

**ASPEK YURIDIS PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN
ANTARAN
PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN
DI WILAYAH KUDUS**

Adi Febriyanto, Suparno dan Subarkah

Email: 201702001@std.umk.ac.id, suparno@umk.ac.id, subarkah@umk.ac.id
Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Aspek Yuridis Pelayanan Publik Pada Bagian Antaran PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen di Wilayah Kudus”, secara umum ditujukan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik Pos Indonesia di Kabupaten Kudus. Namun dalam pelaksanaannya terjadi pertumbuhan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, dalam jumlah yang signifikan, sehingga perlu ditelaah lebih jauh terkait permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui secara mendalam penyebab timbulnya masalah, dan langkah yang diambil untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan bersifat kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dan teknik yang digunakan adalah *snowball sampling technique*.

Melalui wawancara dan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Pos Indonesia memiliki perangkat peraturan perusahaan guna memastikan kualitas standar mutu layanan. Kemudian, dengan analisa terkait penyebab tingginya keluhan pelanggan diketahui bahwa dalam pelaksanaannya di Kantor Pos mengalami kendala-kendala. Kurangnya tenaga pelaksana, kurangnya sosialisasi atas peraturan terkait standar mutu layanan, dan komunikasi yang belum berjalan dengan baik menjadi kendala yang perlu mendapatkan solusi.

Manajemen Kantor Pos telah melakukan beberapa langkah untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, dengan mengusulkan penambahan tenaga pelaksana namun belum berhasil. Kemudian, melakukan pengaturan ulang terhadap wilayah antaran, dan melakukan sosialisasi terkait peraturan tentang standar mutu layanan kepada internal maupun kepada pengguna layanan.

Kata Kunci : Aspek yuridis; Antaran PT. Pos; Konsumen; Kudus

PENDAHULUAN

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya ditulis UU Pelayanan Publik), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Kemudian, dalam Pasal 1 angka 2 UU Pelayanan Publik dijelaskan bahwa yang disebut dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 ayat (1) UU Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Kemudian dalam Pasal 5 ayat (2) UU Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan barang publik dan jasa publik yang dimaksud meliputi, pendidikan, komunikasi, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan,

perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (selanjutnya ditulis UU Pos) Pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.

Salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan publik Kantor Pos adalah rendahnya persentase tingkat keluhan konsumen. Namun dalam kurun waktu Januari 2018 hingga Juli 2018, terjadi peningkatan keluhan konsumen sebagaimana ditampilkan dalam data di bawah ini, adapun data tersebut merupakan perbandingan dengan kurun waktu yang sama pada tahun 2017.

JUMLAH KELUHAN MASUK BULAN JANUARI – JULI TAHUN 2018

No	Bulan	Tahun		Growth (%)
		2017	2018	
1	Januari	11	21	91%
2	Februari	18	30	67%
3	Maret	13	63	385%
4	April	3	56	1767%
5	Mei	7	37	429%
6	Juni	3	33	1000%
7	Juli	11	42	282%

Salah satu penyebab timbulnya keluhan pelanggan adalah karena kurangnya personil dalam bagian

proses dan antaran yang menimbulkan terkendalanya pemenuhan Standar Operasi dan Prosedur.¹ Kondisi ini tentu menjadi kendala yang perlu segera diselesaikan, mengingat, sudah terdapat perangkat peraturan perundang-undangan sebagai petunjuk dalam pelayanan publik dan perlindungan konsumen.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan, maka penelitian dengan judul “Aspek Yuridis Pelayanan Publik Pada Bagian Antaran PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen di Wilayah Kudus.” Menjadi relevan untuk dilaksanakan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.²

Dalam hal pelayanan terdapat pelayanan yang bersifat komersial, yang ditujukan untuk mencari

kuntungan (*profit*) dan pelayanan yang bersifat nirlaba. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.³

2. Kualitas Pelayanan Publik

W. Edwards Deming, dikutip oleh Tirupathi R. Chandrupatla, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah :⁴

“Good quality means a predictable degree of uniformity and dependability with a quality standard suited to the customer.”

Pendapat dari W. Edwards Deming tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Kualitas yang bagus artinya keseragaman dan keteguhan pada derajat yang dapat diperkirakan sesuai dengan standar kualitas yang cocok dengan pelanggan.

¹ Tofan Bachtiar, “Wawancara Pribadi”, Manajer Proses dan Antaran, 01 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

² Diah Nur Fitriana, “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT. KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)”, Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014, FISIP Universitas Airlangga, Surabaya, hlm. 1.

³ Amir Syamsuadi, “Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan”, Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, Pekanbaru, hlm. 2.

⁴ Tirupathi R. Chandrupatla, “Quality and Reliability in Engineering”, Cambridge University Press, Cambridge, 2009, hlm. 2.

Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan dari masyarakat, melalui terwujudnya pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik atau masyarakat yang mengacu pada kepuasan pelanggan.⁵

Berbagai konsep untuk mengukur suatu kualitas pelayanan telah disampaikan oleh para ahli. Salah satunya adalah Model Kualitas Pelayanan yang dibuat oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Melalui penerjemahan bebas, model tersebut memberikan beberapa dimensi pelayanan sebagai berikut: ⁶

- a. *Tangability* : Berhubungan dengan infrastruktur, perlengkapan, sumber daya manusia dan bahan-bahan yang dapat dirasakan oleh panca indra.
- b. *Reliability* : Kemampuan untuk melakukan pelayanan dengan aman dan efisien. Dengan menampilkan kinerja yang konsisten, yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa.
- c. *Responsivness* : Kemampuan pelaksanaan pelayanan yang

cepat dan tepat. Hal ini berhubungan dengan kecakapan pegawai dalam melayani pengguna jasa.

- d. *Assurance* : Kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kepercayaan pengguna jasa.
- e. *Emphaty* : Berhubungan dengan kepedulian institusi untuk membantu pengguna jasa. Termasuk dalam empati adalah aksesibilitas dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pengguna jasa.

Dalam ruang lingkup Pos Indonesia bagian proses dan antaran, dikenal standar waktu penyerahan surat dan paket (selanjutnya disebut SWP). Poin Pertama Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD. 28/DIR-3/0318 tentang Standar Waktu Penyerahan Surat Dan Paket, menjelaskan bahwa, standar waktu penyerahan surat dan paket adalah waktu yang dibutuhkan mulai dari posting loket sampai diserahkan ke alamat penerima dan update status berhasil antar. Poin Pertama Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD. 108/DIRUT/2000 tentang Standar Waktu Penyerahan (SWP), dijelaskan bahwa SWP dipergunakan untuk :

1. Sarana komunikasi dan informasi perusahaan kepada konsumen tentang mutu layanan khususnya menyangkut kecepatan kiriman pos yang dihitung sejak saat

⁵ Junidis, "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau", eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (4), 2015: 1502-1512, FISIP Universitas Mulawarman, Samarinda, hlm. 1507.

⁶ Meliede Morais Pena, et. al., "The Use of Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services", rev Esc Enferm USP 2013; 47(5):1227-32, Universitas Sao Paulo, Sao Paulo, hlm. 1228 - 1229.

pengeposan oleh si pengirim sampai dengan diantar kepada si alamat pada kesempatan.

2. Indikator kinerja mutu layanan.
3. Informasi dan alat bantu manajemen dalam melakukan pengawasan dan perbaikan kinerja operasi.

3. Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya ditulis UU BUMN) menjelaskan bahwa Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya disebut BUMN) adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Pos Indonesia merupakan salah satu BUMN dalam bentuk persero, yang berkecimpung dalam bidang Pos. Pasal 1 angka 1 UU Pos, menjelaskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Penyelenggaraan Pos menurut Pasal 7 ayat (1) UU Pos dilakukan dengan pelayanan prima dan berpedoman pada standar pelayanan.

Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor

38 Tahun 2009 tentang Pos, menjelaskan bahwa terdapat 2 jenis standar pelayanan, yaitu :

- a. Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Universal;
- b. Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial.

4. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara dan juga merupakan Penyelenggara Pelayanan Publik, selain itu Pos Indonesia merupakan pelaku usaha yang berinteraksi dengan konsumen, sehingga hubungan hak dan kewajiban yang dimiliki merupakan sinergi dari tiga peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikut ini adalah kesamaan dari peraturan perundang-undangan tersebut :

1. Penyelenggara memiliki hak untuk menjalankan tugas dan fungsinya tanpa dihambat oleh pihak lain. Hal ini meliputi pemeriksaan informasi yang benar dari pengguna layanan.
2. Penyelenggara dapat membela diri terhadap pengaduan atau tuntutan dari pengguna layanan, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut harus mampu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait layanan yang ditawarkan, termasuk didalamnya tentang tuntutan ganti rugi.
4. Penyelenggara dan pelaksana wajib bertanggungjawab atas pelayanan yang diselenggarakan. Hal ini terkait dengan penjaminan mutu dan pemberian kompensasi ganti rugi.
5. Konsumen wajib mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemanfaatan jasa/layanan, serta memiliki i'tikad baik dalam transaksi penggunaan jasa/layanan.
6. Konsumen berhak mengetahui kebenaran isi standar layanan.
7. Konsumen berhak mengadukan terjadinya penyimpangan standar pelayanan kepada pihak-pihak terkait.

Mengutip dari Sri Redjeki Hartono, bahwa undang-undang perlindungan konsumen memberikan kedudukan yang seimbang antara pelaku ekonomi/pelaku usaha/produsen dengan konsumen.⁷ Dalam penyelenggaraan pelayanan

publik di lingkungan Pos Indonesia terdapat ketentuan terkait hak dan kewajiban yang secara *lex specialis* diatur dalam UU Pos.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 35 UU Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

- a) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- b) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - 1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - 2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - 1) Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - 3) Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

⁷ Sri Redjeki Hartono, "*Hukum Ekonomi Indonesia*", Bayumedia Publishing, Malang, 2017, hlm. 140.

Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Pengawasan dalam lingkup BUMN, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 67 ayat (1) UU BUMN, bahwa pada setiap BUMN dibentuk satuan pengawasan intern yang merupakan aparat pengawas intern perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian yuridis empiris. Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan bersifat kualitatif. Menurut Whitney, sebagaimana dikutip oleh Soerjono Soekanto, metode deskriptif analitis merupakan metode pengumpulan fakta melalui interpretasi yang tepat. Sementara itu yang dimaksud dengan pendekatan yang bersifat kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.⁸

Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁹

Kemudian, teknik yang digunakan adalah *snowball sampling technique*. Patrick Biernacki dan Dan Waldorf menjelaskan keuntungan *snowball sampling technique* sebagai berikut:¹⁰

“The method is well suited for a number of research puposes and is particularly applicable when the focus of study is on sensitive issue, possibly concerning a relatively private matter, and thus requires the knowledge of insiders to locate people for study.”

Pendapat dari Patrick Biernacki dan Dan Waldorf tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Cara ini (*snowball sampling*) cocok digunakan ketika fokus penelitian yang dilakukan mengandung permasalahan yang sensitif, kemungkinan berhubungan dengan urusan pribadi, ataupun membutuhkan pengetahuan dari orang dalam, untuk menemukan narasumber atas fokus penelitian yang diteliti.

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan-bahan

⁸ Soerjono Soekanto, *“Pengantar Penelitian Hukum”*, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 32.

⁹ Sugiyono, *“Metode Penelitian Kualitatif”*, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 95.

¹⁰ Patrick Biernacki dan Dan Waldorf, *“Snowball Sampling Problems and Technique of Chain Referral Sampling”*, *Sociological Methods & Research*, Vol. 10 No. 2, November 1981, Sage Publications, hlm. 141.

pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer (atau data dasar), sedangkan yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka lazimnya dinamakan data sekunder.¹¹

Peneliti menggunakan metode wawancara semi berstruktur. Wawancara semi struktur merupakan bentuk wawancara tanpa standar dan sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Penyebab Tingginya Tingkat Keluhan Pelanggan di Kantor Pos

Berdasarkan laporan data bagian pelayanan bahwa dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan Juli 2018, telah terjadi 282 aduan yang disampaikan ke Kantor Pos melalui petugas *customer service*. Pada bulan Januari sampai dengan Juli 2017, tercatat sebanyak 66 aduan, hal ini menunjukkan peningkatan sebanyak 212 aduan. Target Kantor Pos terkait dengan kegiatan proses dan antaran pada tahun 2018 adalah *improvent quality*, namun faktanya justru penurunan kualitas yang signifikan.

Ditinjau dari jenis pengaduan yang masuk, adalah sebagai berikut:

- a. Keterlambatan sebanyak 149 pengaduan.

- b. Pengembalian kiriman/retur sebanyak 3 pengaduan.
- c. Kiriman rusak sebanyak 1 pengaduan.
- d. Permintaan data sebanyak 128 pengaduan.
- e. Salah salur sebanyak 1 pengaduan.

Data tersebut menunjukkan bahwa aduan berupa keterlambatan dan permintaan data menjadi permasalahan utama yang membutuhkan solusi secepatnya. Aduan keterlambatan dilakukan karena barang tidak diterima oleh penerima sesuai dengan Standar Waktu Penyerahan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian yang dilakukan ini, yang menjadi pisau analisis adalah teori sistem hukum yang diperkenalkan oleh Lawrence M. Friedman. Any Ismayati, mengutip dari Esmi Warassih Pujirahayu, yang mengutip Lawrence M. Friedman, bahwa komponen-komponen yang terkandung dalam hukum meliputi :¹²

- a. Komponen struktur, yaitu kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum.
- b. Komponen substansi yang berupa norma-norma hukum, baik peraturan-peraturan, keputusan-keputusan dan lain-

¹¹ Soerjono Soekanto, "Penelitian hukum Normatif", Rajawali, Jakarta, 1986, hlm. 14.

¹² Any Ismayawati, "Pengaruh Budaya Hukum Terhadap Pembangunan Hukum di Indonesia", Pranata Hukum Volume 6 Nomor 1 Januari 2011, Jurusan Syari'ah STAIN Kudus, Kudus, hlm. 55.

lain yang dipergunakan oleh penegak hukum dan oleh mereka yang diatur.

- c. Komponen hukum yang bersifat kultural yang terdiri dari ide-ide, sikap-sikap, harapan dan pendapat tentang hukum.

Dengan menggunakan pisau analisis tersebut, melalui kegiatan wawancara dan pengamatan, menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan publik di Kantor Pos mengalami kendala-kendala sebagai berikut:

- a. Kekurangan tenaga pelaksana

Bapak Tofan Bachtiar menjelaskan bahwa Kantor Pos mengalami kekurangan tenaga pengantar. Kurangnya tenaga pelaksana mengakibatkan terhambatnya kegiatan proses dan antaran. Komponen struktur yang tidak dipenuhi sebagaimana telah diatur, menimbulkan hambatan untuk pemenuhan standar mutu dan layanan, sehingga target yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai.
- b. Kurangnya sosialisasi terkait standar mutu layanan

Penyelenggara Publik Pos Indonesia telah memiliki perangkat peraturan terkait standar mutu layanan dan standar kualitas produk, namun, berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang

dilakukan, menunjukkan bahwa Pelaksana Pelayanan Publik tersebut tidak memahami secara utuh peraturan-peraturan tersebut.

Pada bagian antaran, kurangnya sosialisasi terkait peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik bidang antaran, menyebabkan pelaksana bidang antaran beralih pada kebiasaan yang sudah berlangsung., hal tersebut menjadi akibat dari tidak ditetapkannya indikator-indikator yang telah disampaikan sebelumnya, sehingga kapasitas kinerja tidak diketahui dengan pasti.

Bapak Luthfi Hakim menambahkan bahwa kurangnya pemahaman petugas *customer service* terhadap standar mutu layanan dan standar kualitas produk menjadi sebuah kendala ketika pelanggan mengajukan keluhan. Standar dan ketentuan diabaikan dengan alasan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kemudian, tidak adanya maklumat yang menunjukkan secara eksplisit dan jelas mengenai kualitas layanan dan produk yang diberikan kepada pelanggan, menimbulkan

ketidakpastian dalam hal pelaksanaan pelayanan publik.¹³

- c. Komunikasi yang belum terjalin dengan baik

Bapak Lutfi Hakim menjelaskan bahwa komunikasi yang terjadi di Kantor Pos masih terlalu vertikal, artinya hubungan terlalu fokus pada pemenuhan ekspektasi atasan, bukan pada *troubleshooting*, sementara hubungan yang bersifat horizontal atau antar individu dalam satu bagian atau lintas bagian belum terbangun dengan baik, sehingga koordinasi untuk penyelesaian masalah menjadi terhambat.

Dengan demikian, dengan menggunakan teori sistem hukum yang diperkenalkan oleh Lawrence M. Friedman, menunjukkan bahwa dalam penerapan sistem hukum di Kantor Pos mengalami kendala yang pada setiap komponennya. Komponen substansi hukum yang rumit untuk diterapkan, kurangnya komponen struktur untuk melaksanakan tugas dan fungsi, serta komponen budaya yang masih bertumpu pada kebiasaan, menyebabkan terjadi permasalahan pada bidang antaran.

2. Langkah Yang Diambil Oleh Pelaksana Pelayanan Publik Kantor Pos Untuk Menghadapi Kendala Terkait

Pelayanan Publik Pada Bagian Antaran

Untuk mengatasi kendala tersebut, Kantor Pos telah mengajukan permohonan kepada Penyelenggara Pelayanan Pos Indonesia, namun karena tidak ada data maupun kajian terkait dengan kapasitas kinerja dan indikator mutu terkait bidang antaran di Kantor Pos, sehingga permohonan tersebut belum bisa dipenuhi. Oleh karena itu, Bapak Luthfi Hakim, mengambil langkah untuk mengatur ulang wilayah antaran secara bertahap, serta merta melakukan pengkajian terhadap wilayah antar secara menyeluruh untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Untuk saat ini, guna menyikapi meningkatnya pengiriman kiriman berupa *parcel*/paket, Kantor Pos menerapkan penggunaan moda kendaraan mobil untuk membantu pengiriman paket menjadi salah satu langkah yang diambil.

Selain itu, komunikasi secara vertikal dan horizontal dilakukan secara intensif untuk mengetahui detail-detail permasalahan yang dihadapi, serta mensosialisasikan peraturan terkait standar mutu layanan. Hal ini ditujukan untuk membangun rasa solidaritas antar unit dan antar bagian, dan dalam rangka mengumpulkan data untuk mengetahui kualitas kinerja antaran yang dimiliki oleh Kantor Pos.

Selain itu, manajemen Kantor Pos berupaya untuk mensosialisasikan peraturan

¹³ Luthfi Hakim, "Wawancara Pribadi", Kepala Kantor Pos Kudus, 14 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

perusahaan tentang standar mutu layanan dan standar kualitas produk kepada internal perusahaan dan juga publik khalayak ramai. Manajemen Kantor Pos juga berupaya untuk melakukan pengaturan ulang wilayah kerja antaran, sehingga dapat memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Selain itu, guna meningkatkan semangat etos kerja pegawainya, untuk memenuhi standar mutu layanan dan standar kualitas produk.

Kesimpulan

Melalui penelitian yang dilaksanakan di Kantor Pos, diketahui bahwa pada bulan Januari sampai dengan bulan Juli tahun 2018 telah terjadi peningkatan keluhan pelanggan. Hal ini berbanding terbalik dengan target Kantor Pos pada tahun 2018 yaitu *improvement quality*. Melalui kegiatan wawancara dan pengamatan, penulis mendapatkan data terkait penyebab banyaknya keluhan yang terjadi di Kantor Pos, yaitu sebagai berikut:

- a. Kantor Pos mengalami kekurangan tenaga pelaksana, sehingga terjadi keterlambatan terhadap proses pengiriman surat dan paket, sehingga Standar Mutu Layanan dan Standar Kualitas Produk tidak terpenuhi dengan baik.
- b. Kurangnya pemahaman pelaksana pelayanan publik terkait dengan Standar Mutu Layanan, Standar Kualitas

Produk, Kualitas Kinerja, dan *Key Performance Indicator*, menjadi salah satu penyebab tingginya keluhan pelanggan, karena dalam proses pelaksanaan kegiatan operasional terlalu bergantung pada kebiasaan. Selain itu, berkaitan dengan informasi produk/layanan yang disampaikan kepada pelanggan, muncul inkonsistensi karena perbedaan pemahaman peraturan dan ketentuan.

- c. Pada lingkup internal, komunikasi antar unit bagian (horizontal) masih belum terjalin dengan baik, sehingga penanganan masalah tidak bias cepat terselesaikan. Komunikasi masih terlalu vertikal, sehingga hanya focus pada pemenuhan ekspektasi atasan.

Menyikapi permasalahan tersebut Kantor Pos telah mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Manajemen Kantor Pos telah mengajukan proposal penambahan karyawan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik Pos Indonesia, namun hal tersebut tidak dapat dipenuhi karena tidak terdapat data dan kajian terkait hal tersebut. Oleh karena itu, manajemen Kantor Pos mengambil langkah lain dengan melakukan perombakan

wilayah antaran untuk mengoptmilkan jangkauan pengiriman surat dan paket, serta menerapkan antaran paket menggunakan mobil.

- b. Manajemen Kantor Pos berupaya untuk mensosialisasikan peraturan perusahaan tentang standar mutu layanan dan standar kualitas produk kepada internal Kantor Pos, melalui pelatihan formal maupun informal, serta berencana menyampaikan kepada publik khalayak ramai, melalui maklumat, baik secara *offline* maupun *online*.
- c. Manajemen Kantor Pos, berupaya untuk membangun semangat etos kerja, semangat kerjasama tim, dan semangat spriritual, melalui komunikasi dan diskusi.

Saran

Untuk mengatasi permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan publik yang dialami oleh Kantor Pos, maka Pos Indonesia sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik harus menambah komponen struktur pelaksana untuk melaksanakan standar mutu layanan yang telah ditetapkan melalui peraturan perusahaan. Adapun pelengkapan komponen struktur tersebut harus dengan sungguh-sungguh memperhatikan kondisi dan situasi jaringan pengiriman, sehingga dapat memberikan informasi yang pasti kepada pengguna layanan. Selain itu,

perlu dibuat tim gugus kendali mutu di setiap UPT untuk memastikan agar pelayanan publik berjalan dengan baik, serta untuk mengatasi permasalahan yang muncul.

Pada sisi komponen substansi, Pos Indonesia harus menyederhanakan proses penerapan standar mutu layanan, dengan membuat aturan secara khusus dan fokus terkait standar mutu layanan, guna memberikan kepastian kualitas layanan. Adapun komponen substansi tersebut disampaikan secara terbuka kepada Pelaksana Pelayanan Publik Kantor Pos, dan disampaikan melalui maklumat kepada publik sebagai pengguna layanan. Selain itu, Pos Indonesia perlu membuat ruang lingkup untuk diberlakukannya deskresi untuk mengantisipasi terjadinya permasalahan yang diluar kemampuan (*force majeure*).

Pada sisi komponen budaya, perlu dilakukan pelatihan untuk membangun pemahaman akan pentingnya standar mutu layanan. Kemudian lebih memfokuskan kepada pembangunan komunikasi antar unit antar bagian agar terjalin sinkronisasi dan harmonisasi agar pelaksanaan penerapan standar mutu layanan dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Soerjono Soekanto, 1986, "*Penelitian hukum Normatif*", Rajawali, Jakarta.

_____, 1986, "**Pengantar Penelitian Hukum**", UI-Press, Jakarta.

Sri Redjeki Hartono, 2017, "**Hukum Ekonomi Indonesia**", Bayumedia Publishing, Malang.

Sugiyono, 2017, "**Metode Penelitian Kualitatif**", Alfabeta, Bandung.

Tirupathi R. Chandrupatla, 2009, "**Quality and Reliability in Engineering**", Cambridge University Press, Cambridge.

JURNAL

Amir Syamsuadi, "**Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan**", Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, Pekanbaru, diunduh dari https://www.researchgate.net/profile/Amir_Syamsuadi/publication/318827945_MEMAHAMI_PELAYANAN_PUBLIK_DALAM_BIROKRASI_PEMERINTAHAN/links/59844334aca27237bd571b85/MEMAHAMI-PELAYANAN-PUBLIK-DALAM-BIROKRASI-PEMERINTAHAN.pdf.

Any Ismayawati, "**Pengaruh Budaya Hukum Terhadap Pembangunan Hukum di Indonesia**", Pranata Hukum Volume 6 Nomor 1 Januari

2011, Jurusan Syari'ah STAIN Kudus, Kudus.

Diah Nur Fitriana, "**Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT. KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)**", Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014, FISIP Universitas Airlangga, Surabaya.

Junidis, "**Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau**", eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (4), 2015: 1502-1512, FISIP Universitas Mulawarman, Samarinda.

Meliede Morais Pena, *et. al.*, "**The Use of Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services**", rev Esc Enferm USP 2013; 47(5):1227-32, Universitas Sao Paulo, Sao Paulo.

Patrick Biernacki dan Dan Waldorf, "**Snowball Sampling Problems and Technique of Chain Referral Sampling**", Sociological Methods & Research, Vol. 10 No. 2, November 1981, Sage Publications.

WAWANCARA

Luthfi Hakim, “*Wawancara Pribadi*”, Kepala Kantor Pos Kudus, 14 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

Tofan Bachtiar, “*Wawancara Pribadi*”, Manajer Proses dan Antaran, 01 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.