

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan kantor pos pada awalnya dikenal sebagai lembaga pemerintah yang khusus melayani pengiriman surat dari satu tempat ke tempat lain, untuk memfasilitasi komunikasi masyarakat secara luas. Sampai akhir abad ke-20, kantor pos memegang peranan sangat penting bagi keberlangsungan dan ketersediaan komunikasi. Secara perlahan, ketika menjelang awal abad ke-21, ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi yang mampu menyediakan layanan komunikasi lebih praktis dan cepat, maka layanan kantor pos pun mulai digeser.

Masyarakat tidak lagi menggunakan surat untuk berkomunikasi, atau kegiatan respondensi hampir tidak pernah lagi dilakukan. Layanan seperti faksimili atau telepon selular jauh lebih praktis dibandingkan dengan menggunakan surat. Kantor pos tidak lagi menjadi alternatif utama dalam menyokong kebutuhan informasi dan komunikasi publik. Masyarakat lebih memilih jenis layanan yang lebih cepat, murah, dan praktis. Hal ini tentunya menjadi salah satu penyebab kantor pos kemudian mengubah manajemen pelayanan dengan format-format yang bersesuaian dengan kecepatan akses kebutuhan masyarakat. Tentunya perubahan ini berkenan dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh kantor pos.

Salah satu perubahan yang dilakukan oleh Kantor Pos Gorontalo melalui ikon layanan *Western Union*. Ikon ini kemudian memperluas dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Bila sebelumnya layanan lebih optimal pada korespondensi masyarakat, telah tersedia layanan seperti jasa transfer uang tunai (wesel pos), penyediaan loket pembayaran listrik, rekening bank, telepon, angsuran kredit, dan sebagainya. Selain itu, kantor Pos Gorontalo juga sudah menerapkan layanan berbasis teknologi informasi secara *online*.

Perubahan layanan ini bukan tidak terdapat masalah. Menurut pengamatan penulis, beberapa masalah pelayanan kantor pos di antaranya: pengiriman barang yang cenderung lamban, kompetensi pegawai yang masih kurang, birokrasi yang belum fleksibel, adanya pelanggan yang kurang memahami kebijakan-kebijakan pelayanan kantor pos, fasilitas operasional yang belum memadai, dan sistem layanan yang kurang merata hingga ke pelosok pedesaan, serta masalah teknis seperti ketersediaan suplai listrik yang padam secara tiba-tiba pada saat sementara memberikan pelayanan, atau gangguan koneksi jaringan *online*.

Pengiriman barang melalui kantor pos Gorontalo masih dianggap lamban bila dibandingkan dengan jasa pengiriman seperti perusahaan ekspedisi. Proses kelambanan disebabkan oleh adanya pengiriman kolektif, yang membutuhkan waktu selama beberapa hari, kemudian pengiriman sekaligus dapat dilakukan melalui kapal laut, pesawat udara,

atau darat. Proses ini melibatkan pegawai yang tersedia pada kantor pos yang masih sangat terbatas dan kompetensi personal yang belum memadai. Para pegawai banyak yang berstatus honorer, yang mungkin bekerja hanya sekadar untuk mendapatkan pekerjaan, tanpa memperhatikan motivasi pekerjaan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal.

Masalah birokrasi yang dimaksudkan ialah sistem pelayanan yang tersedia seringkali tidak sesuai dengan kebutuhan. Ada kalanya, ketika hendak mencari informasi yang berkenan dengan pencairan anggaran sekolah (bantuan pemerintah), maka pegawai yang menangani masalah bantuan hanya orang tertentu, dan bisa saja pada saat dibutuhkan tidak sedang berada di tempat kerja.

Masalah lain adanya pelanggan yang kurang memahami kebijakan pelayanan kantor pos. Kebijakan yang sering diprotes oleh pelanggan berkenan dengan ketepatan kiriman yang sampai di Kantor Pos Gorontalo. Pelanggan yang tidak memahami prosedur penerimaan barang kiriman, yang sebenarnya membutuhkan waktu yang lama, tergantung pos asal pengiriman, yang mungkin berada jauh dari lintas transportasi udara, laut, dan darat. Persoalan ini pun berhubungan dengan ketersediaan fasilitas operasional yang masih sangat terbatas. Fasilitas operasional lapangan yang dimiliki berupa satu buah mobil boks, satu mobil sedan, dan beberapa buah motor, sedangkan jangkauan wilayah Gorontalo teramat luas, dan memiliki kontur geografis yang sangat sulit untuk dilalui

pada saat musim hujan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memang tidak sampai menyentuh sampai ke pedesaan. Biasanya pengiriman di daerah terpencil hanya sampai di pusat kecamatan, kemudian pengiriman akan diteruskan oleh kurir tambahan hingga sampai ke tempat yang dituju.

Masalah teknis seperti ketersediaan suplai listrik yang padam secara tiba-tiba pada saat sementara memberikan pelayanan, atau gangguan koneksi jaringan *online*. Suplai energi listrik di Gorontalo hanya mengandalkan suplai jaringan yang listrik PLN, meskipun didukung oleh mesin bantu sebagai pensuplai energi pada saat listrik padam secara tiba-tiba. Hanya saja akan menjadi masalah bila pada saat proses pelayanan berlangsung, kemudian listrik padam dan mungkin terjadi gangguan koneksi *online*, maka pelayanan akan berhenti sampai listrik atau jaringan kembali normal.

Dengan demikian, keberadaan Kantor Pos Gorontalo sebagai salah satu penyedia layanan sudah semestinya mampu menjamin kualitas pelayanan, sehingga pelanggan benar-benar bisa merasakan kepuasan secara maksimal. Hal ini sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan zaman yang semakin kompleks, maka kantor pos harus tampil dengan berbagai pelayanan yang memadai, seperti pembukaan rekening, pelayanan wesel pos, pengiriman surat, pengiriman barang, dan sebagainya. Oleh karena itu, persoalan pelayanan yang disediakan menjadi dasar pemikiran bagi

peneliti melaksanakan sebuah pengkajian dengan judul **Kualitas Pelayanan pada Kantor Pos Gorontalo**.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang teridentifikasi sesuai uraian latar belakang di atas antara lain:

1. Kurang maksimalnya pelayanan optimal Kantor Pos Gorontalo.
2. Banyaknya keluhan pelanggan terhadap waktu pengiriman barang.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Pos Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan Kantor Pos Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Revormasi birokrasi yang dilakukan dalam segala bidang, memang berimplikasi terhadap berbagai bidang kehidupan. Pelayanan kantor pos selama ini seringkali dikeluhkan oleh para pelanggan, nasabah, atau orang-orang tertentu yang memiliki kebutuhan. Oleh karena itu, melalui

penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat: sebagai informasi dalam mengoptimalkan pelayanan yang disediakan pada Kantor Pos Gorontalo, sebagai informasi bagi kepala kantor pos dan segenap karyawan untuk optimalisasi pelayanan kepada masyarakat luas, sebagai salah satu konsep teoritis terhadap analisis pelayanan publik terutama pelayanan instansi pemerintah seperti kantor pos, yang memiliki implikasi terhadap pelaksanaan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis di atas, harapan utama berikutnya ialah hasil penelitian berimplikasi praktis terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pos Gorontalo yang mungkin selama ini menjadi keluhan masyarakat, terutama menyikapi masalah keterlambatan pengiriman.

1.6 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yakni selama tiga bulan yakni Mei 2013 sampai Juli 2013. Adapun tempat penelitian ialah pada Kantor Pos Gorontalo.

1.7 Sumber Data

1.7.1 Data Primer

Data primer atau data utama merupakan data hasil wawancara dengan kepala dan pegawai Kantor Pos Gorontalo. Hasil wawancara ini

diproses secara verbal dan dinarasikan oleh penulis, sehingga dapat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan.

1.7.2 Data Sekunder

Data sekunder ialah data pendukung yang digunakan untuk melengkapi data utama yang diperoleh melalui proses observasi terhadap kualitas pelayanan.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Wawancara dimana peneliti melakukan komunikasi dua arah dengan informan berdasarkan acuan daftar pertanyaan tipe terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), dilanjutkan dengan wawancara lebih mendalam (*in depth interview*). Wawancara lebih mendalam digunakan karena pedoman wawancara yang digunakan belum sepenuhnya dapat merekam pandangan informan yang tidak sepenuhnya dapat diprediksi sebelumnya.
2. Observasi. Peneliti sebagai instrumen kunci melakukan pengamatan secara seksama terhadap berbagai fenomena tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Gorontalo.

1.9 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif, melalui penggambaran unsur-unsur atau aspek pelayanan kantor pos Gorontalo. Tahapan analisis dilakukan dalam tiga bagian. *Pertama*, melakukan praobservasi lapangan melalui persiapan pengamatan seperti lembar observasi. *Kedua*, kegiatan mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan menyajikan hasil pengamatan sesuai kebutuhan pelaporan. *Ketiga*, melakukan analisis berupa reduksi dan verifikasi data. Reduksi data ialah proses analisis data untuk memperoleh data/informasi sesuai kebutuhan. Bila ditemukan data-data yang kurang sesuai, maka dilakukan proses verifikasi untuk memperoleh informasi yang benar tentang kualitas pelayanan kantor pos Gorontalo.