriteria komputer dan jaringan internet sangat berkaitan pula dengan kemampuan pegawai kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur Jawa Barat, karena dengan adanya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan perangkat komputer dan jaringan internet dapat memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pelaksanaan proses pengiriman surat atau barang terutama dalam sistem pendataan dan administrasi jasa pengiriman kantor pos Indonesia Cab. Cianjur.

Untuk menunjang penggunaan perangkat komputer dan internet responden menilai bahwa kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur perlu dilakukan pelatihan guna meningkatkan tentang sumber daya manusia karyawannya. Respon menyatakan akan terus menggunakan jasa layanan Kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur untuk memenuhi kebutuhannya. Selain karena terdapat kesesuaian tarif, kepuasan layanan, responden menyatakan bahwa akses ke kantor pos mudah dijangkau Responden menyatakan tertarik untuk menggunakan jasa layanan kantor Pos Indonesia lainnya.

## Saran

1. PT. Pos Indonesia hendaknya terus meningkatkan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam upaya memberikan kepuasan atas jasa layanan kepada masyarakat.
2. Selain peningkatan kualitas untuk kepuasan masyarakat, kantor Pos Indonesia Cab. Cianjur sebaiknya tetap menjaga kepercayaan dan sikap masyarakat untuk terus mempergunakan jasa yang disediakan dengan memberikan jasa layanan pos yang lebih memuaskan para pelanggannya. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga persaingan usaha jasa layanan dengan pihak lain yang mempunyai sarana prasarana serta inovasi teknologi yang lebih maju.
3. Guna selalu menjaga kualitas dan eksistensi, kantor Pos Indonesia hendaknya selalu melakukan kajian ilmiah tentang peningkatan mutu layanan POS kepada masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

## Daftar Pustaka

- De Jong, J & Hartog, D D. (2003), *Leadership as a determinant of innovative behaviour. A Conceptual framework*. diakses pada Tanggal 15 Agustus 2014 dari <http://www.eim.net/pdf-ez/H200303.pdf>.
- Keban, YT. (2004), *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Gava Yogyakarta: Media.
- Kusmana, Suherli (2010), *Manajemen Inovasi Pendidikan*. Ciamis: Pascasarjana Unigal Press.
- Katz, Bernard, (1991), *Bagaimana memasarkan jasa profesional*, Jakarta : Pustaka Binaan Presindo,
- Rademakers, Martijn (2005), "Corporate universities: driving force of knowledge innovation", *Journal of Workplace Learning*; 2005; 17, 1/2; ABI/INFORM Global, pg. 130
- Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005), *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Walgito, Wawan, (1996). *Komunikasi Massa, Sebuah Analisis Media Televisi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Zeithmal, Berry, (1990) *Service Quality*, Jakarta Parasuraman Berry.

### Internet :

- <http://ejournal.uajy.ac.id> Andryany- 2013 ; diunduh tanggal 10 September 2014
- <http://library.gunadarma.ac.id/repository/view/10351/penelitian-tentang-analisis-tingkat-kepuasan-konsumenterhadap-pelayanan-jasa-pt-pos-indonesia-perserowilayah-pulogebang-cakung-jakarta-timur.html/> di unduh tanggal 11 September 2014
- <http://pustaka.unpad.ac.id/archives/123511/> diunduh tanggal 12 September 2014
- [http://lib.unnes.ac.id/4117/Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia \(Persero\) Kantor Wilayah Usaha Pos VI Semarang](http://lib.unnes.ac.id/4117/Kinerja_Pegawai_PT_Pos_Indonesia_(Persero)_Kantor_Wilayah_Usaha_Pos_VI_Semarang)). Diunduh tanggal 12 September 2014

# PEDOMAN / KETENTUAN PENULISAN

## JURNAL PENELITIAN POS DAN INFORMATIKA

### I. Pedoman Umum Penulisan

Jurnal Penelitian Pos dan Informatika (JPPI) adalah jurnal yang diterbitkan secara periodik, yaitu dua kali setahun, yakni bulan September dan Desember, mengutamakan memuat Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang memenuhi standar (kaidah-kaidah ilmiah) atau minimal layaknya penulisan karya ilmiah, dengan ketentuan sebagai berikut :

#### 1. Ruang lingkup karya ilmiah/naskah

KTI yang dapat dimuat di Jurnal PPI adalah hasil penelitian, studi, analisis data sekunder, pemikiran, resensi buku baru atau tinjauan kritis teori yang berkaitan dengan pos dan informatika. Naskah juga dapat berupa resensi buku, bedah buku, dan sejenisnya di bidang komunikasi, informatika, pos, atau telekomunikasi dengan mengikuti sistematika penulisan secara umum (universal).

#### 2 Aktualitas

Aktualitas sebuah tulisan merupakan prioritas utama, yakni memuat isu-isu yang aktual, terpercaya, dan terkini atau yang sedang tren menjadi pembicaraan di kalangan masyarakat. Karena itu, hindari penulisan yang topiknya sudah usang atau kurang mendapat perhatian masyarakat atau publik.

#### 3. Bahasa yang lugas

KTI harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai EYD, jelas serta mudah dipahami.

#### 4. Memuat hal yang baru

KTI memuat hasil penelitian, kajian atau tinjauan teori pengembangan menghasilkan temuan baru atau inovasi bagi publik yang membacanya.

#### 5. Keaslian

KTI yang dikirim harus asli dan belum pernah dipublikasikan atau tidak sedang dikirimkan ke jurnal atau media lain. Hal ini untuk menghindari plagiasi dan duplikasi.

### II. Pedoman teknis penulisan

1. Format Penulisan, naskah diketik dengan huruf Times New Roman ukuran 12, spasi 1.5, dan panjang naskah 15-25 halaman kertas A4.
2. Sistematika penulisan terdiri dari :
  - a. Judul
 

Judul diketik dengan huruf kapital tebal (*bold*) dengan huruf Times New Roman Ukuran 11 maksimal 14 kata dengan rata tengah. Judul harus mencerminkan isi tulisan (memiliki keterkaitan dengan masalah dan sesuai dengan metode penelitian).

b. Nama dan Alamat Korespondensi

Nama penulis diketik lengkap di bawah judul tanpa gelar, pangkat atau jabatan diikuti lembaga afiliasi dan instansi alamat lembaga, asal negara dan *email* penulis. Jika penulis lebih dari satu orang, kata penghubung digunakan kata “dan”.

Atjih Ratnawati<sup>1</sup> dan Dadang Rahmat<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Balitbang SDM Kementerian Kominfo

Jln. Medan Merdeka Barat nomor 9, Jakarta Pusat, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

<sup>1</sup>atjihratnawati@yahoo.com <sup>2</sup>rahmat.dadang@gmail.com

c. Abstrak

Abstrak ditulis sebanyak 120-200 kata dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Abstrak diketik dengan huruf miring (*italic*) untuk bahasa Inggris berjarak satu spasi dan hanya 1 paragraf dengan huruf Times New Roman ukuran 11. Abstrak merupakan gambaran singkat dari keseluruhan KTI, yang isinya meliputi unsur-unsur berikut : permasalahan pokok yang dibahas, alasan penelitian, tinjauan/ulasan, dan kajian yang dilakukan, bagaimana penelitian, dan kajian yang dilakukan, dan metode yang digunakan serta pernyataan singkat tentang kegiatan yang telah dilakukan atau hasil serta prospeknya.

d. Kata Kunci

Kata kunci harus frase yang penting, spesifik atau representatif bagi artikel ini. Abstrak terdiri atas empat sampai enam kata ditulis di bawah abstrak. Kata kunci dalam bahasa Inggris ditulis *italic*.

e. Pendahuluan

Bagian ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian.

f. Landasan Teori

Format terbitan berkala ilmiah **tidak memuat** tulisan dengan bentuk pembaban mirip penulisan skripsi atau laporan teknis, dengan mencantumkan kerangka teori, pernyataan /perumusan masalah, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, saran dan tindak lanjut dan sejenisnya. Landasan teori dapat dimuat pada pendahuluan, metode ataupun pembahasan.

g. Metode Penelitian

Bagian ini memuat paradigma penelitian, jenis penelitian, fokus penelitian, teknik pengumpulan data, sampel dan data, tempat dan waktu, teknik olah data, dan teknik analisis.

h. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian memuat temuan dan hasil analisis dalam berbagai bentuk dan berkaitan dengan masalah.

i. Kesimpulan

Bagian ini terdiri dari simpulan dan saran (jika perlu). Simpulan ditarik dari hasil diskusi dan masalah penelitian. Kesimpulan tidak perlu diberi penomoran.

j. Ucapan Terima Kasih

Bagian ini berisi ucapan terima kasih yang ditunjukkan pada pihak-pihak yang berkontribusi baik itu lembaga, perorangan, ataupun lainnya pada tulisan ini.

k. Referensi sumber dituliskan: nama pengarang, tahun pengarang dalam halaman sumber di antara kurung.

Contoh : Penelitian di Manado menunjukkan kebanyakan masyarakat menonton televisi pada waktu siang hari, karena sore harinya banyak dimanfaatkan untuk beristirahat (Rusdi, 2004 : 26). Atau bisa juga seperti ini : Menurut Rusdi (2008), budaya menonton televisi bagi masyarakat di Kota Manado.....

l. Daftar Pustaka

Penulisan Daftar Pustaka atau rujukan di halaman terpisah dan disusun menurut abjad. Urutan penulisan nama pengarang atau penyunting judul artikel (jika bukan buku) dicetak biasa, judul majalah atau buku dicetak tebal, kota dan nama penerbit biasa disertai tahun penerbitan diletakkan di bawah nama pengarang/penyunting.

Contoh :

Rakhmat, Jalaluddin. (1991). **Metodologi Penelitian Komunikasi**. Bandung: Remadja Rosdakarya.

Atau disesuaikan dengan format APA-Style, sebagaimana terlihat dalam : <http://owl.english.purdue.edu/owl/resource/560/01/>

### III. Ketentuan lainnya

1. Apabila di kemudian hari ada pemuatan ganda atas naskah yang sama maka segala resiko menjadi tanggung jawab penulis serta bersedia mengisi dan menandatangani formulir *ethical statement* dan *copyright transfer*.
2. Apabila suatu saat ada pihak atau individu yang menuntut keaslian naskah merupakan tanggung jawab penulis, bukan tanggung jawab Redaksi.
3. Naskah penelitian yang disponsori oleh pihak tertentu harus memuat pernyataan yang berisi informasi sponsor yang mendanai.
4. Naskah diketik dengan memperhatikan aturan tentang penggunaan tanda baca dan ejaan yang dimuat dalam pedoman umum Ejaan Bahasa Indonesia yang disempurnakan.
5. Guna menentukan naskah yang sesuai dengan Jurnal PPI, naskah akan ditelaah dan disunting oleh Dewan Redaksi sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
6. *Pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis. Naskah yang tidak dimuat tidak akan dikembalikan, kecuali atas permintaan penulis.*
7. Setiap naskah yang diterima akan melalui proses review tertutup oleh Mitra Bestari sesuai dengan kepakarannya.
8. Setelah dalam bentuk *proof*, Penulis artikel diminta menandatangani lembar pernyataan persetujuan untuk cetak menjadi Jurnal.

9. Kepada penulis yang tulisannya dimuat di Jurnal PPI akan diberikan 2 (dua) eksemplar Jurnal sebagai tanda bukti pemuatan.
10. Pengiriman naskah disertai nama, unit kerja, alamat instansi beserta kode pos, nomor telepon, fax dan email.
  - Dikirim via Redaksi JPPI di Pusat Penelitian dan Pengembangan Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Badan Penelitian dan Pengembangan SDM, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Gedung Belakang, lantai 4 – Jln. Medan merdeka Barat No. 9 Jakarta Pusat. Telp./Fax. (021) 384 6189
  - Dikirim via email : jurnal.puslitbangppi@mail.kominfo.go.id
11. *Contact Persons* : Diah Arum Maharani : 082123734748  
Reza Bastanta Sitepu : 081315011456  
Yane Erina Marentek : 08121028131  
Romauli Simanjuntak : 08129244014