

## **Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571**

**Septiawan Ardiputra**

E-mail: septiawan.ardiputra@unsulbar.ac.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sulawesi Barat

### ***Abstract***

*The Public Service Function is one of the main functions of the government in terms of public services, so that in the provision of public services, the presence of the government bureaucracy is needed both through its bureaucracy and BUMN. Postal services provided by the Pasangkayu Branch Post Office 91571 as the Work Unit of PT.Pos Indonesia (Peresero) based on observations there are still problems found where getting services from postal officers takes quite a long time so that very often long queues for users postal services. This study aims to analyze the tangible aspects of postal services using a qualitative descriptive approach. Data collection techniques using in-depth interviews, observation and documentation. The results showed that the Tangible Aspects of Post Services at the Post Office Pasangkayu Branch 91571 Pasangkayu Regency, West Sulawesi Province have been going well, such as the appearance of officers in providing services, use of tools in the service process, building / service space and parking space, except on the Employee indicator because the results of the research show that the existing employees in terms of quantity are not sufficient because there is only 1 person, especially employees who serve as counter. So it requires additional employee for the creation of a good, optimal and quality service.*

***Keywords*** : *Tangible, Public Service, Postal Services.*

### **Abstrak**

Public Service Function merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam hal pelayanan publik, sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik kehadiran birokrasi pemerintah sangat diperlukan baik melalui birokrasinya ataupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelayanan Jasa Pos yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 selaku Unit Kerja dari PT.Pos Indonesia (Peresero) berdasarkan observasi masih terdapat permasalahan yang ditemukan dimana untuk mendapatkan pelayanan dari petugas pos memerlukan waktu yang cukup lama sehingga sangat sering terjadi antrian yang panjang bagi pengguna jasa pos. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 Kab.Pasangkayu Prov.Sulawesi Barat sudah berjalan dengan baik seperti Penampilan Petugas dalam memberi layanan, penggunaan alat bantu dalam proses layanan, Gedung/Ruang Pelayanan serta Tempat Parkir, kecuali pada indikator SDM / Karyawan karena dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang ada dari segi kuantitas belum memadai karena hanya terdapat 1 (satu) orang, khususnya karyawan yang bertugas sebagai petugas loket / frontliner. Sehingga memerlukan penambahan SDM/Karyawan demi terciptanya suatu pelayanan yang baik, optimal dan berkualitas.

**Keywords** : *Bukti Fisik, Pelayanan Publik, Jasa Pos.*

## **Pendahuluan**

Telah disebutkan dengan sangat jelas Didalam UUD 1945 Pasal 33 Ayat 2 (Mawuntu, 2012) mengenai cabang-cabang produksi yang dikuasai oleh negara yang menguasai hajat hidup orang banyak merupakan salah satu peran dari pemerintah melalui BUMN. Menurut UU 19 2003 (Indonesia, 2006), badan usaha yang sebagian ataupun seluruh modalnya adalah milik negara lewat penyertaan secara langsung yang bersumber dari kekayaan negara yang telah dipisahkan maka disebut BUMN. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah yang disebut Public Service Function, sehingga dibutuhkan kehadiran suatu organisasi pemerintah dalam hal pelayanan publik yang sering disebut birokrasi. Melalui BUMN ataupun Birokrasi, pemerintah berkewajiban menyediakan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat luas

Bersumber pada UU 38 2009 tentang Pos (Michael, n.d.), Badan Usaha di Indonesia yang berbadan Hukum dalam menyelenggarakan jasa pos seperti BUMD, BUMS, Koperasi dan BUMN. Namun hingga saat ini hanya PT.Pos Indonesia yang terdata sebagai BUMN yang menyelenggarakan pelayanan jasa pos. Dampak dari pemberlakuan UU Pos diatas maka pelayanan pos saat ini telah meliputi layanan komunikasi surat tertulis dan/atau surat elektronik, logistik, paket dan transaksi keuangan dan tidak lagi hanya terbatas pada pelayanan lalu lintas barang ataupun surat. Dan didalam pasal 13 ayat 2 disebutkan bahwa setelah mendapatkan izin dari menteri penyelenggara pos dapat menjadi perusahaan terbuka atau publik.

Mengenai Pelayanan Publik telah sangat jelas disebutkan dalam UU No.25 2009 (Setyobudi, 2016) dimana penyelenggara pelayanan memiliki beberapa hak antaralain : a.Memberikan pelayanan tanpa ada hambatan dari pihak lain yang bukan tugasnya. b. Menolak permintaan atas suatu pelayanan yang sifatnya bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. c. Melakukan pembelaan atas aduan atau tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam hal pelayanan publik; d.Mempunyai anggaran pembiayaan pelayanan publik; e. Kerjasama.

Pada Tahun 1985 Parasuraman menyatakan dalam bahwa terdapat 5 (lima) dimensi dalam mengukur suatu mutu atau kualitas dari pelayanan yaitu : Tangibles, Emphaty, Reliability, Assurance dan Responsivness. (Fransiscus et al., 2012) . Permasalahan pelayanan sesungguhnya tidaklah tentang sesuatu hal yang sulit ataupun rumit tetapi jika hal-hal tersebut kurang mendapatkan perhatian maka akan berdampak pada sesuatu yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu

didukung dengan mutu dari suatu pelayanan, etika atau tata krama serta fasilitas yang memadai. Sebaliknya pemberian pelayanan merupakan salah satu tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga dampaknya adalah nilai tambah bagi perusahaan.

Pelayanan Jasa Pos yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 berdasarkan observasi masih terdapat permasalahan yang ditemukan dimana untuk mendapatkan pelayanan dari petugas pos memerlukan waktu yang cukup lama sehingga sangat sering terjadi antrian yang panjang bagi pengguna jasa pos. Dari sekian banyak aspek kepuasan pelanggan, salah satu yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah antrian. Bila kita mengaitkan permasalahan ini pasti akan sangat berhubungan antara kepuasan pelanggan dengan antrian. Dikarenakan waktu antrian merupakan standar evaluasi dari suatu layanan terhadap kepuasan pelanggan. Bukan hanya kemudahan proses belanja, mutu dari suatu produk, sarana yang diberikan dan juga harga, yang akan menjadi bahan evaluasi pelanggan akan suatu layanan melainkan aspek antrian juga mempunyai pengaruh yang cukup besar. Jika melihat dari sisi konsumen, pelayanan prima tanpa antrian merupakan sesuatu yang sangat diinginkan. Walaupun terdapat antrian setidaknya waktu tunggu hanya sebentar saja.

Dan dalam penelitian yang dilakukan, penulis hanya berfokus pada 1 (satu) aspek saja yaitu tangible (bukti fisik) dengan alasan bahwa kesan pertama dari seorang pelanggan atau pengguna jasa berawal dari aspek tangible, yang berarti Tangible yang baik akan sangat menentukan persepsi pelanggan khususnya pelanggan baru. Dalam artian sebelum pelanggan mendapatkan pelayanan jasa dari seorang karyawan hal pertama yang dapat dilihat, dirasakan, didengar dan diraba adalah terdapat pada aspek tangible yang diberikan oleh penyedia jasa layanan yaitu Kantor Pos Pasangkayu 91571 yang dalam hal ini menjadi lokus dalam penelitian penulis. Dan alasan penulis memilih lokus dalam penelitian ini karena penulis melihat tantangan arus modernisasi yang dihadapi oleh banyak perusahaan pos dunia yang tergabung dalam suatu Organisasi Internasional yaitu Universal Postal Union (UPU) yang berdiri pada 9 Oktober 1874 dan menjadi wadah forum utama kerja sama antar operator pos negara untuk memastikan tersedianya jejaring universal yang menyediakan produk dan layanan terbaru. Indonesia sendiri menjadi anggota UPU sejak 1 Mei 1877. Dan Pos Indonesia dizaman sekarang ini yang serba digital, belum lagi Sejak diterbitkannya Undang-Undang No 38 tahun 2009 tentang

Pos yang menghapus praktik monopoli penyelenggaraan pos oleh PT Pos Indonesia, sehingga banyak perusahaan swasta mulai mengerahkan segala kemampuan untuk menggeluti bisnis ini. Dan sangat jauh berbeda jika dibandingkan dengan UU No.6/1984, tentang penyelenggaraan pos, utamanya dalam hal pengiriman surat hanya boleh dilakukan oleh BUMN yakni PT Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat Judul Penelitian yaitu "Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571" Kab.Pasangkayu Prov.Sulawesi Barat. Dan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan jasa pos pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 jika dilihat dari Aspek Tangible (Bukti fisik) sehingga fokus dalam penelitian ini adalah pada Aspek (Tangible) Bukti Fisik pada Pelayanan Jasa Pos.

## **Metode**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini Deskriptif Kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran secara lengkap tentang objek sosial / kenyataan sosial dengan cara eksplorasi dan klarifikasi. Menurut Nazir dalam (Santosa, 2015) bahwa suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang, status kelompok manusia dan suatu subjek dapat dilakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dengan menjelaskan seperangkat proses dan juga bersifat kontradiktif untuk menyimpan suatu informasi mengenai subjek penelitian. Yang juga bertujuan menggambarkan beberapa fenomena-fenomena yang ada, baik yang sifatnya rekayasa manusia maupun yang sifatnya alamiah dan juga lebih memperhatikan keterkaitan antar aktifitas, karakteristik dan kualitas (Sukmadinata, 2005). Menggambarkan suatu keadaan apa adanya tanpa melakukan manipulasi pada suatu variabel yang diteliti dan juga cara mendapatkan informasi yang apa adanya merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah khusus pada aspek tangible (bukti fisik) dengan beberapa indikator antara lain: penampilan karyawan, penggunaan alat bantu dlm pelayanan, sdm dan gedung/ruang pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi sedangkan dalam hal penentuan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling yang penentuannya didasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini atau teknik

pengambilan sampel yang tidak berdasarkan aturan (random), daerah, ataupun strata (Kurniawan, 2020). Informan yang dipilih terdiri atas Kepala Kantor Pos Cabang, Staf dan Pelanggan / Pengguna Jasa Pos. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menganalisis sesuai dengan kondisi lapangan dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Sejarah Pos Indonesia di Nusantara berawal pada tanggal 26 Agustus 1746 tepatnya ketika perusahaan dagang Hindia Belanda atau Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC) yang mendirikan Kantor Pos Pertama di Batavia (Jakarta) dengan maksud untuk memudahkan pengiriman surat, terutama dalam kegiatan perdagangan dimana tanggal tersebut setiap tahunnya diperingati sebagai Hari Ulang Tahun BUMN PT.Pos Indonesia (Persero).

Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan plat merah yang bergerak dalam layanan jasa kurir, jasa keuangan dan logistik. Di dalam perkembangannya Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami pergantian nama yaitu pada Tahun 1906 PTT (Posts Telegraaf end Telefoon Diensts); pada tahun 1945 Djawatan PTT (Pos Telegraph and Telephone); Tahun 1961 Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel); Tahun 1965 PN Pos & Giro , serta kemudian menjadi Perum Pos dan Giro di tahun 1978 dan terakhir pada tanggal 20 Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) hingga kini. Pendapatan utama Pos Indonesia masih pada suratpos, paketpos, benda pos dan meterai serta jasa keuangan sejalan dengan volume pengiriman surat bisnis dan kiriman korporasi terus meningkat disaat volume pengiriman surat individu tengah menurun. Sumber pendapatan terpenting lainnya adalah jasa pengiriman uang, pengiriman paket, logistik dan jasa keuangan / perbankan. Saat ini Pos Indonesia telah terhubung secara online dengan jaringan yang sangat luas dilebih dari 4.800 kantor pos online di Indonesia dengan jumlah titik layanan (Point of Sales) mencapai 58.700 titik layanan dalam bentuk Agenpos, Mobile Postal Service dan lain-lain sehingga Kantor pos merupakan tempat strategis untuk transaksi penjualan, dan atau distribusi barang dan jasa. Selain itu saat ini PT.Pos Indonesia (Persero) juga telah memiliki 3 (Tiga) anak perusahaan yaitu : PT.Pos Properti Indonesia, PT.Pos Logistik Indonesia dan PT.Pos Finansial Indonesia. Sumber Web Pos Indonesia (Persero), 2020)

Kantor Pos Pasangkayu 91571 sebagai Perusahaan yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya pelayanan jasa pos telah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa Kantor Pos. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yang berdasarkan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam (Pena et al., 2013) yaitu Penampilan Karyawan dalam proses pemberian layanan, pemanfaatan alat bantu pelayanan, SDM dan Gedung/Ruang Pelayanan serta Tempat Parkir, yang akan dibahas satu persatu berkaitan dengan aspek tangible (bukti fisik) pada pelayanan jasa pos di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571.

### **Penampilan Karyawan dalam proses pemberian layanan**

Penampilan dari seorang karyawan baik yang bertugas sebagai backoffice ataupun frontliner merupakan hal yang begitu penting dalam dunia bisnis karena kesan yang baik di mata para pelanggan berawal dari penampilan dari seorang karyawan. Menurut (Febri, 2017) penampilan merupakan wujud diri dari seseorang yang terpancar, yang juga merupakan sarana komunikasi dengan orang lain. Kunci sukses dalam bekerja salah satunya adalah berpenampilan menarik, terutama dengan profesi yang berhubungan dengan banyak pelanggan. Tidak hanya itu, penampilan dari seorang karyawan yang apik serta mempesona dapat menimbulkan rasa hormat kepada siapa saja yang berkunjung ke kantor sebab karyawan ialah center point perhatian dari para pelanggan disaat mereka sedang menikmati fasilitas yang diberikan (Tambunan et al., 2015) .

Standar penampilan dari seorang karyawan yang tinggi, akan memberikan rasa nyaman dan betah dari seorang pelanggan (Sodiqin, 2013) . Agar menjadi perhatian bahwa anda hanya memiliki satu kesempatan untuk memberikan kesan pertama kepada para pelanggan. Pedoman tentang standar berpenampilan dimiliki oleh setiap perusahaan yang seringkali disebut Standar Operating Procedures (SOP) yang berisi prosedur-prosedur. Demikian halnya yang berlaku di PT.Pos Indonesia (Persero) terdapat SOP yang mengatur tentang Seragam Kerja Karyawan yang mewajibkan semua karyawan mengikuti aturan/pedoman tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Karyawan pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 dalam hal berpenampilan sudah sesuai dengan aturan perusahaan. Terdapat 3 (Tiga) Karyawan pada Kantor Pos Pasangkayu 91571 yang ketiganya menggunakan Seragam Kerja Abu-abu pada hari Senin-Rabu, Seragam

Orange pada hari Selasa-Kamis, Batik pada hari Jumat dan Polo Shirt Putih pada Hari Sabtu sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan.

Hasil wawancara dengan informan juga menyatakan bahwa penampilan dari petugas layanan pos sangat rapi dan seragam dengan semua karyawannya dengan ciri khasnya yang berwarna orange. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan (Febri, 2017) diatas bahwa Kunci sukses dalam bekerja salah satunya adalah berpenampilan menarik, terutama dengan profesi yang berhubungan dengan banyak pelanggan. Sehingga dapat diatrik kesimpulan bahwa Aspek Tangible dari Indikator Penampilan Petugas dalam melayani pelanggan pengguna jasa pos telah optimal. Pendapat tersebut dinilai berdasarkan pendapat (Kurniasih, 2012) yang mengatakan bahwa : “Apabila pelayanan jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk”.

#### **Penggunaan alat bantu dalam pelayanan**

Proses dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan mesti didukung dengan alat bantu yang memadai. Alat bantu yang biasa digunakan oleh Karyawan Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 adalah Komputer, Printer, Mesin Hitung Uang, Kalkulator Print, Timbangan Digital, Scanner Barcode dan Cap Pos. Penggunaan alat bantu dalam pemberian layanan sanagatlah penting karena dengan adanya alat bantu akan memberikan kemudahan bagi para karyawan selaku pemberi layanan. Kecermatan pegawai dalam hal melayani dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu layanan menjadi tolak ukur Dimensi Tangible untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan.

Penggunaan alat bantu Komputer dan Printer bersifat urgent guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam layanan khususnya layanan Pengiriman ataupun pengecekan status/posisi Surat/Dokumen dan Paket Pos dengan menggunakan Sistem I-Pos (Integrated Postal Operation System) yang dikembangkan sendiri oleh PT.Pos Indonesia sehingga mampu menjawab kebutuhan pelanggan selaku pengguna jasa pos.

Dalam hal ini, menurut Parasuraman dalam (Winarto, 2017) : “Konsumen akan mempunyai pandangan tentang kualitas pelayanan dari suatu perusahaan baik bila memiliki sarana fasilitas fisik perkantoran. Suatu pelayanan dapat dikatakan

berkualitas jika pelanggan dapat melihat dan menilai, maka dari itu aspek tangible merupakan sesuatu yang begitu penting untuk mengukur mutu suatu layanan.

Dimensi tangible berkaitan dengan penggunaan alat bantu dalam pelayanan di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 yang difungsikan untuk pemberian layanan kepada pelanggan sehingga lebih cepat, nyaman dan tidak membosankan. Menurut (Yunari, 2017) Kelengkapan sarana prasarana yang memadai merupakan sesuatu yang begitu penting untuk menciptakan kepuasan dari para pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut penggunaan alat bantu layanan akan memberikan nilai positif kepada penyelenggara layanan karena dengan optimalnya suatu fasilitas akan berdampak pada rasa nyaman pelanggan dan juga turut menunjang kinerja para karyawan. Sehingga penulis berkesimpulan bahwa dalam Indikator Penggunaan alat bantu dalam pelayanan pada Aspek Tangible (Bukti Fisik) pelayanan jasa pos sudah sangat optimal.

### **SDM**

SDM punya fungsi utama dalam suatu organisasi bisnis. SDM sebagai kunci pokok dari suatu organisasi bisnis akan menentukan keberhasilan dari suatu organisasi. Pelayanan Publik merupakan pemenuhan oleh penyelenggara negara atas keinginan dan kebutuhan masyarakatnya (Monoarfa, 2012). Didirikannya suatu negara oleh publik (masyarakat) tentu saja memiliki tujuan dalam hal peningkatan kesejahteraan masyarakatnya.

Dukungan sumber daya manusia (SDM) pelayanan yang handal, serta ketersediaan sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat diperlukan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, pemilihan, penempatan dan jumlah pegawai salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik. Menurut Pasalong dalam (Zulfa, 2014) Pelayanan pada dasarnya merupakan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok mapupun suatu organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa SDM atau Organisasi (Pemberi layanan) dan Masyarakat (penerima layanan) merupakan 2 aspek yang sangat penting dalam pelayanan.

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan produk, baik barang ataupun jasa yang berkualitas, harga bersaing, penyerahan lebih cepat dan tepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pesaing kepada para pelanggan. Terkait pemenuhan kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang penting dikelola oleh perusahaan dengan

baik. Dalam hal ini Tjiptono dalam (Weenas, 2013) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas pemenuhan keinginan pelanggan.

SDM/Karyawan/petugas loket merupakan indikator dalam aspek tangible yang digunakan sebagai kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Keberadaan dan jumlah petugas juga sangat penting dalam menunjang pelaksanaan pelayanan jasa pos. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang ada di Kantor Pos Pasangkayu 91571 belum memadai / masih sangat kurang khususnya karyawan yang bertugas sebagai teller/frontliner. Sehingga memerlukan penambahan SDM/Karyawan untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik dan optimal.

Dengan kendala yang dihadapi, khususnya teller/frontliner yang ada di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 hanya terdapat 1 (satu) orang karyawan yang juga menjabat sebagai Kepala Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. Jika kita menelaah secara mendalam maka fungsi dari seorang yang menjabat sebagai Kepala Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 tidak berjalan sebagaimana mestinya karena tugas utamanya adalah lebih kearah mengkoordinir dan melakukan pengawasan atas kinerja yang dilakukan semua staf/bawahan pada semua bidang pekerjaan, sehingga dengan tugas tambahan yang diberikan sebagai petugas loket / frontliner merupakan dampak dari segi kuantitas dukungan SDM yang belum memadai. Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 memiliki wilayah kerja yang meliputi 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Pasangkayu. Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 sebagai organisasi publik dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sebagai pengguna jasa dengan melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Dan dengan kondisi yang telah dijelaskan diatas bahwa 1 (satu) orang karyawan yang bertugas sebagai petugas loket/frontliner mesti melayani beragam macam permintaan layanan dengan durasi pelayanan yang berbeda-beda pula tergantung jenis layanannya. Dan hal ini membuat pelanggan harus menunggu begitu lama yang berdampak pada antrian panjang. Antrian merupakan hal yang sering dihadapi sehari-hari demikian juga dengan kesalnya pelanggan akibat antrian yang terlalu lama. Tidak jarang tamu-tamu penting dari berbagai instansi baik Pemerintah Daerah setempat, Instansi vertikal ataupun BUMN/BUMD ingin melakukan koordinasi dengan pihak kantor pos terkait berbagai hal seperti penyaluran Dana BSM, BLT, PKH dll tidak terlayani dengan baik atau sebagaimana

mestinya jika dibandingkan dengan perusahaan yang juga bergerak dalam bidang jasa pelayanan publik ketika ada kunjungan dari pimpinan instansi lain. Sehingga dalam hal ini peran dari seorang Kepala Kantor Pos sangat dibutuhkan dan berdasarkan hasil observasi dan wawancara fungsi dari seorang kepala kantor pos tidak optimal dikarenakan adanya beban tambahan yang diberikan sebagai petugas loket / frontliner.

Oleh karena itu untuk terciptanya pelayanan jasa pos yang berkualitas, jumlah karyawan saat ini mesti ditambah agar sesuai dan dapat menjawab kebutuhan akan pengguna jasa pos. Sehingga penulis berkesimpulan bahwa dari Aspek Tangible (Bukti Fisik) dari indikator jumlah SDM belum memadai.

### **Gedung/Ruang Pelayanan serta Tempat Parkir.**

Tampilan sarana dan prasarana fisik dari suatu perusahaan yang dapat menjadi kebanggaan lingkungan sekitarnya menjadi suatu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan sekaligus menunjukkan eksistensinya kepada para mitra. Dalam kualitas pelayanan, bukti fisik merupakan aktualisasi nyata yang secara fisik dapat dilihat ataupun digunakan oleh karyawan sesuai dengan peruntukannya sehingga pemanfaatannya dapat dirasakan dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan yang berdampak pada kepuasan atas layanan yang cepat dan sekaligus menunjukkan prestasi kerja karyawan (Parasuraman dalam (Rezha, 2013). Jadi dalam pemberian layanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan tentunya dapat merasakan betapa pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan. Bentuk pelayanan fisik dapat berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia seperti fasilitas ruang tunggu yang berAC, Kursi tunggu dan tempat parkir. Sangat jelas dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dan hasil evaluasi dari pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk dari kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap pemberi layanan. Kualitas pelayanan yang berbentuk fisik ialah bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan apresiasi berupa imej/gambaran positif bagi setiap pelanggannya (Susanti et al., 2019).

Menurut Tandjung dalam (Elam, n.d.) "Prasarana yang berkaitan dengan penerima layanan juga harus diperhatikan oleh pemberi layanan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), fasilitas ruang tunggu yang nyaman, Kursi tunggu dan tempat parkir menjadi pertimbangan (penilaian) penerima layanan

dalam mendapatkan suatu jasa.” Berdasarkan pendapat diatas sarana dan prasarana yang baik dan memadai dapat memberikan nilai positif kepada penyelenggara layanan sehingga dengan optimalnya fasilitas fisik layanan akan memiliki dampak pada rasa nyaman masyarakat dan tentunya juga menunjang kinerja karyawan.

Ruang tunggu pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 menjadi ruang awal yang dijumpai oleh pelanggan selaku pengguna jasa layanan pos, oleh karena itu penilaian positif dapat diberikan oleh pengguna jasa sehingga fasilitas yang memadai sangat perlu dimiliki demi memberikan rasa nyaman kepada para pelanggan yang sedang menunggu antrian. Terkait hal diatas ruang tunggu yang disediakan di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 berdasarkan hasil penelitian sudah sangat memadai. Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 yang merupakan bagian dari unit layanan Pos Indonesia tentunya juga harus menerapkan standar layanan yang telah ditentukan sehingga berimplikasi terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna jasa pos.

Selain kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan selaku pengguna jasa pos, karyawan Kantor Pos pun juga merasakan kenyamanan dalam bekerja dengan Gedung yang baru dan luas dilengkapi fasilitas pendingin (AC) begitupun dengan tempat parkir yang disediakan khusus untuk pengguna jasa pos dan karyawan Kantor Pos yang sangat memadai.

Kenyamanan ruang tunggu sangatlah penting mengingat badan usaha dengan badan usaha lainnya saling bersaing dalam memberikan pelayanan jasa khususnya pelayanan awal, ruang tunggu merupakan ruang pelayanan awal dalam memberi pelayanan yang sudah semestinya memberikan rasa nyaman sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan dengan terpenuhinya harapan masyarakat akan menambah poin positif dari kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan ruang tunggu yang layak sudah sangat baik, dimana disediakan kursi pelanggan, dengan fasilitas pendingin AC sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dalam menunggu antrian atau bahkan saat menerima layanan pos (Pengiriman Surat/Dokumen/Paket Pos, Logistik, Jasa Keuangan dan Perbankan). Fasilitas ruang tunggu yang sangat nyaman menjadi poin tambahan dalam terwujudnya kualitas pelayanan sehingga memberikan pandangan positif kepada pelanggan pada saat menunggu dan sebaliknya ruang tunggu yang tidak layak akan memberikan pandangan negatif oleh

pelanggan. Untuk itu, pentingnya perancangan ruang tunggu pelayanan, ditujukan untuk menyesuaikan pelayanan dengan standar pelayanan yang seharusnya, sehingga dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas terutama dalam hal pelayanan pos untuk masyarakat dan sekaligus memberikan rasa nyaman pada saat mendapatkan pelayanan. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa dari Aspek Tangible (Bukti Fisik) dengan Indikator Gedung/Ruang Pelayanan serta Tempat Parkir sudah sangat baik dan berkualitas dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa pos.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 Kab.Pasangkayu Prov.Sulawesi Barat sudah berjalan dengan baik seperti Penampilan Petugas dalam memberi layanan, penggunaan alat bantu dalam proses layanan, Gedung/Ruang Pelayanan serta Tempat Parkir, kecuali pada indikator SDM / Karyawan karena dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang ada di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 dari segi kuantitas belum memadai khususnya karyawan yang bertugas sebagai teller / frontliner. Sehingga memerlukan penambahan SDM/Karyawan untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik, optimal dan berkualitas. Dengan kendala yang dihadapi, khususnya teller/frontliner yang ada di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 hanya terdapat 1 (satu) orang karyawan yang juga menjabat sebagai Kepala Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 dimana karyawan tersebut mesti melayani beragam macam jenis layanan dengan durasi pelayanan yang berbeda-beda pula tergantung jenis layanannya. Jika kita menelaah secara mendalam maka fungsi dari seorang yang menjabat sebagai Kepala Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571 tidak berjalan sebagaimana mestinya karena tugas utamanya adalah lebih kearah mengkoordinir dan melakukan pengawasan atas kinerja yang dilakukan semua staf/bawahan pada semua bidang pekerjaan, sehingga dengan tugas tambahan yang diberikan sebagai petugas loket / frontliner merupakan dampak dari segi kuantitas dukungan SDM / Karyawan yang belum memadai. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada PT.Pos Indonesia (Persero) kiranya ada penambahan jumlah pegawai/karyawan mengingat jenis layanan yang ditawarkan oleh Pos Indonesia sangat beragam dengan Jumlah karyawan yang ada saat ini tidak sebanding.

Oleh karena itu untuk terciptanya pelayanan jasa pos yang berkualitas, jumlah karyawan saat ini mesti ditambah agar sesuai dan dapat menjawab kebutuhan akan pengguna jasa pos. Sehingga penulis berkesimpulan bahwa dari Aspek Tangible (Bukti Fisik) dari indikator jumlah SDM belum memadai.

### **Daftar Pustaka**

- Elam, H. (n.d.). Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu. *Katalogis*, 4(12).
- Febri, M. J. (2017). *PENGARUH SALESMANSHIP TERHADAP PENJUALAN DI PT. MIILENIUM PENATA FUTURES PEKANBARU*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fransiscus, H., Sukpto, P., & Sitompul, C. (2012). *Pengembangan Dimensi Kualitas Jasa dan Hubungannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Jasa Penjualan Online Tiket Penerbangan*.
- Indonesia, P. R. (2006). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara*.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Kurniawan, M. R. (2020). Penerapan Marketing Communication Strategy Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Wirausaha Di Malang. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi, Manajemen, Dan Keuangan*, 1(1).
- Mawuntu, J. R. (2012). Konsep penguasaan negara berdasarkan pasal 33 UUD 1945 dan putusan mahkamah konstitusi. *Jurnal Hukum Unsrat*, 20(3), 11–21.
- Michael, T. (n.d.). *DISKURSUS PANCASILA DALAM UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS*.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Pena, M. M., Silva, E. M. S. da, Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 47(5), 1227–1232.
- Persero), B. P. P. I. (2020). *Anak Perusahaan BUMN PT.Pos Indonesia (Persero)*. <https://www.posindonesia.co.id/id/content/20>
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Santosa, P. (2015). *Metode Penelitian Sastra*. Yogyakarta: azzagrafika.
- Setyobudi, Y. F. (2016). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Sodiqin, M. H. D. (2013). *PROSES PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI BAGIAN DISTRIBUSI UNIT PADA PT. PLN (persero) SUB RANTING KOTABARU KECAMATAN KERITANG INHIL*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Sukmadinata, N. S. (2005). *Metode penelitian pendidikan*. Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dengan PT Remaja ....

- Susanti, R., Uda, T., & Alexandro, R. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, 11(02), 244–251.
- Tambuanan, N. K., Kasmita, K., & Waryono, W. (2015). Tinjauan Penerapan Standar Grooming Front Office Di Hotel the Axana Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 10(3).
- Weenas, J. R. S. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Winarto, W. (2017). Persepsi Kualitas Layanan Warung Internet di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 3(2), 107–115.
- Yunari, I. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155.
- Zulfa, E. R. (2014). Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi di SDLBN Kedungkandang Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 388–393.