

Kualitas Pelayanan Publik Untuk Menjaga Eksistensi Dalam Daya Saing Di Kantor Cabang Pos Aimas Kabupaten Sorong

Eka Indah Novitasari^{1*}, Kamaluddin², Aswad Muhdar³, Laila Qadriyani Malikin Rumakat⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong

*Korespondensi: ekaindahnovitasari@gmail.com

ABSTRACT

Pos Indonesia is required to meet the needs of consumers, as well as become a level of measurement in the quality of the products provided with the aim of maintaining its existence. This research aims to determine the quality of service at the Aimas Post office as a formulation of service quality indicators and what factors encourage and inhibit the quality of public services. The method used is descriptive with qualitative data analysis. The technique for determining informants is through purposive sampling, and data collection techniques through observation, interviews, data sources and documentation. For data analysis techniques through data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification, and finally the validity of the data which will be carried out through credibility, transferability, reliability and confirmability tests. The results of the research show firstly, the level of service quality at the Aimas Post Office is almost entirely good, but there is a lack of dimensions in the supporting facilities at the Aimas Post Office. Second, the lack of factors driving service quality is the lack of an application or suggestion box at the Aimas Post office. Third, the inhibiting factor is the absence of intensive staff provision at the Aimas Post office.

Keywords: *Quality; Public service; Existence; Pos*

ABSTRAK

Pos Indonesia dituntut memenuhi kebutuhan dari konsumen, serta menjadi tingkat pengukuran dalam kualitas produk yang diberikan dengan tujuan sebagai mempertahankan eksistensinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor Pos Aimas sebagai perumusan indikator kualitas pelayanan dan apa saja faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Adapun teknik penentuan informan melalui *purposive sampling*, dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, sumber data, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, dan yang terakhir keabsahan data yang akan dilakukan dengan melalui uji kredibilitas, transferability, reliabilitas, dan confirmability. Hasil penelitian menunjukkan pertama, tingkat kualitas pelayanan dikantor pos aimas hampir keseluruhan dikatakan baik, tetapi kurangnya dimensi pada fasilitas penunjang dikantor Pos Aimas. Kedua, kurangnya faktor pendorong kualitas pelayanan pada ketidakpunyaan sebuah aplikasi atau kotak saran dikantor Pos Aimas. Ketiga, faktor penghambat yakni tidak adanya pemberian intensif pegawai dikantor Pos Aimas.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan_Publik; Eksistensi; Pos

Pendahuluan

Di masa modern saat ini, perkembangan persaingan didunia usaha semakin ketat baik dari sisi pelayanan, harga maupun promosi yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan. Hal ini merupakan tantangan besar bagi setiap perusahaan, supaya tetap dapat menarik perhatian pelanggan dalam bentuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaannya. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) mengartikan bahwa pelayanan publik, juga dikenal sebagai pelayanan umum, mencakup segala jenis layanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya ditanggung dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pada kenyataannya, kepuasan pelanggan seringkali diabaikan atau tidak diperhatikan oleh setiap anggota staf di perusahaan. Dari sudut pandang pelanggan, banyak keluhan tentang produk yang buruk, harga yang terlalu tinggi, jaminan purna jual yang tidak memadai, dan lainnya.

Menurut Tony Wijaya (2018:9), bahwa barang atau jasa yang berkualitas merupakan produk yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Oleh sebab itu, barang atau jasa harus mempunyai tingkat kualitas, supaya dapat mencukupi kebutuhan dan harapan dari konsumen. Perusahaan dapat menggunakan pemahaman mereka tentang apa yang membuat pelanggan puas dengan layanan yang telah mereka terima dengan mempelajari tren masyarakat dan menggunakan sistem sumbang saran sebagai cara untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan sekaligus menjadi standar pengukuran dan kualitas produk yang mereka tawarkan untuk mendorong pertumbuhan dan kemajuan.

Salah satu perusahaan yang harus tetap berlanjut berusaha supaya tidak hilang dipasaran yaitu PT. Pos Indonesia. Pos Indonesia ialah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa kurir. Pos Indonesia sebagai penyedia layanan publik selalu dihadapkan oleh berbagai tantangan yang dituntut melakukan inovasi dan memberikan layanan publik yang mutlak kepada konsumen dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat. Hal tersebut bertujuan untuk memenangkan persaingan di bidang industri jasa kurir yang semakin dahsyat, dimana hal ini ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan swasta, baik itu perusahaan dari dalam negeri maupun luar negeri, misalnya J&T Express, JNE, Mex Express, First Logistics, ID Express Sorong, CMB Express Sorong, Papuan Jastip Sorong, dan perusahaan jasa pengiriman lainnya. Sehingga Pos Indonesia tepatnya berada di Kantor Cabang Pos Aimas Kabupaten Sorong harus bisa menjadi organisasi publik yang memberikan

layanan dengan lebih baik dan dapat terus berkembang untuk kelancaran dimasa yang akan datang.

Metode

Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan analisis data kualitatif dengan cara menggambarkan sifat, karakter suatu individu atau kelompok tertentu, gejala, kondisi dan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang ada. Penelitian ini dilakukan di kantor Cabang Pos Aimas Kabupaten Sorong. Teknik penentuan informan yakni melalui cara *purposive sampling* dengan teknik pengambilan sampel sumber data melalui pertimbangan dengan berdasarkan orang-orang yang dianggap mampu dalam memberikan informasi secara lengkap serta berkaitan dengan penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan melakukan observasi (pengamatan), melakukan wawancara mendalam yang berupa wawancara semi strukur, menggunakan sumber data primer dan skunder, serta melakukan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tiga alur aktivitas yakni melakukan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Kantor Pos Cabang Aimas

Kantor Cabang Pos Aimas telah beroperasi sekitar 20 tahun lamanya, dan merupakan salah satu anak induk dari perusahaan Kantor Pos Kprk Sorong. Kantor Cabang Pos Aimas melayani dengan berdasarkan dari fungsi BUMN yang menjadi pertahanan pemerintah dan sekaligus menjadi perusahaan yang mencari keuntungan. Dengan memiliki visi dan misi dalam bertindak secara efektif untuk memberikan kualitas layanan pengiriman, surat, uang dengan harapan menjadi kurir terkemuka di Asia. Pemberian layanan publik adalah sebuah tuntutan pelanggan agar kebutuhan mereka baik sebagai individu maupun kelompok dapat terpenuhi, karena itu Kantor cabang pos aimas harus bisa tetap menjaga eksistensinya dalam keterkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan keseluruhan pelayanan dengan meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan. Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik di kantor cabang pos aimas, peneliti menggunakan indikator pelayanan publik dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:46) yaitu Dimensi Berwujud

(*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Respon/ tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Dimensi Berwujud (Tangible). Penampilan pegawai merupakan aspek penting dalam dimensi *tangible*. Pegawai kantor cabang Pos Aimas Kabupaten Sorong perlu menjaga penampilannya dengan menggunakan seragam yang rapi dan bersih serta senantiasa bersikap ramah dan profesional dalam melayani pelanggan. Salah satu masyarakat pengguna jasa Pos menyampaikan bahwa pegawai Pos Aimas menggunakan seragam yang rapi juga sopan, hanya saja tidak terlihat penggunaan kartu tanda pengenal yang biasanya dipakai oleh pegawai kantor lainnya. Selanjutnya kenyamanan tempat penting dalam proses pelayanan bagi pelanggan, karena dengan tempat yang nyaman pelanggan akan merasa nyaman saat melakukan transaksi. Pos Aimas telah memberikan pelayanan yang nyaman kepada pelanggan. Namun, ada beberapa hal yang dirasakan kurang nyaman kepada pelanggan terdapat pada suhu ruangan yang terasa panas, dan ruangan layanan yang terbilang kurang luas. Kantor Pos Aimas sebaiknya memberikan fasilitas pendingin udara agar suhu didalam ruangan menjadi lebih nyaman, selain itu kantor pos aimas perlu mempertimbangkan untuk memperluas ruangan agar karyawan dan pelanggan dapat merasa lebih nyaman.

Kemudahan pelayanan harus didukung dengan kemudahan tempat, sarana dan prasarana yang memadai dan hal-hal yang biasa pelanggan bisa melakukannya tetapi diambil ahli oleh petugas layanan merupakan hal dalam kemudahan pelayanan. Ungkapan dari Bapak Joko sebagai pelanggan mengenai kemudahan dalam pelayanan ia mengungkapkan bahwa:

“Sangat-sangat memberikan kemudahan serta sangat membantu para pelanggan yang menggunakan jasa kantor pos disini, ada kurangnya atau lebihnya pasti selalu disampaikan apadanya mba”. (Wawancara pada senin, 20 Februari 2023).

Berdasarkan pendapat dari Bapak Joko di atas, bahwa pegawai Kantor Cabang Pos Aimas telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Pegawai Kantor Cabang Pos Aimas memberikan kemudahan layanan dengan mempersilahkan pelanggan yang datang duluan untuk melakukan transaksi dan membantu para pelanggan yang ingin menggunakan jasa kantor cabang Pos Aimas. Selanjutnya kedisiplinan kerja, syarat petugas untuk membentuk sikap dan perilaku petugas dengan penuh rasa tanggungjawab dalam bekerja. Terlihat dari petugas pelayanan yang sudah bersiap di loket untuk melayani pelanggan mulai dari pukul 08.00-12.00 WIT dan akan dilanjutkan jam kerjanya kembali pada pukul 13.00-16.00 WIT. Kantor Cabang Pos Aimas telah memiliki alat-alat yang dapat membantu

kinerja sistem pelayanan. Pegawai kantor cabang pos aimas selalu memastikan bahwa alat-alat yang digunakan dapat berfungsi dengan baik. Sesuai hasil observasi bahwa pegawai kantor cabang pos aimas telah mempersiapkan alat-alat yang dibutuhkan sebelum adanya proses layanan dilakukan.

Berdasarkan maksud dari keseluruhan dimensi berwujud pada kualitas pelayanan publik dapat di analisa sesuai dengan pembahasan yakni terdapat beberapa dimensi berwujud yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik di kantor pos aimas. Dalam hal kemudahan akses meliputi kemudahan dalam mencari lokasi kantor pos, kemudahan dalam melakukan transaksi, dan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai produk dan layanan yang disediakan oleh kantor pos, jika kantor pos aimas mudah diakses dan mudah digunakan oleh pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing dikantor tersebut. Adapun kecepatan layanan menjadi sangat penting, karena pelanggan seringkali membutuhkan layanan pos yang cepat dan tepat waktu. Jika kantor pos aimas mampu memberikan layanan dengan cepat dan efisien, maka akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan serta daya saing dikantor pos tersebut.

Untuk ketepatan waktu dalam memberikan layanan sangatlah penting karena pelanggan juga membutuhkan layanan pos yang tepat waktu dan akurat. Jika kantor pos aimas mampu memberikan layanan yang tepat waktu, maka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan layanan yang disediakan oleh kantor pos aimas harus memenuhi standar yang ditetapkan, jika kantor pos aimas mampu memberikan produk dan layanan yang berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta daya saing dikantor tersebut. Namun interaksi antara pegawai dan pelanggan harus dilakukan dengan baik dan ramah agar pelanggan yang datang merasa nyaman dan terlayani dengan baik, jika kantor pos aimas mampu memberikan interaksi yang baik maka akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam menjaga eksistensi dan kantor pos aimas, maka pelayanan publik harus terus ditingkatkan melalui pengembangan dan perbaikan pada setiap dimensi berwujud.

Dimensi Keandalan (Reliability). Dalam dimensi keandalan diperlukan kecermatan, SOP dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu. Kecermatan atau ketelitian dalam proses pelayanan sangat penting bagi petugas pelayanan. Apabila petugas pelayanan tidak cermat dalam melayani pelanggan maka akan menimbulkan masalah. Pegawai loket

kantor cabang Pos Aimas selalu mengecek terlebih dahulu transaksi pelanggan. Kemudian Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Cabang Pos Aimas memiliki layanan SOP yang berbeda-beda, baik itu pembayaran wesel, pengiriman barang, pembukaan rekening dan sebagainya. Ini sesuai dengan buku panduan supervisor training Pos Indonesia yang mencakup beberapa kinerja yang disesuaikan kembali dengan kondisi masing-masing kantor pos di tiap daerah. Selanjutnya kemampuan petugas menggunakan alat bantu merupakan kebutuhan untuk proses pelayanan. Alat bantu yang telah disediakan harus dipergunakan semaksimal mungkin oleh petugas agar memudahkan melayani para pelanggan.

Berdasarkan maksud dari keseluruhan dimensi kehandalan pada kualitas pelayanan publik dapat di analisa sesuai dengan pembahasan adalah dimensi kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan waktu yang sesuai dan kualitas yang terjamin. Dalam hal ini kantor pos harus memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu cara untuk menjaga kehandalan dalam pelayanan publik di kantor pos aimas adalah dengan memastikan bahwa sistem pelayanan yang ada telah dioptimalkan dan diperbaharui secara teratur. Hal ini dapat mencakup penggunaan teknologi terbaru dalam mempercepat dan memudahkan proses pengiriman dan penerimaan paket, serta pelatihan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pelanggan. selain itu kantor pos aimas harus memastikan bahwa setiap masalah atau keluhan pelanggan diatasi dengan cepat dan efektif. Hal ini dapat mencakup pengembangan mekanisme untuk melacak dan menyelesaikan masalah pelanggan, serta melakukan evaluasi secara teratur terhadap kinerja pelayanan untuk menentukan area-area yang memerlukan perbaikan. Dalam menjaga eksistensi dan daya saing di kantor pos aimas, kehandalan juga menjadi faktor kunci dalam membangun citra positif di mata pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan merekomendasikan kantor pos kepada orang lain, yang dapat meningkatkan basis pelanggan dan meningkatkan pendapatan.

Dimensi Respon/Tanggapan (Responsiveness). Sebagai petugas pelayanan berkualitas wajib memberikan respon terhadap pelanggan. Respon dibutuhkan agar pelanggan merasa senang dan dihargai saat mereka sedang melakukan proses bertransaksi kepada petugas. Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Tujuannya agar para pelanggan merasa senang ketika di layani dengan pelayanan yang cepat, tepat dan

cermat. Hal ini akan menjadi kesan positif bagi pelanggan, sehingga mereka akan merasa puas dan kembali menggunakan jasa di kantor pos tersebut dimasa mendatang. Beberapa cara yang dapat dilakukan oleh kantor pos aimas untuk meningkatkan dimensi respon atau tanggapan dalam pelayanan publik antara lain dengan menyediakan sarana prasarana yang memadai, seperti computer, printer, mesin fax, dan telepon yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk memudahkan mereka dalam bertransaksi. Selain itu kantor pos aimas perlu menyediakan petugas yang ramah dan terlatih akan memberikan respon atau tanggapan yang baik dan cepat terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu kantor pos aimas perlu membuka jalur komunikasi yang mudah diakses oleh pelanggan, seperti nomor telephone khusus atau email yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk mengajukan pertanyaan atau keluhan terkait pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan respon atau tanggapan yang baik dan cepat dalam pelayanan publik, kantor pos aimas akan dapat mempertahankan eksistensinya dan meningkatkan daya saingnya ditengah persaingan yang semakin ketat.

Dimensi Jaminan (Assurance). Jaminan tepat waktu dalam pelayanan sangat diperlukan bagi pelanggan. Karena dengan adanya jaminan pelanggan hendak merasa yakin dengan proses layanan. Petugas harus memberikan jaminan waktu kepada pelanggan yang tepat agar pelanggan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan. Pegawai Kantor Cabang Pos Aimas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan layanan yang cepat seperti pembayaran listrik, pembelian token listrik, pembayaran wifi, pembayaran cicilan mobil dan motor, serta produk lainnya. Kecuali dalam pengiriman paket, Kantor Cabang Pos Aimas mempunyai standar pengiriman waktu yang disesuaikan dengan pengiriman paket lewat via udara maupun via laut.

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Kantor Cabang Pos Aimas memberikan biaya tarif untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh pelanggan. Biaya tarif dikantor Cabang Pos Aimas selalu mengikuti aturan dari kantor pusat. Sesuai dengan hasil pernyataan bahwa pelanggan yang melakukan transaksi dikantor Cabang Pos Aimas selalu dikenakan biaya administrasi. Jaminan legalitas dalam pelayanan ialah suatu jaminan dasar untuk pelanggan dalam proses layanan. Kantor pos sendiri merupakan penyedia jasa layanan yang sudah lama dalam dunia pelayanan publik khususnya pada layanan jasa. Pegawai kantor cabang pos aimas memberikan jaminan legalitas kepada

pelanggan yang berupa struk. Struk tersebut yang diberikan oleh petugas kantor pos aimas sebagai tanda terima atau tanda bukti pembayaran yang menunjukkan bahwa transaksi yang dilakukan secara sah di kantor Pos Aimas.

Dimensi jaminan dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kepastian dan jaminan kepada pengguna layanan tentang kualitas dan keandalan layanan yang mereka berikan. Kantor pos aimas dapat memberikan jaminan waktu layanan yang terbaik, artinya kantor Pos harus dapat memberikan layanan yang efisien dan cepat sehingga pelanggan merasa puas dan tidak perlu menunggu terlalu lama. Dan ini dapat dicapai dengan meningkatkan efisiensi proses layanan, termasuk pengaturan antrian pelanggan, pelatihan pegawai, dan teknologi yang canggih. Selain itu kantor pos aimas memberikan jaminan kualitas produk layanan mereka. Artinya, kantor Pos Aimas harus memastikan bahwa layanan yang mereka berikan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk mencapai hal ini kantor pos memastikan bahwa stafnya berkualitas dan terlatih dengan baik, dan peralatan yang digunakan berkualitas tinggi, dan proses layanan yang dilakukan dengan cermat dan akurat. Kantor Pos Aimas dapat memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan data pelanggan. sebagai lembaga yang menyimpan data pribadi pelanggan, kantor Pos Aimas harus memastikan bahwa data tersebut tidak disalahgunakan atau dicuri oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini dapat dicapai dengan menerapkan prosedur keamanan yang ketat, memperbaharui sistem yang digunakan, dan memberikan pelatihan kepada staf tentang pentingnya menjaga kerahasiaan data pelanggan. dengan demikian, jaminan dalam kualitas pelayanan publik sangat penting bagi kantor pos aimas untuk mempertahankan eksistensinya serta dapat meningkatkan daya saingnya.

Dimensi Empati (Empathy). Sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap tugasnya, khusus dibagian petugas loket harus mendahulukan kepentingan pelanggan daripada keperluan pribadinya pada saat waktu kerja berlangsung. Kebutuhan pelanggan menjadi prioritas utama untuk sebuah pelayanan publik. Dengan maksud tujuan agar proses pelayanan tidak terganggu dan bisa berjalan dengan maksimal. Pegawai Kantor Cabang Pos Aimas telah melakukan pelayanan dengan mempersilahkan terlebih dahulu pelanggan yang datang. Pegawai Kantor Cabang Pos Aimas tidak melakukan kerja dengan bercampur urusan pribadinya. Sesuai hasil observasi pegawai Kantor Cabang Pos Aimas melakukan pekerjaan dengan fokus dan mendahulukan kepentingan para pelanggan. Dalam melayani pelanggan, petugas pelayanan

harus bersikap ramah, sopan dan santun. Sebab dengan keramahan serta kesopanan yang diberikan membuat pelanggan akan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan. Petugas pelayanan tidak boleh membedakan pelanggan yang hendak mendapatkan layanan. Petugas harus melayani pelanggan sesuai dengan nomor antrian atau kedatangan dari pelanggan yang duluan. Sikap petugas layanan patut dalam menghargai pelanggan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya serta memberikan penjelasan terkait keperluan pelanggan.

Dimensi empati ini sangat penting untuk menjaga eksistensi dalam daya saing karena pelanggan yang merasa dipahami dan diperlakukan dengan empati akan cenderung lebih loyal dan akan merekomendasikan layanan tersebut ke orang lain. Salah satu cara untuk menunjukkan dimensi empati dalam kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan perhatian dan respon yang cepat dan tepat pada masalah atau keluhan pelanggan. Petugas layanan harus mendengarkan dengan baik, menunjukkan empati dan berupaya untuk menyelesaikan masalah atau keluhan dengan cara yang memuaskan pelanggan. Selain itu petugas layanan juga harus mampu membaca situasi dan memahami kebutuhan pelanggan dengan baik, misalnya jika pelanggan merasa kesulitan dalam mengisi formulir atau mengirim paket, petugas pelayanan harus memberikan bantuan dengan sabar dan mengedukasi pelanggan secara jelas dan terperinci. Selanjutnya dimensi empati juga melibatkan penggunaan bahasa yang sopan dan ramah serta sikap yang profesional dan menghormati pelanggan.

Petugas pelayanan harus berusaha untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui cara menghargai keanekaragaman budaya dan latar belakang mereka. Terakhir dimensi empati juga melibatkan kemampuan petugas layanan untuk membaca ekspresi wajah dan bahasa tubuh pelanggan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dan terlayani dengan baik selama berada di kantor pos aimas. Dengan menjunjung tinggi dimensi empati dalam kualitas pelayanan publik, kantor pos aimas akan dapat mempertahankan eksistensinya dalam daya saing dan akan memenangkan hati pelanggan untuk tetap memilih layanannya.

Faktor Pendorong Kualitas Pelayanan Publik Untuk Menjaga Eksistensi Dalam Daya Saing Di Kantor Cabang Pos Aimas Kabupaten Sorong

Manajemen yang memiliki komitmen yang kuat terhadap pelayanan publik akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu manajemen juga dapat memfasilitasi pegawai dengan alat dan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan. Sumber daya manusia yang kompeten merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dikantor pos aimas. Pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian yang cukup akan dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Selain itu penerapan sistem manajemen mutu dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dikantor pos aimas. Dengan sistem manajemen mutu, institusi dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memperbaiki sistem ketika ada kekurangan.

Penggunaan teknologi yang tepat juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dikantor pos aimas. Dengan memanfaatkan teknologi yang modern, kantor pos dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, cepat dan akurat kepada masyarakat. Memberikan komunikasi yang efektif antara masyarakat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor pos aimas. Kantor pos aimas dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta mampu merespon masukan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Dengan menerapkan faktor pendorong tersebut maka kantor pos aimas dapat menjaga eksistensinya dalam daya saing maka dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Untuk Menjaga Eksistensi Dalam Daya Saing Di Kantor Cabang Pos Aimas Kabupaten Sorong

Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun, dalam menjalankan tugasnya kantor Pos Aimas menghadapi berbagai faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Salah satu faktor penghambat adalah kurangnya tenaga kerja yang kompeten dan terampil dapat menghambat dan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini dapat terjadi jika jumlah pegawai yang ada tidak cukup untuk menangani volume kerja yang ada atau jika pegawai yang ada tidak memiliki keterampilan dan kompetensi yang memadai untuk melakukan tugas mereka dengan baik. Dimasa era digital sekarang teknologi memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun, jika kantor Pos Aimas tidak memiliki teknologi yang memadai, maka akan dapat menghambat kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kurangnya koordinasi dapat menyebabkan kurangnya kesepakatan antar unit kerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini dapat berdampak pada kinerja dan efektivitas dalam pelayanan publik yang

diberikan. Selain itu tanpa pengawasan dan monitoring yang memadai pegawai dapat kehilangan motivasi dan tanggung jawab dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. Tidak adanya pemberian intensif kepada pegawai yang berkinerja baik juga dapat mempengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan. Pegawai yang merasa tidak dihargai dan tidak mendapatkan penghargaan atas kerja kerasnya mungkin akan kehilangan motivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Terakhir jika tidak adanya standar pelayanan yang jelas, pegawai akan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan upaya dari kantor pos aimas untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yang terjadi agar dapat menjaga eksistensinya dalam daya saing dilingkungan pelayanan publik.

Kesimpulan

Tingkat kualitas pelayanan publik dikantor cabang pos aimas dapat dikatakan hampir keseluruhan dari dimensi telah dilakukan pelayanan dengan baik. Akan tetapi kurangnya dari dimensi ini berada pada fasilitas penunjang dalam kenyamanan tempat pelanggan. Adapun faktor pendorong yang telah diterapkan sebagai kualitas pelayanan publik sudah dilaksanakan dengan baik, hanya saja kantor cabang pos aimas tidak mempunyai sebuah aplikasi ataupun kotak saran sebagai tempat pengevaluasi dan umpan balik dari pelanggan. Untuk faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik terdapat pada kurangnya pemberian intensif atau penghargaan kepada pegawai.

Daftar Pustaka

- Dwianto, S.A. 2018. Upaya Kantor Pos Jakarta Utara Untuk Meningkatkan Daya Saing Pelayanan Publik Melalui Inovasi. *Jurnal Kajian Ilmiah*, Vol 18, No. 2. Halaman 110-118.
- Hardiansyah, D. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hartono, J. 2018. *Metoda Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Keban, YT. 2004, *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Gava Yogyakarta: Media.
- Kotler, and Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. PT. Indeks: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mayangsari, P. I. 2013. Inovasi PT.Pos Indonesia dalam Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik . *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1 No.2, Halaman 248-256.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Ratminto, dan AtikSepti Winarsih, (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sri Redjeki Hartono. 2000. *Kapita Selecta Hukum Perusahaan*. Mandar Maju: Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Elfabeta: Bandung.
- Sulistyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA PRESS: Sidoarjo.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Alqa Print: Bandung.
- Zuhal. 2010. *Knowledge and Innovation Paltform Kekuatan Daya Saing*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Dan Kano. Edisi 2*. (dipublikasikan di Docplayer) diakses pada tanggal 17 Maret 2023 Pukul. 20.42 WIT.