



JURNAL
PENELITIAN
POS DAN
INFORMATIKA

VOL 4. No. 1 September 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, M. Sc (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. Henri Subiakto, M.H. M.Si (Komunikasi - Universitas Airlangga)
Dr. Yan Rianto, M.Sc (Teknologi Informasi – LIPI)
Dra. Siti Meiningsih, M.Sc (Informatika – Kementerian Kominfo)
Sutoro, SE, MM (Manajemen Logistik Pos – Asperindo)

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, penyiaran 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
Faktor Empiris Pendorong Penetrasi Broadband pada Tingkat Ekonomi Berbeda <i>Inasari Widyastuti</i>	1 - 12
Literasi Masyarakat pada Acara Siaran Hiburan Televisi di Kota Surabaya <i>Sumarsono Soemardjo</i>	13 - 22
Preferensi Konsumen Terhadap Jasa Pos di Yogyakarta <i>Siti Wahyuningsih</i>	23 - 36
Pengembangan Aplikasi e-Business untuk Manajemen Penjualan Menggunakan SMS Gateway Berbasis Web <i>R.M. Agung Harimurti dan Yusuf Sutanto</i>	37 - 51
Pemenuhan Standard Layanan Pos Universal dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan <i>Atjih Ratnawati</i>	53 - 69
Penerimaan Masyarakat terhadap Sistem Perdagangan Elektronik di Makassar <i>Herman dan Mukhlis Amin</i>	71 - 81
KETENTUAN PENULISAN NASKAH	170

PENGANTAR REDAKSI

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Puslitbang PPI) telah dapat menerbitkan Jurnal Penelitian Pos dan Informatika (JPPI) Volume 4 No. 1 Edisi September tahun 2014 dengan tetap komitmen untuk meningkatkan kualitas jurnal yang lebih baik. Pada volume 4, Edisi September 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 layanan telekomunikasi.

Dalam bidang telekomunikasi, disajikan tulisan hasil riset yang dilakukan oleh **Inasari**, Peneliti Pertama Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Yogyakarta Kementerian Kominfo berjudul “**Faktor Empiris Pendorong Penetrasi Broadband Pada Tingkat Ekonomi Berbeda**”. Penelitian ini mengestimasi model variabel yang mempengaruhi penetrasi *broadband* dengan mengangkat kasus pada 31 negara dalam rentang waktu 12 tahun (2001-2012), Meskipun beberapa penelitian telah membahas topik serupa, perbedaan pada pemilihan unit objek dan periode pengamatan, perumusan model, dan metode penelitian akan memberikan hasil yang berbeda pula.

Artikel terkait bidang informatika adalah “**Literasi Masyarakat Pada Acara Siaran Hiburan Televisi**” oleh **Sumarsono Soemardjo**, Peneliti Utama bidang studi komunikasi dan media pada Puslitbang Literasi dan Profesi Kementerian Kominfo. Dari tulisan ini dapat diketahui bahwa responden sudah cukup kritis dan memiliki pengetahuan tentang fungsi, karakteristik dan konten media televisi, serta pada umumnya menganggap siaran hiburan masih kurang dapat menyajikan hiburan sehat ataupun mendorong perilaku konsumtif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan perolehan data dengan melakukan survey di kota Surabaya

Selanjutnya Artikel terkait bidang Pos adalah “**Prefensi Konsumen Terhadap Jasa Pos**” oleh **Siti Wahyuningsih**, Peneliti Muda bidang studi komunikasi dan media pada Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika (PPI) Kementerian Kominfo. Tulisan ini berupaya mendiskripsikan data dan informasi mengenai trend penggunaan jasa pos di Yogyakarta sebagai sarana komunikasi tertulis atau surat elektronik dengan mengacu berdasarkan Undang-Undang nomor: 38 Tahun 2009 tentang pos. Dari tulisan ini dapat diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan, karakteristik konsumtif jasa pos berusia 20 – 50 tahun dengan pendidikan rata-rata SLTA, dengan pekerja swasta dan cenderung memilih PT. Pos Indonesia sebagai penyelenggara jasa perposan yang diakui memenuhi kebutuhan

Untuk mengetahui bagaimana mengakomodasi kepentingan pembeli dalam hal informasi produk, gambar, harga, masa garansi dan keluhan, serta membalas pesan keluhan dan pemesanan barang yang dikirim lewat situs web, maka disajikan pula artikel hasil penelitian oleh **R.M. Agung Harimurti** Peneliti BPPKI Yogyakarta dan **Yusuf Sutanto** Mahasiswa MTI STMIK AMIKOM, mengenai “**Pengembangan Aplikasi e-Business Untuk Manajemen Penjualan Menggunakan SMS Gateway Berbasis Web**”. Dengan *Tools* yang digunakan adalah UML (*Unified Modeling Language*) guna mengembangkan manajemen penjualan yang berbasis *web* untuk perluasan market di Joga Computer Surakarta dengan Implementasi *SMS Gateway*.

Artikel mengenai pos lainnya yaitu **Pemenuhan Standard Layanan Pos Universal Dalam mencapai kepuasan pelanggan di Kota Manado**, yang dilakukan oleh Atjih Ratnawati Peneliti Madya bidang studi komunikasi dan media pada Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika (PPI) Kementerian Kominfo. Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran aspek-aspek layanan pos universal dalam memenuhi standar layanan pos universal serta kualitas layanan yang dilaksanakan oleh PT Pos Manado Provinsi Sulawesi Utara dalam mencapai kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu deskriptif dan inferensial yaitu Confirmatory Factory Analysis pada variabel kualitas pelayanan. Terdapat temuan yang menarik pada penelitian ini yaitu dilihat dari kualitas layanan secara keseluruhan sudah baik dan memenuhi harapan pelanggan tetapi dilihat dari standar layanan pos universal beberapa aspek yang belum terpenuhi.

Selain itu, kami pun menyajikan artikel mengenai **“Penerimaan Masyarakat Terhadap Sistem Perdagangan Elektronik Di Makassar”** oleh Herman dan Mukhlis Amin dari Peneliti pada Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BBPPKI) Makassar. Penelitian ini membahas mengenai suatu sistem yang baru berkembang dan inovasi teknologi yang sedang diimplementasikan kepada masyarakat yaitu Sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*). Konsep pengukuran tingkat penerimaan pada penelitian ini mengacu pada kerangka konsep berdasarkan model *technology acceptable model* yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1989). Adapun pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif guna menghitung tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem *e-commerce* di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan penetrasi penggunaan sistem *e-commerce* di Makassar masih rendah dan didominasi oleh perempuan serta bertindak sebagai pembeli dan lebih banyak pada produk pakaian dan aksesoris. Namun demikian, tingkat penerimaan sistem *e-commerce* dikalangan pelaku *e-commerce* di Makassar berdasarkan model TAM sudah tinggi. Menariknya adalah tingginya persepsi masyarakat terhadap kedua aspek tersebut, tidak serta-merta membuat sikap dan keinginan pengguna untuk tetap menggunakan sistem *e-commerce* juga tinggi. Hal ini dikarenakan masyarakat belum begitu percaya terhadap pelaku *e-commerce* lainnya dalam hal ini pembeli tidak terlalu percaya pada keabsahan penjual dan produk yang dijualnya.

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

Terima kasih.

Jakarta, September 2014

REDAKSI

PEMEMUHAN STANDARD LAYANAN POS UNIVERSAL DALAM MENCAPAI KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA MANADO

FULFILLMENT OF STANDARD UNIVERSAL POSTAL SERVICE CUSTOMER SATISFACTION

Atjih Ratnawati

*Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Balitbang SDM Kominfo
Jl. Medan Merdeka Barat No.9 Jakarta 10110
aci_ratnawati@yahoo.co.id*

Naskah diterima : 11 Agustus 2014 ; Direvisi : 18 Agustus 2014 ; Disetujui 28 Agustus 2014

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengetahui gambaran aspek-aspek layanan pos universal dalam memenuhi standar layanan pos universal serta kualitas layanan yang dilaksanakan oleh PT Pos Manado Provinsi Sulawesi Utara dalam mencapai kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman surat dan paket. Metode penelitian adalah survey, dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi responden adalah masyarakat pengguna layanan pos pada kantor pos di Kota Manado. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan tentang layanan pos universal, diambil sampel sebanyak 100 responden yang dilakukan secara convenience sampling, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu dengan cara penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pos Manado belum memenuhi standar layanan pos universal, yaitu dari aspek waktu tempuh dan aspek keamanan dan kerahasiaan sehingga masih ada komplain dari pelanggan. Dilihat dari kualitas layanan secara keseluruhan sudah baik dan memenuhi harapan pelanggan.

Kata kunci: Standar Layanan Pos Universal, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

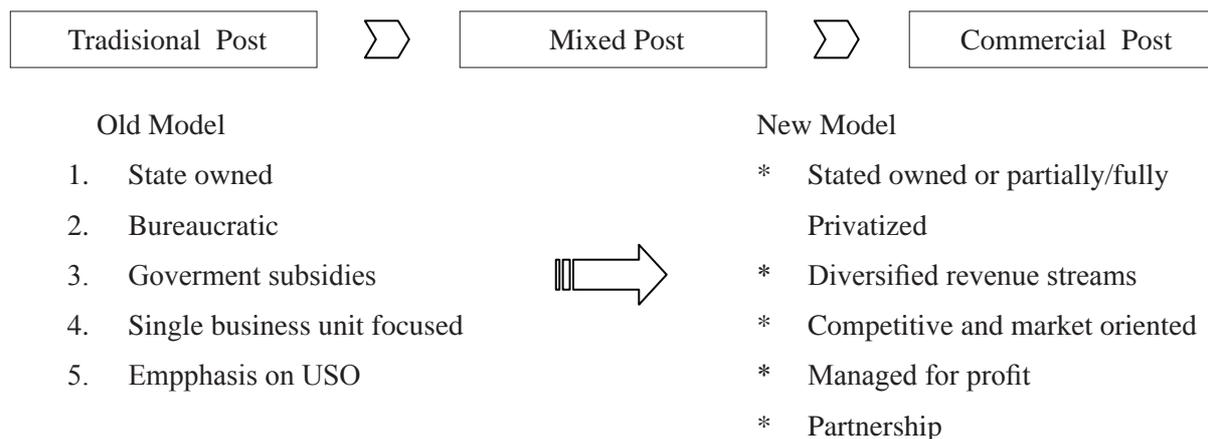
With all the advantages and services, Internet has a huge number of users spread around the world. This study aims to determine the Standard Universal Postal Service in Manado, North Sulawesi, in achieving customer satisfaction. The study was conducted by using a quantitative approach, by taking samples of 100 respondents in convenience sampling, which means that the respondent is a user / customer of postal services in Manado. Data were collected through questionnaires to the customers at the Manado post office. The results showed that PT Pos Manado has not met the standard of universal postal services, in the aspect of speed, security and confidentiality aspects, so there are still complaints from customer. The overall services are quite good and has met the customer expectations.

Keywords: Standard Services Postal Universal, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan pos di Indonesia pasca kemerdekaan mengalami cukup banyak perubahan dalam sistim Pos Indonesia sendiri. Saat ini, keberadaan PT Pos Indonesia dalam Undang-undang No. 38/2009 dapat melakukan interkoneksi dengan penyelenggara pos komersial yang berbadan hukum yaitu Badan Usaha Milik Swasta, Koperasi. Begitu pula dapat melakukan kerjasama dengan Badan Hukum lain dari penyelenggara pos asing sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Perubahan ini mengakibatkan perkembangan pos di Indonesia semakin marak dari interaksi antar penyelenggara pos dan berkembangnya lingkup usaha di bidang pos. Pos memiliki peran yang cukup penting dan strategis dalam pembangunan nasional, terutama sebagai sarana komunikasi dan informasi yang mendukung kegiatan perekonomian, persatuan dan kesatuan bangsa, mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan hubungan antar bangsa.

Keterlibatan Indonesia dalam keanggotaannya di Union Postal Universal (UPU) atau Perkumpulan Pos Sedunia UPU ke 22 di Beijing tahun 1999 yang menghasilkan Keputusan Strategis UPU yang kemudian disebut dengan Beijing Postal Strategy (BPS) yaitu mengatur prinsip-prinsip operasi internasional yang menyangkut bisnis surat pos, paket pos, dan aturan teknis pelaksanaannya tentang Pelayanan Pos Universal. Pada Konvensi Pos Sedunia di Bucharest tahun 2004 menyatakan layanan Pos Universal adalah ketentuan tetap mutu layanan pos pokok di semua titik di wilayah negara anggota untuk pelanggan dengan tarif terjangkau. Pada UPU Strategy Conference 2006 (Dubai) dan terakhir kongres UPU 2008 di Nairobi, implikasi peran pemerintah dalam mengendalikan dan mengembangkan sektor pelayanan pos, antara lain sebagai berikut:



Gambar.1 Model Pengembangan Sektor Pos

Sumber : PT Pos Indonesia (2007)

Dengan adanya perubahan tersebut mempengaruhi perubahan paradigma pelayanan pos, sehingga membuka peluang perubahan baik peran pemerintah dan peran swasta dalam pelayanan pos.

Kebijakan perposan di Indonesia bertitik tolak kepada aturan perposan internasional yaitu keanggotaan pemerintah Indonesia di dalam

organisasi perposan di dunia (Universal Postal Union) atau UPU. Sebagai anggota dari perhimpunan pos dunia, Indonesia wajib mengikuti peraturan yang berlaku umum terhadap layanan pos internasional, yaitu ketentuan dari Universal Postal Union (UPU) antara lain :

1. Mendukung konsep wilayah pos tunggal.
Bahwa semua pengguna/pelanggan berhak atas layanan pos universal dengan ketentuan tetap mengenai mutu layanan pokok pos di semua titik dalam wilayahnya, dengan tarif terjangkau;
2. Menetapkan cakupan layanan pos.
Maksudnya Pemerintah Indonesia menetapkan cakupan layanan pos yang ditawarkan, persyaratan untuk mutu dan tarif terjangkau dalam kerangka kerja undang-undang pos dalam negerinya.
3. Standar Layanan
Maksudnya adalah Negara anggota harus menjamin bahwa tawaran layanan pos dan standard mutu akan dicapai oleh penyelenggara yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan pos universal.

Memperhatikan ketentuan tersebut bahwa masyarakat berhak memperoleh standard pelayanan yang sama untuk setiap pengiriman surat/barang dengan tarif terjangkau. Penyelenggara harus melayani sampai ke tingkat pedesaan, termasuk pada titik layanan dan jangkauan layanan yang tidak potensial dan secara ekonomis tidak menguntungkan,.

Penyelenggara pos adalah suatu badan usaha yang menyelenggarakan pos dan wajib melaksanakan *Prosedur Operasi Standar* (SOP) untuk masing-masing layanan yang merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. PT Pos sebagai penyelenggara layanan pos universal (BUMN) bertugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang berkualitas.

Dengan diberlakukannya Undang-undang No.38 tahun 2009 tentang Pos, pemerintah memberikan kesempatan yang sama kepada semua Penyelenggara Pos yang memenuhi syarat untuk menyelenggarakan Layanan Pos Universal termasuk PT Pos sebagai

penyelenggara layanan pos universal (BUMN). PP No. 15/2013 tentang Pelaksanaan undang-undang NO 38/2009 pada bab III pasal 10 menetapkan bahwa standar pelayanan untuk layanan pos universal antara lain memperhatikan aspek-aspek ketersediaan akses layanan, keteraturan layanan, kompetensi sumber daya manusia, kecepatan dan keandalan, keamanan dan kerahasiaan, penanganan keluhan pelanggan, kepuasan pelanggan dan tarif layanan. Pelaksanaan undang-undang tersebut dituangkan ke dalam peraturan Menteri Kominfo no 22/2013.

Layanan Pos Universal adalah layanan pos jenis tertentu yang wajib dijamin oleh pemerintah untuk menjangkau seluruh wilayah negara kesatuan republik Indonesia yang memungkinkan masyarakat mengirim dan/atau menerima kiriman dari satu tempat ketempat lain di dunia.

Penyelenggaraan layanan pos universal menjangkau seluruh wilayah negara kesatuan RI sampai wilayah desa terpencil yang dijamin oleh pemerintah dalam hal menerima atau mengirim kiriman dari satu tempat ketempat lain didunia. Adapun layanan pos universal mencakup :

1. Surat, kartupos, barang cetakan, barang cetakan dan bungkus kecil (surat berisi) sampai dengan 2 kilogram;
2. Sekogram sampai dengan 7 kilogram;
3. Barang cetakan yang dikirim dalam kantong khusus yang ditujukan untuk penerima dengan alamat yang sama dengan berat sampai dengan 30 kilogram (M-bag)
4. Paket pos dengan berat sampai dengan 20 kilogram.

Dengan terlaksananya penyelenggaraan Layanan Pos Universal yang menjamin tersedianya layanan pos sampai ke pelosok tanah air, akan mendukung percepatan pembangunan masyarakat informasi dengan salah satu cirinya adalah kecepatan, volume dan interaktifitas dalam komunikasi terus mengalami peningkatan (Mc Quail,2000:88) sehingga tidak

ada lagi sebuah desa yang terisolir yang disebabkan kesulitan dalam melakukan komunikasi dengan wilayah lain.

Penelitian tentang Kesiapan Penyelenggara Pos untuk menyelenggarakan Layanan Pos Universal sebagai Implementasi UU no 38 tahun 2009 yang dilakukan oleh Sri Wahyuningsih tahun 2011, hasilnya bahwa “ Penilaian terhadap pemenuhan aspek-aspek standar LPU dari PT Pos Indonesia (BUMN) mendapat total skor 3,93 artinya PT.Pos Indonesia sudah siap mengikuti seleksi, namun masih harus memperhatikan aspek kepuasan pelanggan.” PT. Pos kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan dibidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten/kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Jejaring PT. Pos sudah memiliki 3700 kantor pos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Perkembangan jumlah kantor pos di seluruh Indonesia dapat dilihat dalam table sebagai berikut:

Tabel 1. Perkembangan jumlah kantor pos di seluruh Indonesia

No.	Jenis Kantor Pos	Freq	%
1	Kantor Pos	207	207
2	Kantor Pos Cabang (Kabupaten)	88	88
3	Kantor Pos Cabang (Dalam Kota)	754	751
4	Kantor Pos Cabang (Luar Kota)	2.422	2.427
Jumlah		3.471	3.473

Sumber : Statistik Ditjen Postel Semester II tahun 2010

Kantor Pos Manado sebagai lembaga yang berorientasi bisnis dan sosial bisa memenuhi kepentingan masyarakat dalam melayani layanan pos universal dengan tujuan regional dan internasional. Berkenaan dengan semakin meningkatnya

permintaan akan jasa pos, salah satu upaya yang telah dilakukan adalah dengan memperbanyak jumlah kantor pelayanan pos, kini ada 46 kantor pos cabang dalam dan luar kota. Dalam menghadapi persaingan dibidang pos tidak lepas dari usahanya menunjukkan kualitas jasanya untuk memenuhi harapan, mencari, dan mempertahankan pelanggan, walaupun banyak orang menganggap bahwa menggunakan jasa kantor pos tidak efektif dan kurang memadai, seperti jasa pengiriman surat yang membutuhkan waktu relatif lama dan terkadang mengalami keterlambatan. Disisi lain, kebutuhan masyarakat akan layanan pos kian bervariasi dan menginginkan pelayanan berupa kemudahan,keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu, serta biaya yang terjangkau. (Marpaung,2010 dalam situs waspada.com)

Selain itu, adanya pesaing baru yang bergerak dibidang sama, serta kemajuan teknologi pada bidang telekomunikasi yang membuat masyarakat untuk lebih selektif dalam memilih jasa yang akan digunakan. Untuk memenuhi pelayanan sesuai harapan masyarakat, kualitas pelayanan jasa mempunyai arti penting bagi perusahaan untuk memahami harapan dari kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu factor kepuasan adalah kualitas pelayanan yang menurut Parasuraman (1990) bahwa persepsi pelanggan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sarana fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy) yang dapat diukur

dengan instrumen SERVQUAL. Kantor Pos Manado dalam melaksanakan layanan pos universal sudahkah memenuhi aspek-aspek LPU dan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggannya.

Dari uraian tersebut maka rumusan masalah adalah bagaimana pemenuhan standard layanan pos universal dalam mencapai kepuasan pelanggan ? dengan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah PT Pos Manado dalam menyelenggarakan Layanan Pos Universal telah memenuhi aspek-aspek standar layanan pos universal?
2. Apakah kualitas pelayanan pos universal PT Pos Manado telah memenuhi harapan pelanggannya?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran aspek-aspek layanan pos universal dalam memenuhi standar layanan pos universal serta kualitas layanan yang dilaksanakan oleh PT Pos Manado terhadap jasa pengiriman surat dan paket. Sehingga sesuai dengan permasalahan penelitian, akan menjelaskan beberapa definisi konsep sebagai berikut :

Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti dari mulai pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Definisi jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2006). Dalam ilmu ekonomi, jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jasa merupakan aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2005:28) pengertian jasa adalah sebagai berikut: "Jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik,

dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya."

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Jasa dapat didenifisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 1997:83). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu : kehandalan, koresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati serta berwujud. (Philip kotler 1994: 561). Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama di mana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Yang dimaksud dengan jasa dalam penelitian ini adalah jasa perposan. Secara operasional, jasa yang disediakan oleh penyelenggara berupa penyelenggaraan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat layanan paket, layanan logistik, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. (layanan pos universal). Indikator dari jasa perposan adalah memenuhi kualitas sesuai harapan konsumen

(kehandalan, koresponsifan, ketanggapan), keyakinan, empati serta berwujud.

Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Standar Pelayanan menurut Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam hal melayani publik, terdapat standard pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan publik. *Standard pelayanan* adalah ukuran-ukuran yang berlaku terhadap berbagai aktivitas di dalam proses pelayanan (terutama dalam pelayanan *high contact*, namun di *low contact* juga ada meskipun sedikit). Standard pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Untuk pelayanan jasa à bisa dibuat oleh penyedia pelayanan dan masyarakat penerima pelayanan.

2. Untuk penyediaan barang à pada umumnya ada standard baku yang ditetapkan secara nasional maupun internasional.
3. *Standard pelayanan minimum* à merupakan jumlah atau kualitas minimum yang terukur dari sebuah pelayanan publik yang harus diterima oleh masyarakat. Ditetapkan oleh pemerintah untuk masing-masing sektor di bidang pelayanan.

Pelayanan prima adalah pelayanan publik yang dikelola sedemikian rupa sehingga menghasilkan kinerja pelayanan yang berkualitas tinggi. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas tinggi jika masyarakat yang mendapat atau menerima pelayanan dari pemerintah merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

Menurut Undang-undang no 38/2009 yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah pelayanan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kejelasan prosedur. Untuk Standar Layanan Pos Universal, pada Undang-undang No. 38/2009 adalah dengan memperhatikan aspek-aspek:

1. Ketersediaan Akses Layanan.
2. Keteraturan Layanan
3. Kompetensi Sumber daya manusia
4. Kecepatan dan Keandalan
5. Keamanan dan Kerahasiaan
6. Penanganan Keluhan Pelanggan.
7. Kepuasan Pelanggan
8. Tarif Layanan

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

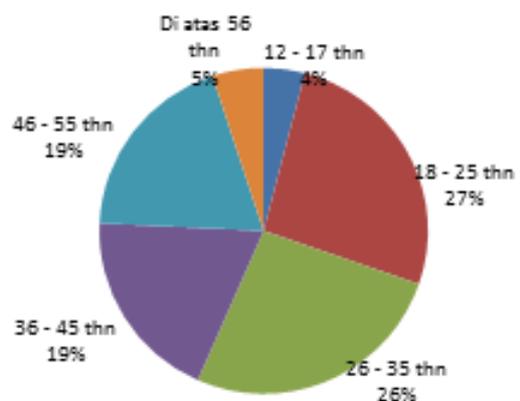
Menurut Kotler (2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kesimpulannya bahwa kepuasan pelanggan ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Langkah untuk mengetahui tingkat kepuasan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan untuk menjawab suara konsumen sehingga perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Kualitas layanan terdiri dari 5 dimensi yaitu Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan pemberi layanan, serta penampilan karyawan. Empati (*empathy*), berarti pemberi layanan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman., Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pemberi layanan dan pemberi layanan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

METODE

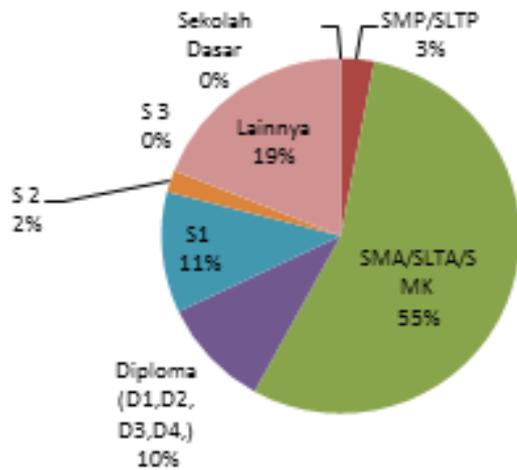
Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan metode penelitian digunakan metode penelitian survey. Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah masyarakat pengguna jasa layanan pos pengiriman surat dan barang/paket pada PT. Pos Manado Provinsi Sulawesi Utara.. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan tentang layanan pos universal maka pengambilan sampel diambil secara convenience sampling ditentukan sebanyak 100 orang dari seluruh populasi yang diambil secara acak. Lokasi penelitian adalah PT Pos yang ada di Kota Manado dengan pertimbangan bisa memenuhi kepentingan masyarakat dalam melayani layanan pos universal dengan tujuan regional dan internasional. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 8 sd 15 Mei 2014. Dalam melakukan analisis data, digunakan teknik deskriptif analisis. Wujud analisis berupa tabel frekuensi dan persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Usia dan Pendidikan



Gambar 1. Usia Responden



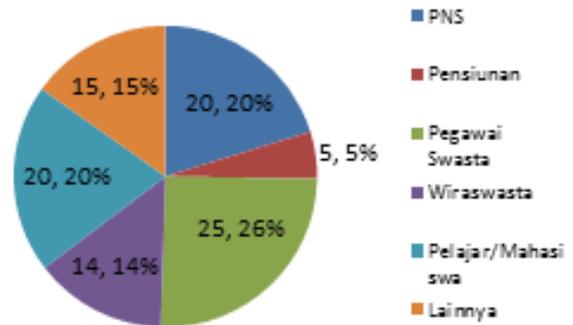
Gambar 2. Pendidikan Responden

Hasil pengumpulan data terhadap usia pengguna layanan pos, adalah seimbang bila dilihat dari usia antara 18-25 tahun sebanyak 27%, usia antara 26-35 thn sebanyak 26%, usia antara 36 – 45 thn berjumlah 19,19%, usia antara 46 – 55 thn berjumlah 19,19%, dan sebagian kecil adalah usia antara 12-17 thn adalah 4,4% dan usia diatas 56 thn ada 5,5%.

(Gambar 1). Sedangkan status perkawinan responden, yang kawin adalah 69 orang dan tidak kawin ada 31 orang.

Pada gambar 2 menunjukkan bahwa hasil survey responden pengguna layanan pos yang berpendidikan SLTA sebanyak 55,5%, yang berpendidikan Sarjana sebanyak 11,11%, yang berpendidikan Diploma 3 sebanyak 10,10%, SLTP sebanyak 3,3%, S 2 sebanyak 2,2% dan pendidikan lainnya (masih mahasiswa) sebanyak 19,19%. Responden mayoritas berpendidikan SLTA dan mahasiswa.

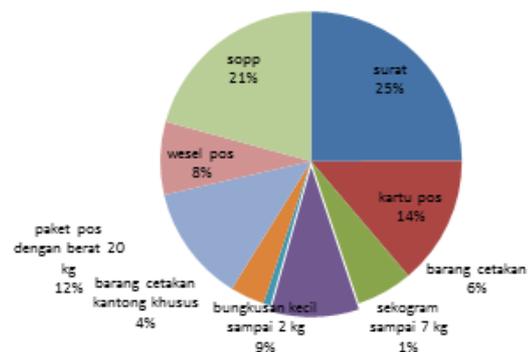
Berdasarkan gambar 3, hasil survey mengatakan pekerjaan pengguna layanan pos adalah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 20%, yang sudah pensiun sebanyak 5%, pegawai swasta sebanyak 26%, wiraswasta sebanyak 14%, pelajar/mahasiswa sebanyak 20%, dan lainnya adalah ibu rumah tangga, honorer BUMN, dll sebanyak 15%. Yang terbanyak menjadi responden adalah pegawai swasta yang datang ke kantor pos.



Gambar 3. Pekerjaan Responden

Profil Pengguna Layanan Pos Universal (LPU)

1. Pengetahuan Responden



Gambar 4. Pengetahuan responden tentang jenis LPU

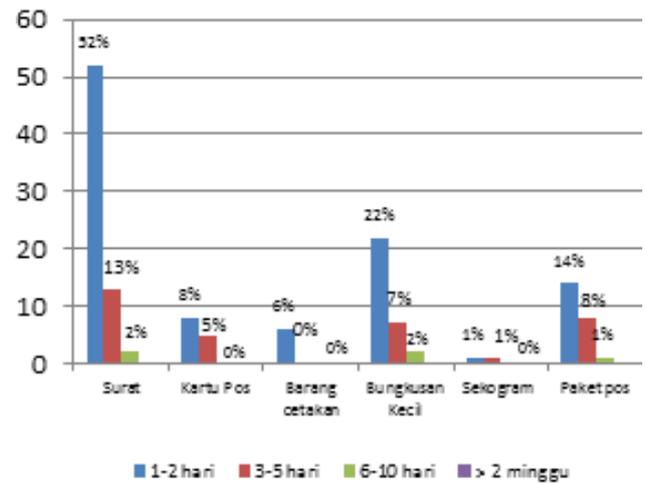
Pada gambar 4 bahwa responden lebih familiar dengan surat (25%), karena sejak dulu bila mengirim surat melalui kantor pos, walaupun sekarang surat sudah tergantikan dengan sms yang lebih cepat pengirimannya dari surat. Namun untuk pengiriman ke desa-desa masih efektif bila surat yang dikirim melalui PT Pos, karena PT Pos telah menjangkau sampai daerah terpencil atau pedesaan di Indonesia, sedangkan jasa titipan lain belum menyentuh untuk daerah pedesaan. Pengetahuan responden sebanyak 21% tentang SOPP dimungkinkan masyarakat sering menggunakan dalam pengambilan uang pensiun, atau pembayaran cicilan kendaraan, atau pembayaran telp dll. Dengan SOPP masyarakat mudah melakukan transaksi lebih dari satu layanan.

Pada gambar 7, responden menggunakan pelayanan PT Pos untuk pengiriman luar kota; yaitu untuk pengiriman surat sebanyak 48%, kemudian bungkusan kecil 42% dan paket pos sebanyak 34%. Sedangkan untuk pengiriman dalam kota adalah kartu pos sebanyak 26%, kemudian surat 22%, dan barang cetakan sebanyak 16% dan paket pos 4% dan luar negeri 1%. Hampir separuh responden mengirim surat ditujukan keluar kota Manado terutama dikirim ke kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Semarang dan kota-kota di Pulau Jawa, Papua. Sedangkan untuk dalam kota banyak menggunakan kartu pos, biasanya untuk mengirim ucapan selamat seperti pada hari raya keagamaan, atau berita pendek. Pengiriman ini dikirim sampai ke kabupaten atau daerah terpencil, antara lain kedaerah wilayah Sulawesi Utara seperti Bitung, Sangir, Miangas. Jadi akses layanan sudah menjangkau kedaerah yang ada PT Pos cabang luar kota di wilayah kantor pos Sulawesi Utara.

Salah satu standar pelayanan layanan pos universal adalah adanya ketersediaan akses layanan yaitu keterjangkauan layanan berupa ketersediaan dan ketersebaran titik layanan. dan pelayanan PT Pos yang ada di Manado ini telah menjangkau seluruh wilayah negara kesatuan RI, seperti dikatakan salah satu pejabat yang ada kantor pos Manado, “Memang kalau yang paling ujung kayak yang kemarin memang ada dari Pemda minta yang Miangas itu yang belum bisa daerah terpencil sendiri itu paling ujung tapi kayaknya itu akan rintis untuk buka disana juga, sudah ada rencana tapi belum, tapi baru akan dibuka Melong dulu, Melong Talaud tapi dulu kan, sekarang ini kan penetapan ibu kota Kabupaten, saat ini sebenarnya yang daerah sana yang Beo sama Esang itu sudah ada kantor pos disana”

Pada gambar 7, waktu tempuh pengiriman menurut responden baik surat atau paket adalah 52 % responden mengatakan bahwa surat sudah sampai ke penerima dengan waktu antara 1 sampai 2 hari, kemudian bungkusan kecil sebanyak 22 % dan paket pos sebanyak 14%. Sedangkan untuk lamanya surat baru sampai dengan waktu antara 3-5 hari adalah

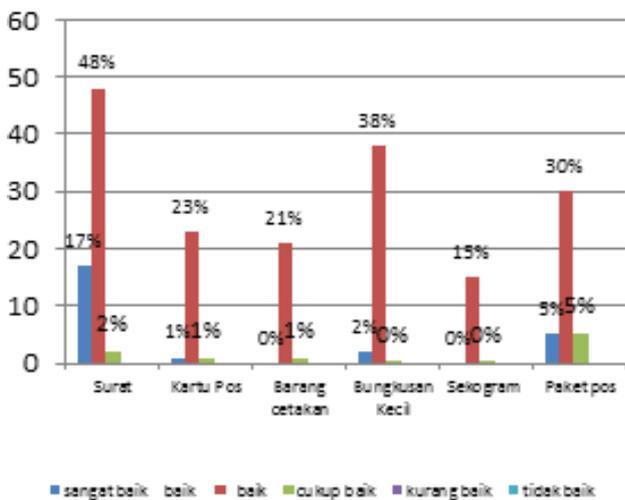
sebanyak 13%, untuk bungkusan kecil sebanyak 7% dan paket pos sebanyak 8%.



Gambar 7. Waktu Tempuh Pengiriman

Sedangkan lamanya surat sampai ke penerima dengan waktu antara 6 - 10 hari hanya 2%, begitu pula dengan bungkusan kecil sebanyak 2%, kemudian paket dan kartu pos masing-masing 1%. Untuk pengiriman yang lebih dari 2 minggu tidak ada yang menyebutkan.

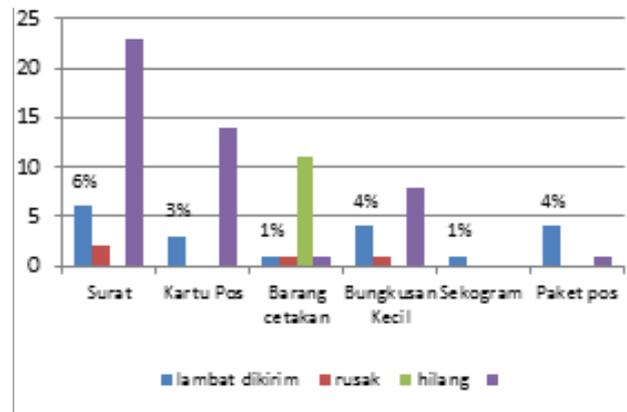
Jangka waktu pengiriman surat/paket merupakan salah satu kriteria dari mutu layanan pos. dilihat dari aspek kecepatan layanan dalam pengiriman PT Pos sudah tepat waktu dan memenuhi untuk standar pelayanan LPU., PT Pos Indonesia berupaya memenuhi komitmennya untuk memberikan layanan pos terbaik dengan standar waktu penyerahan lebih cepat dan terkirim ke alamat tujuan. Namun demikian karena setiap wilayah tujuan memiliki sumber daya serta kendala yang berbeda, tidak semua memberikan pelayanan yang optimal sesuai yang diharapkan, namun demikian ada yang menyatakan kiriman baru sampai 1 minggu lebih.



Gambar 8. Aspek Keamanan dan Kerahasiaan

Dalam gambar 8, yaitu penyampaian surat yang dilakukan PT Pos tentang keamanan dan kerahasiaan surat. Hal ini dikatakan oleh responden sebanyak 17% keamanan surat sangat baik, responden mengatakan surat baik sebanyak 48%. Untuk bungkusan kecil dikatakan responden baik sebanyak 38 %, dan responden yang mengatakan paket pos keamanan dan kerahasiaan baik sebanyak 30%, responden yang mengatakan kartu pos keamanan dan kerahasiaan baik sebanyak 23% dan responden yang mengatakan barang cetakan keamanan dan kerahasiaan baik sebanyak 21%. Sedangkan responden yang mengatakan cukup baik hanya kecil jumlahnya adalah bungkusan kecil sebanyak 6 %.

Memang keamanan surat atau paket merupakan hal penting yang harus dijaga oleh kantor pos, apalagi surat atau barang yang dikirim bersifat penting sehingga surat atau barang harus tetap utuh sampai pada penerima, terlihat separuh dari responden mengemukakan pendapatnya bahwa PT Pos dikatakan baik bila dibandingkan dengan layanan pos yang lain. kepercayaan masyarakat terhadap pos ini sudah baik seperti dikatakan oleh responden sebanyak 48%.



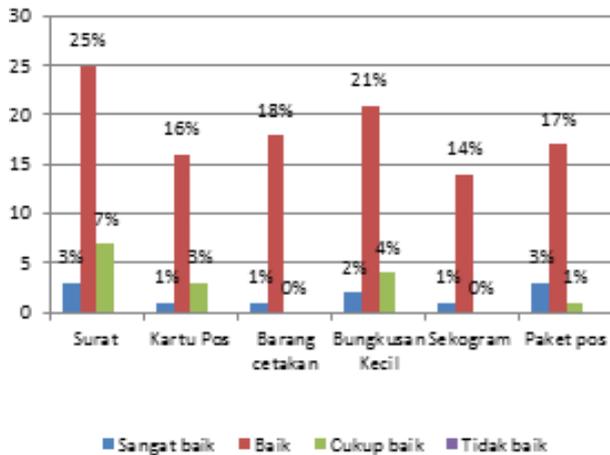
Gambar 9.Aspek Komplain dari pengguna

Pada gambar 9 menyebutkan responden yang complain karena surat datang terlambat sebanyak 6 %, bungkusan kecil dan paket pos sebanyak 4 %. dan kartu pos sebanyak 3%. Sedangkan menurut responden surat yang hilang sebanyak 2%, barang cetakan 1%, bungkusan kecil 1%. Sedangkan untuk surat yang rusak dikatakan responden sebanyak 11% terhadap barang cetakan.

Kantor pos banyak menerima komplain dari pengguna / pelanggan baik untuk keterlambatan penerimaan surat atau paket maupun kehilangan. Namun demikian hendaknya PT Pos mencari penyebab kenapa lambat atau rusak nya kiriman sehingga pengiriman tidak sampai ke alamat tujuan. Menurut pejabat PT Pos, “untuk surat agak susah ditelusuri penyebabnya, kalau LPU itu kan kebanyakan di perangkoi saja dan tidak terbukukan, tapi kalau yang terbukukan sampai ke pelosok pelosok itu kita bisa telusuri penyebabnya... selain itu faktor cuaca yang tidak menentu dan alat transportasi suatu hambatan pengiriman seperti pesawat yang di delay, atau bagasi penumpang penuh, atau kalau musim haji, dan juga kadang surat sudah sampai dikirim ke kantor, kantor sudah tutup atau lalu lintas macet sehingga barang dan surat dari PT Pos ikut terlambat sampai ke tempat tujuan.” Itulah kelemahannya di dalam pengiriman sehingga tidak terlacak. Penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman dan wajib memberikan ganti rugi bila terjadi kerusakan atau hilang terhadap barang yang dikirim, sesuai aturan.

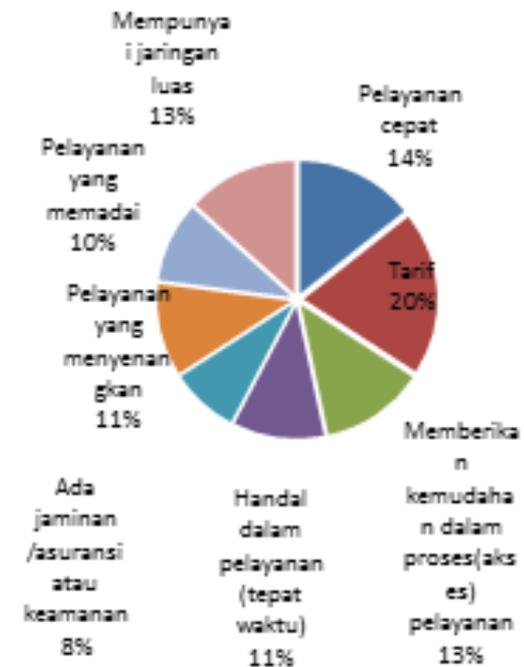
Untuk hal ini masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui telepon atau langsung datang ke kantor pos di bagian customer handling complain, atau bisa juga di email ke kantor pos.

Pelayanan kantor pos untuk pengiriman surat/ barang/paket belum maksimal dilakukan hal ini berhubungan dengan SDM yang ada.



Gambar 10. Aspek Penanganan Petugas Terhadap Keluhan Pelanggan

Gambar 10 memperlihatkan responden untuk penanganan keluhan pelanggan terhadap surat adalah sangat baik sebanyak 3%, dikatakan baik sebanyak 25% dan dikatakan responden cukup baik sebanyak 7%. bungkusan kecil dikatakan responden sangat baik penanganannya sebanyak 2%, dikatakan baik sebanyak 21%, dan cukup baik sebanyak 4%. Untuk paket pos menurut responden penanganannya sangat baik sebanyak 3%, dikatakan baik sebanyak 17% dan cukup baik 1%. Untuk barang cetakan penanganannya baik dikatakan responden sebanyak 18%, kartu pos penanganannya baik sebanyak 16% dan sekogram penanganannya baik sebanyak 14%. Dari keseluruhan keluhan pelanggan terhadap surat maupun yang lainnya diselesaikan oleh petugas kantor pos dengan baik dengan memberikan solusinya, sehingga jawaban dari petugas pos dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan membangun kepercayaan masyarakat.



Gambar 11. Pilihan menggunakan LPU

Berdasarkan gambar 11 menjelaskan responden yang memilih jasa layanan pos dengan alasan karena tarif dikatakan sebanyak 20%, selain itu 14% responden beralasan memilih pelayanan cepat, responden memilih bahwa PT pos mempunyai jaringan luas sebanyak 13%. Responden yang memilih kemudahan dalam pelayanan sebanyak 13%, responden yang mengatakan di kantor pos pelayanannya mudah serta pelayanan yang menyenangkan, serta handal dalam pelayanan masing-masing sebanyak 11% responden, pelayanan yang memadai dikatakan responden sebanyak 10% dan yang paling sedikit adalah asuransi sebanyak 8%.

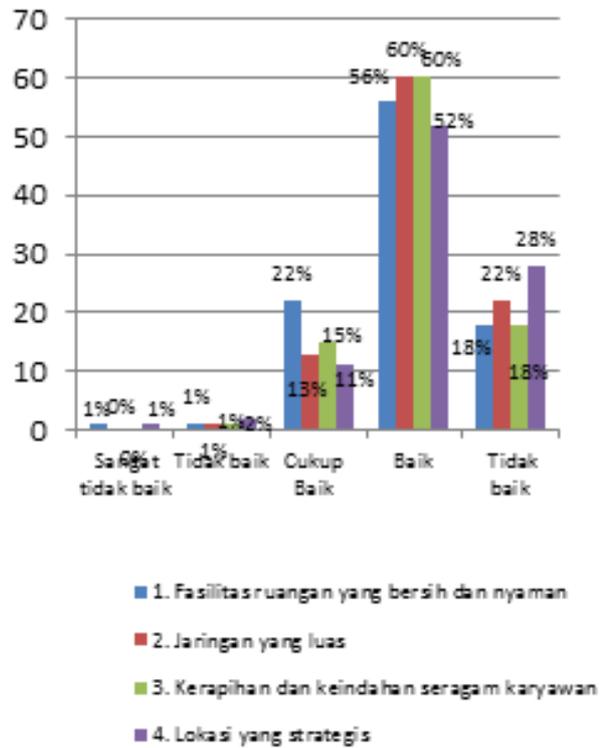
Responden yang beralasan memilih jasa layanan pos karena tarif yang ada di kantor pos lebih murah dibandingkan dengan jasa pos yang lain, ini untuk masyarakat masih terjangkau tarif untuk jasa layanan pos universal yang diselenggarakan oleh PT Pos Indonesia, menurut aturan Kepmen Perhubungan No. KM.32 thn 2002 tentang tarif jasa pos dasar dalam negeri dan luar negeri. Dengan pemberlakuan tarif transparan yang didasarkan pada jenis kiriman dan tingkat berat dan berdasarkan zona. Seperti yang dikatakan pejabat pos “masalah tarif saya pikir masih pos lebih murah dari jasa titipan jadi yang LPU itu masih tarif standar dengan tarif Rp. 2500 sudah sampai

di daerah yang dituju wilayah yang jauh seperti ke Tompaso, Eriskombi “., Sedangkan responden yang memilih karena jaringan luas, karena PT Pos satu sama lain sudah terkoneksi jaringan dan akses layanan sampai ke daerah terpencil. Kemudian responden yang beralasan memilih kantor pos memadai dalam pelayanan dimungkinkan bahwa PT Pos adalah sebuah perusahaan yang sudah lama berdiri tentunya telah berpengalaman dalam pelayanannya dan yang paling sedikit responden yang beralasan memilih pos karena jaminan, kemungkinan masyarakat belum sepenuhnya percaya jaminan yang diberikan untuk pelanggannya. di Kantor Pos dibandingkan sebelumnya

Menurut 51% responden pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor pos selama ini sama saja dengan waktu sebelumnya, berarti pelayanan belum menunjukkan peningkatan, seperti juga dikatakan oleh pejabat kantor pos bahwa “jadi pembinaan aspek penyediaan SDM walaupun sudah berulang ulang tapi mungkin karena budaya masyarakat, makanya yang paling PR besar kita di Sulut ini aspek SDM pelayanan ke masyarakatnya, terus kita tingkatkan kadang sampai kita tukar orang karena ketika berhadapan dengan masyarakat ya itu dari segi skill maupun attitudenya masih sedikit “.

Responden yang berpendapat lebih baik dari sebelumnya sebanyak 48 %,,mungkin mereka melihat dari sarana dan prasarana yang ada seperti gedung yang lebih baik dari sebelumnya, memakai teknologi komputer dalam pelayanannya dan banyak loket yang tersedia.

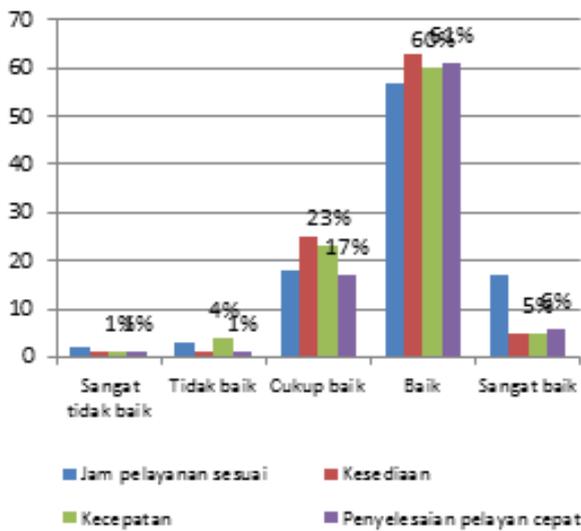
Menurut responden 92% mengatakan kantor pos dibuka dari jam 8 sampai jam 4 sore, sedangkan 8% mengatakan tidak, tetapi pada hari Sabtu kantor pos buka dari jam 8 sampai jam 12 siang, dan ini sudah mengikuti standar pelayanan LPU.



Gambar 1. Tangible

Dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang dapat dilihat secara nyata, ada beberapa indikator yaitu kerapihan seragam pegawai, dikatakan oleh responden baik sebanyak 60%, jaringan luas juga baik sebanyak 60% fasilitas ruangan dikatakan responden baik sebanyak 56% dan lokasi yang strategis, dikatakan responden baik sebanyak 52%

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa kerapihan karyawan didalam bekerja perlu Di samping itu, fasilitas dan jaringan diperlukan dalam pengoperasian pos. Dengan demikian dimensi tangibles dalam hal fasilitas tidak hanya dilihat dari fisik berupa bangunan atau peralatan saja, tetapi fasilitas yang lain juga diperhatikan, SDM yang baik dalam melayani pelanggan disertai kerapihan seragam membuat pelanggan senang, sehingga akan sering berkunjung ke kantor pos bila mau mengirim surat. Jadi, kualitas pelayanan PT Pos dilihat secara keseluruhan menurut responden dari dimensi *tangibles* adalah baik.



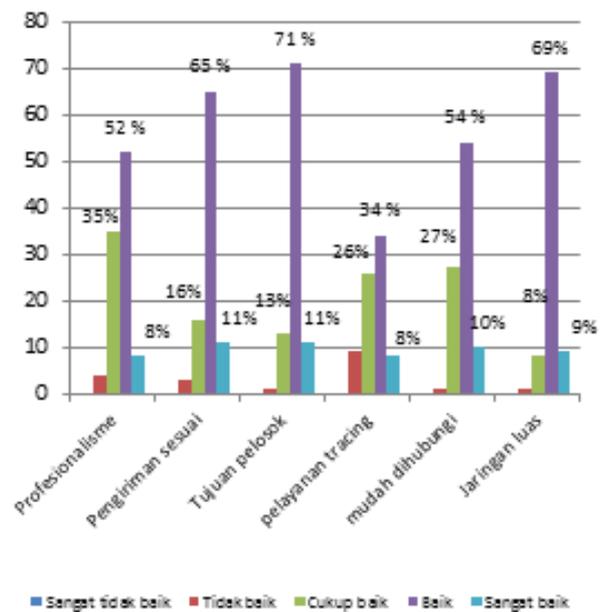
Gambar 2. Empaty

Dimensi empathy (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pada dimensi empathy, peneliti menggunakan beberapa indikator antara lain, Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dikatakan responden baik sebanyak 57%, kesediaan karyawan dalam membantu keluhan pelanggan, dikatakan baik oleh responden sebanyak 63%, lalu kecepatan dalam menanggapi keluhan/masalah dan komplain yang dilakukan pelanggan dikatakan responden baik sebanyak 60%, lalu penyelesaian pelayanan pos cepat, tepat waktu untuk pelanggan dikatakan baik oleh responden sebanyak 61%.

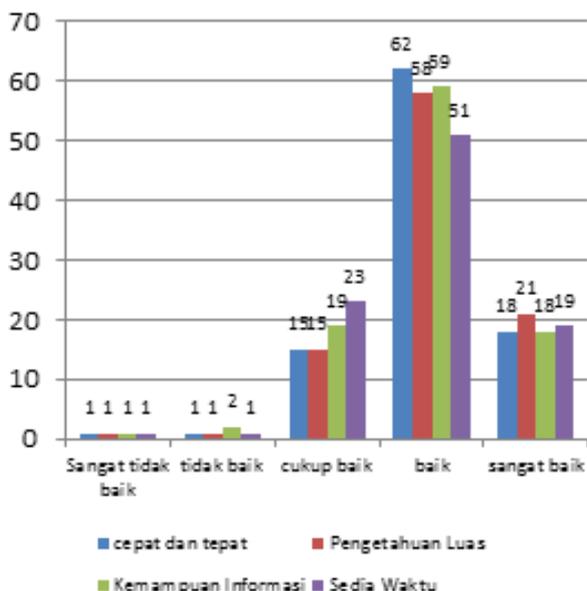
Dari ke empat indikator bahwa indikator yang nilainya tinggi yaitu adanya kesediaan karyawan menyelesaikan keluhan dari pelanggan, seperti ada komplain tentang surat atau paket seperti surat terlambat, atau dapat juga memberikan informasi ttg pos yang belum diketahui masyarakat. ini penting didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena pelanggan adalah raja, harus dilayani dengan baik, ramah serta memberikan kesan baik. selain itu pelayanan juga harus cepat diberikan dalam melayani pelanggan agar tidak kehilangan pelanggan. Dilihat dari dimensi empathy menurut responden sudah

baik adanya perhatian dari pegawai pos terhadap pelanggannya.



Gambar 3. Reability

Dimensi reliability (keandalan), yaitu kemampuan pemberi layanan dengan memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam dimensi reability terdiri dari beberapa indikator, antara lain tujuan pengiriman surat /barang keseluruh pelosok NKRI dikatakan oleh responden baik sebanyak 71%, karena PT Pos telah melayani masyarakat sampai ke pelosok daerah di Indonesia, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir mengirim surat yang ada dipelosok pedesaan, dan kiriman akan dikirim sesuai ke alamat yang dituju, 69 % responden mengatakan baik untuk jaringan yang luas, karena layanannya sudah online sehingga pengiriman diharapkan cepat sampai, kemudian pengiriman surat dan paket yang tepat waktu oleh responden dikatakan baik sebanyak 65%, diharapkan pengiriman tepat waktu sampai ke penerima sesuai jadwal, kemudian profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan menurut responden dikatakan baik sebanyak 52%, dan terakhir pelacakan posisi barang hanya 34 % responden yang mengatakan baik bila surat atau paket yang mengalami keterlambatan sudah bisa diketahui dengan adanya jejak lacak melalui online.



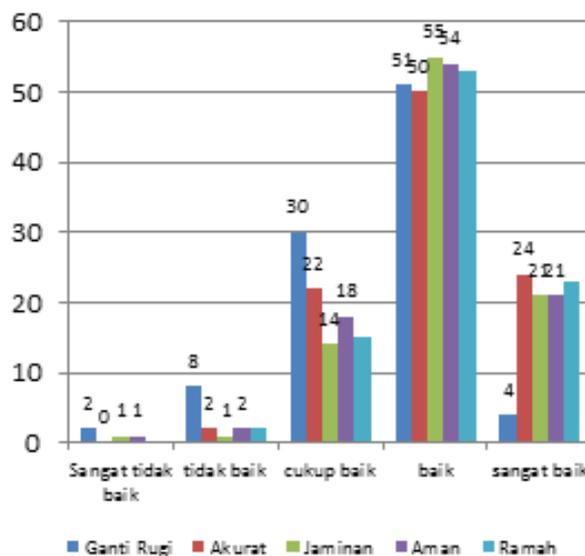
Gambar 4. Responsiveness

Dimensi Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Untuk dimensi responsiveness, 62% responden mengatakan baik bahwa pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan pos, kemudian sebanyak 59%. responden yang menyatakan baik penyampaian informasi, pengetahuan yang luas dikatakan responden baik sebanyak 58%, dan yang paling rendah dengan nilai baik adalah karyawan menyediakan waktunya untuk menjawab pertanyaan / merespon keluhan pelanggan. sebanyak 51%.

PT Pos sudah melayani pelanggannya dengan cepat baik dalam penyampaian informasi maupun kesediaan menjawab pertanyaan pelanggan yang disertai keramah tamahan dalam pelayanan, dan ini perlu. Jadi, bila dilihat dari indikator yang ada, kualitas pelayanan pada PT Pos secara keseluruhan dilihat dari dimensi responsiveness dinilai baik, petugas pelayanannya tanggap terhadap pelanggan.

atau barang harus tetap utuh sampai pada penerima,

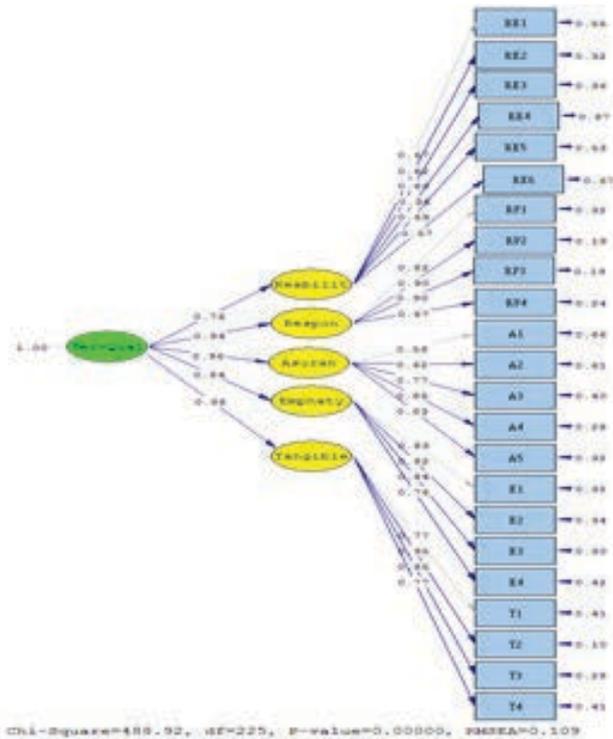


Gambar 5. Assurance

Assurance (jaminan), yaitu kesopanan dan kemampuan pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Pada dimensi assurance peneliti menggunakan beberapa indikator antara lain, pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang atau kehilangan terjadi sesuai dengan prosedur, dikatakan oleh responden baik sebanyak 51%, keakuratan penimbangan barang yang dikirim, dikatakan responden baik sebanyak 50%, jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan ke pelanggan dikatakan responden baik sebanyak 55%, perilaku karyawan membuat pelanggan merasa aman dalam menggunakan jasa pelayanan perusahaan, dikatakan responden baik sebanyak 54%, dan keramahan serta kesopanan karyawan dalam pelayanan dikatakan responden baik sebanyak 53%.

Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelanggan, diberikan PT Pos baik untuk setiap kerusakan surat/barang atau hilang hal ini untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pos. Memang keamanan surat atau paket merupakan hal penting yang harus dijaga oleh kantor pos, apalagi surat atau barang yang dikirim bersifat penting sehingga surat

Secara keseluruhan, pendapat responden tentang kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *assurance* adalah baik.



Dengan menggunakan analisis factor, terlihat paling tinggi nilainya adalah dimensi reliability yaitu kehandalan petugas dalam pelayanan, sedang dimensi yang rendah adalah dimensi assurance yaitu jaminan keamanan PT Pos belum maksimal.

PENUTUP

Sebagai Implementasi Undang-undang No.38 Tahun 2009 tentang Pos bahwa PT Pos Manado dalam penyelenggaraan layanan pos universal belum memenuhi standar layanan pos universal diantaranya, aspek waktu tempuh pengiriman dan aspek keamanan dan kerahasiaan hal ini berkaitan dengan kompetensi SDM yang ada.

Sedangkan dari kepuasan pelanggan dilihat dari kelima dimensi service quality sudah baik memenuhi harapan pelanggan. PT Pos telah memberikan layanannya sampai pelosok NKRI, bersedia membantu keluhan pelanggan bila dibutuhkan dan

serta melayani dengan cepat dan handal, memberikan jaminan keamanan terhadap kiriman. Nilai jaminan / assurance dibandingkan yang lain mempunyai nilai rendah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian mandiri tentang Pemenuhan Standar Layanan Pos Universal Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado.

Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga laporan penelitian mandiri ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya terutama kepada : Bapak Dr.Ir.Hedi M. Idris,MSc.Kapus Litbang PPI badan Litbang SDM Kemkominfo,Bpk Hanny Sualang, Manajer Audit dan Mutu, PT Pos Manado, ibu Diana Linda Hamber Kepala Unit Pelaksana Operasi Kantor Pos Manado, Bp. Drs. Kenda Kepala Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Manado, serta Rekan-rekan satu kelompok yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini .

Penyusunan laporan ini jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun, untuk lebih baik dimasa yang akan datang dan sempurnanya laporan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, Alwi, dkk.(1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
 Jakarta: Balai Pustaka
- M.Thamrin Wahid,Boni,MT, April (2014). *Paparan tentang Problematika Kebijakan Perposan di Indonesia pada Bimtek Penyelenggaraan Pos dan Informatika*, Puslitbang PPI Badan Litbang SDM KemKominfo,
- Parasuraman, A., Zaithaml, V.,A., Dan Berry, L.L (1998). *Serqual: a multiple item scale for measuring konsumer perception of service Quality*, *Journal off retailing*, 64 (1), 12-40
- Ratminto dan Atik Winarsih. (2005) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Ruslan, Rusadi. (2008) *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi* Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Supranto, (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, Cetakan Ketiga.
- Stanton, William J. (2001). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta Erlangga
- Sutopo dan Suryanto, (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Wahyuningsih,Sri SE, MM, (2011) *Laporan Ahir Kesiapan Penyelenggara Pos Untuk Menyelenggarakan Layanan Pos Universal Sebagai Implementasi Undang-undang No. 38tahun 2009 tentang Pos*
- Yamit, Zulian.(2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* Yogyakarta Ekonisia.

Dokumen :

1. Undang-Undang No 38 tahun 2009 tentang Pos
2. UU 25/2009 tentang Undang-undang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah No. 15 /2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 38/2009
4. Peraturan Menteri Kominfo No 22/2013 tentang Layanan Pos Universal

Jurnal

- Sri Wahyuningsih, Maret 2009 *Analisis Kebijakan Publik Service Obligation (PSO) Bidang Pos.*, Buletin Pos dan Telekomunikasi vol.7 No.1.

Sumber lain :

[www/PTPos indonesia](http://www.PTPos indonesia)

www.gunadarma.ac.id/library/articles/.../Artikel_91205169.pdf

<http://nuriest.blogdrive.com/archive/7november2008>

<http://skripsimanajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanahn.htm>

Kota Manado Dalam Angka 2012.

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 layaknnya 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 Ratnawati¹ dan Dadang Rahmat²

¹Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Balitbang SDM Kementerian Kominfo

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

²Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

¹atjihratnawati@yahoo.com ²rahmat.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