



Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu

Yasmin Meri Susianti^{1*}, Kahar Hakim², Alimansyah³

^{1, 2, 3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Dosen Jurusan S1 Administrasi Publik, Universitas Bengkulu, Indonesia.

Korespondensi Penulis: yasminmerisusianti24@yahoo.com^{1}

Abstract. *The purpose of this study is to examine the service quality of PT. Pos Indonesia (Persero), Sukamerindu Branch, Bengkulu City. The method used is descriptive and qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study assessed several dimensions: tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and good corporate governance (GCG), particularly focusing on PT. Pos Indonesia's ethical adaptation to the local cultural values and its active role in supporting the community's economic development as part of its corporate social responsibility. The findings indicate that the service quality at the post office is poor. Based on these results, the researcher recommends that the central management of PT. Pos Indonesia (Persero) implement strict regulations regarding excellent service standards for all employees across Indonesia. In addition, the company should provide suggestion boxes and a call center with an accessible telephone number for customers to report poor service. The public is also encouraged to play a more active role in monitoring the performance of this state-owned enterprise (SOE) by submitting complaints to the Ombudsman or through the government reporting platform, lapor.go.id.*

Keywords: *Service Quality, PT. Pos Indonesia (Persero), Excellent Service, Poor Quality*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Metode yang digunakan adalah deskriptif, kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, teknik analisa data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Berdasarkan penelitian dengan menggunakan aspek bukti langsung, aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek *empathy*, serta *aspek good corporate governance* (gcg) PT. Pos Indonesia tentang etika PT. Pos Indonesia (Persero) dengan masyarakat yakni beradaptasi dengan perkembangan nilai-nilai budaya luhur masyarakat sekitar dan beradaptasi aktif dalam membantu pengembangan ekonomi masyarakat sebagai rasa tanggung jawab sosial PT. Pos Indonesia (Persero), kualitas pelayanan di kantor pos tersebut berkualitas buruk. Adapun saran dari peneliti adalah pihak PT. Pos Indonesia (Persero) yang di pusat seharusnya memberikan peraturan tegas tentang pelayanan prima yang harus diberikan para pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) di seluruh Indonesia dan menyediakan kotak saran dan *call center* berupa nomor telepon yang dapat dihubungi masyarakat bila masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk dari pihak pegawai serta masyarakat hendaknya lebih aktif dalam hal pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan cara melaporkan ke pihak ombudsman dan lapor.go.id.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PT. Pos Indonesia (Persero), Pelayanan Prima, Berkualitas Buruk

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Republik Indonesia berkewajiban memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pasal 1 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“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 admisnistratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik yang berkualitas baik tentunya akan memudahkan masyarakat Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan karena dengan pelayanan yang memuaskan, akses yang mudah dan cepat, masyarakat Indonesia akan lebih mudah menjalankan aktivitas perekonomiannya sehingga tercapainya kesejahteraan sosial bagi masyarakat Indonesia.

Namun pada kenyataannya di lapangan, pelayanan publik berkualitas prima yang seharusnya diterima oleh masyarakat Indonesia masih belum dapat dinikmati karena pada saat ini, Indonesia mengalami permasalahan serius di bidang publik, yakni buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak-pihak pemberi layanan publik, salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (Persero).

PT. POS Indonesia (Persero) merupakan salah satu bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia ini. Pada dasarnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki dua tujuan utama, yakni memberikan pelayanan publik (*public service*) yang sebaik-baiknya bagi seluruh masyarakat Indonesia dan bertujuan mendapatkan keuntungan atau laba dari hasil pemberian layanan publik kepada masyarakat Indonesia, namun keuntungan atau laba tersebut bukanlah tujuan utamanya, tapi keuntungan berupa modal yang dapat dikembalikan saja.

PT. Pos Indonesia (Persero) pertama kali didirikan oleh Gubernur Jendral G.Wbaron Van Inhoff di Batavia pada tanggal 26Agustus 1746 dengan tujuan utama untuk mendukung arus komunikasi surat bagi kepentingan kolonial yang berada di Indonesia dengan Negara Belanda dan negara-negara lainnya. PT Pos Indonesia (Persero) atau lebih di kenal dengan Kantor Pos adalah salah satu badan usaha yang bergerak dibidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat, dokumen, dan paket / barang. Dalam kebutuhan bangsa dan negara, kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan penyelenggaraan pos yang baik. Dengan meningkatnya perkembangan nasional dan meluasnya mobilitas masyarakat, prasarana komunikasi dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional padahal hakekatnya harus mampu memperkuat kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempererat hubungan antar bangsa dan melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan diantara anggota masyarakat. Untuk itu, pos diselenggarakan oleh negara demi kepentingan umum, guna mencapai tujuan itu maka ada keuntungan wajib angkut pos bagi sarana angkutan umum darat, laut dan udara serta media telekomunikasi. Pos dan giro dibentuk berdasarkan

Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos dengan tujuan membangun, mengembangkan dan mengusahakan pelayanan pos dan giro guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat, menunjang pembangunan nasional. Namun pada perjalanannya, pada saat ini, banyak sekali keluhan tentang pelayanan dari PT. Pos Indonesia (Persero) yang tidak memuaskan dan sangat mengecewakan masyarakat Indonesia.

Faktor lainnya yang menyebabkan PT. Pos Indonesia dijadikan pilihan terakhir oleh masyarakat Indonesia adalah banyaknya jasa pengiriman barang/paket, surat menyurat ataupun dokumen yang dikelola oleh pihak swasta, seperti Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan Titipan Kilat (TIKI) yang tentunya lebih berkualitas baik dan memuaskan masyarakat Indonesia. Meskipun biaya dari jasa yang diberikan oleh pihak swasta tersebut memang lebih mahal dibandingkan dengan PT. Pos Indonesia (Persero), tetapi masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang pihak swasta tersebut berikan karena dalam melayani masyarakat, pihak swasta tersebut, seperti Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan Titipan Kilat (TIKI) yang melayani masyarakat dengan sangat ramah, sopan dan santun, serta masyarakat sangat merasa aman dengan barang/paket dan surat menyurat/dokumen yang mereka kirimkan ataupun terima karena dijamin kondisinya oleh pihak swasta tersebut. Pihak-pihak swasta yang memberikan jasa pengiriman barang tersebut menjamin barang masyarakat berupa adanya asuransi yang menjamin barang dan dokumen masyarakat yang dikirimkan atau diterima. Bila barang/paket dan dokumen/surat menyurat yang dikirimkan/diterima masyarakat dalam kondisi rusak, maka pihak swasta tersebut akan menggantikan barang/paket dan dokumen/surat menyurat masyarakat tersebut sesuai dengan harga dari barang/paket dan dokumen/surat menyurat tersebut. Hal tersebut tentunya sangat memuaskan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat.

Kondisi ini tentunya sangat berbeda dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) yang dikarenakan pelayanan pegawai kantor pos yang sangat buruk, antara lain pelayanan yang kurang ramah, lamanya waktu dalam melayani (kurang cekatan), dan paket (barang) konsumen yang sampai sering dalam keadaan yang rusak. Salah satu penyebab buruknya pelayanan di kantor pos tersebut adalah mental kerja dan budaya pegawai. Tidak dapat dipungkiri bahwa mental kerja para pegawai dan profesionalisme para pegawai yang ada belum maksimal. Banyak pegawai yang menganggap mereka bekerja layaknya pegawai negeri sipil. Hal itu membuat mereka nyaman dan seolah bekerja tidak ada target, terutama mencari laba dan lain-lain. Semua berjalan auto pilot saja. Masuk jam 8 pulang jam 4. Para pelanggan atau orang yang ingin memakai jasa di kantor pos dianggap bukan hal yang utama.

Pelayanan publik yang buruk tersebut sangatlah merugikan masyarakat karena pelayanan yang diberikan kantor pos tersebut sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk berbagai macam keperluan yang sangat penting, seperti untuk mengirim surat (berkas), paket (barang), maupun membayar tagihan listrik bulanan dan tagihan pembayaran kartu indonesia sehat.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah deskriptif, kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Adapun secara fokus penelitian bahwa batasan penelitian yang diteliti oleh peneliti meliputi kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Peneliti memfokuskan penelitian berdasarkan indikator pelayanan publik menurut Zeithaml, dkk dalam Dwiyanto (2014 : 145), yakni :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*).
- 2) Keandalan (*realibility*).
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*).
- 4) Jaminan (*Assurance*).
- 5) *Empathy*.

Selain itu, peneliti juga menggunakan aspek *Good Corporate Governance* (GCG) PT. Pos Indonesia (Persero) tentang Etika PT. Pos Indonesia (Persero) dengan masyarakat, yaitu :

- 1) Beradaptasi dengan perkembangan nilai-nilai budaya luhur masyarakat sekitar.
- 2) Berpartisipasi aktif dalam membantu pengembangan ekonomi masyarakat dan pemberdayaan kondisi sosial masyarakat sebagai rasa tanggung jawab sosial PT. Pos Indonesia (Persero).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu yang beralamatkan di Jalan Irian, Kelurahan Sukamerindu, Kota Bengkulu. Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi/tempat tersebut karena banyaknya rekan penulis yang merupakan warga Kelurahan Sukamerindu, Kota Bengkulu yang mengeluhkan tentang buruknya pelayanan di kantor pos cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu tersebut. Rekan-rekan penulis merasa sangat kecewa dan dirugikan dengan pelayanan di kantor pos cabang Sukamerindu tersebut yang sangat buruk, antara lain: para pegawai yang bekerja sangat tidak ramah, bermuka masam, lamanya proses mengirim dokumen ataupun paket, lamanya proses pembayaran tagihan listrik bulanan dan tagihan kartu Indonesia sehat bulanan, serta paket/barang yang tiba sering kali rusak dan hancur.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kantor Pos Cabang Sukamerindu yang terletak di Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu, merupakan salah satu kantor pos yang ada di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu yang bertugas melayani, memberikan jasa kepada masyarakat Kota Bengkulu, antara lain :

- 1) Melayani masyarakat yang ingin mengirimkan dokumen/surat.
- 2) Melayani masyarakat yang ingin mengirimkan paket/barang.
- 3) Melayani masyarakat yang ingin membayar tagihan listrik bulanan
- 4) Melayani masyarakat yang ingin membayar tagihan bulanan air dari Perusahaan Air Minum (PAM).
- 5) Melayani masyarakat yang ingin membayar tagihan bulanan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional.

Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero), tepatnya di PT. Pos Indonesia (Persero) yang ada di Kota Bengkulu yakni di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu” guna mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pos Cabang Sukamerindu tersebut. Berikut adalah fakta berupa hasil penelitian yang peneliti dapatkan di lapangan :

3.1 Aspek Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) merupakan suatu kondisi/keadaan dilapangan yang dapat diamati oleh mata secara langsung dan dapat dirasakan langsung oleh setiap orang yang melihat, mendengar dan mendapatkan pelayanan dari pihak dan pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Pos, Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu tersebut. Aspek Bukti langsung yang diteliti oleh peneliti, meliputi:

1) Fasilitas fisik Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Seperti meja, kursi, lahan parkir bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hasil Penelitian :

- a. Berdasarkan fakta dilapangan melalui pengamatan langsung oleh peneliti, fasilitas fisik di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, seperti meja dan kursi kondisinya masih belum layak. Hal itu dikarenakan meja yang digunakan untuk melayani pelanggan/masyarakat yang membutuhkan pelayanan kondisinya kurang baik, yakni terlalu tinggi dan kurang nyaman bagi masyarakat dan masyarakat pun terpaksa dilayani dengan kondisi berdiri dan tanpa ada kursi didepan meja pelayanan tersebut. Hal itu tentunya sangat tidak nyaman. Kursi yang disediakan untuk masyarakat/pelanggan yang sedang antri

kondisinya juga sangat tidak nyaman karena terbuat dari kayu dan besi yang sangat keras dan sakit apabila diduduki. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengamatan langsung oleh peneliti, fasilitas fisik berupa meja dan kursi di Kantor Pos Cabang Sukamerindu pada saat ini berkualitas buruk.

- b. Melalui wawancara dengan informan, fasilitas fisik di Kantor Pos Cabang Sukamerindu yang meliputi meja, kursi belum memuaskan masyarakat karena kursi yang tersedia terbuat dari kayu dan tidak nyaman diduduki, terutama bagi Ibu yang sedang dalam kondisi hamil.

2) Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu, yang meliputi ruang tunggu dan lahan parkir.

Hasil penelitian :

- a. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu, yang meliputi ruang tunggu dan lahan parkir, pada saat ini kondisinya berkualitas buruk. Hal itu disebabkan oleh kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, hanya standar saja, bahkan televisi pun tidak ada, berbeda sekali dengan pihak penyedia layanan lainnya yang berasal dari pihak swasta yang memberikan pelayanan prima berupa mengutamakan kenyamanan pelanggan dengan memberikan fasilitas hiburan seperti televisi dan jaringan internet gratis di ruang tunggu. Kondisi lahan parkir di Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu juga sangat mengecewakan dan berkualitas buruk. Hal itu dikarenakan kondisinya yang tidak terurus, seperti banyaknya rumput yang tumbuh dan kondisi semen yang sudah hancur.
- b. Berdasarkan fakta di lapangan, fasilitas sarana dan prasarana berupa ruang tunggu dan lahan parkir yang tersedia di Kantor Pos, Cabang Sukamerindu, berkualitas buruk. Berikut salah satu wawancara peneliti dengan seorang informan yang berinisial SLJ :
“Ruang tunggu di Kantor Pos ini ya standar dek kalo menurut saya. Biasa-biasa saja dek, gak ada TV buat hiburan, bersih banget juga tidak.”

3.2 Aspek Keandalan (*Realibility*)

Keandalan (*Realibility*) merupakan sikap dari petugas / karyawan Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap / perilaku tersebut meliputi pelayanan yang akurat dan tepat waktu, serta pelayanan terpercaya yang diberikan oleh pihak petugas kepada masyarakat.

Pelayanan yang akurat dan tepat waktu.

Hasil penelitian: Berdasarkan fakta dilapangan melalui pengamatan dan wawancara peneliti, pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu belum memberikan pelayanan yang berkualitas baik karena belum memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu.

Hasil penelitian: Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara di lapangan, masyarakat belum merasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berkualitas baik. Hal tersebut dikarenakan buruknya pelayanan yang diberikan dalam hal meyakinkan masyarakat.

3.3 Aspek *Empathy*

Empathy merupakan sikap / perilaku dari Petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat dengan penuh perhatian dan kesediaan membantu masyarakat bila membutuhkan bantuan.

Sikap penuh perhatian petugas Kantor Pos Cabang Sukamerindu dalam melayani masyarakat yang mendapatkan layanan.

Hasil Penelitian : Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara dengan informan di lapangan, informan tidak merasa mendapatkan perhatian dari petugas dalam proses melayani mereka. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa, pelayanan di Kantor Pos Cabang Sukamerindu berkualitas buruk dalam hal sikap penuh perhatian kepada masyarakat yang mendapatkan layanan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu pada saat ini berkualitas buruk. Hal tersebut didasari pada wawancara dengan 9 orang informan yang terdiri dari 2 orang pegawai Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu dan 7 orang masyarakat Kota Bengkulu yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Pos tersebut. Peneliti melakukan penelitian melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan dengan para informan dengan menggunakan teori dari Zeithaml, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), agar layanan dapat memuaskan kepada orang/pelanggan atau sekelompok orang yang dilayani maka harus diperhatikan beberapa persyaratan pokok / aspek kualitas pelayanan yang baik, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*realibility*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan aspek penelitian yang berdasarkan teori dari Zeithaml tersebut, informan merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu yang terdiri dari :

- 1) Masyarakat berpendapat fasilitas di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berkualitas buruk.
- 2) Masyarakat berpendapat pegawai tidak melayani dengan ramah dan sopan.
- 3) Masyarakat berpendapat belum terlayani dengan cepat dan tanggap.
- 4) Masyarakat berpendapat belum mendapatkan kenyamanan dan keamanan.
- 5) Masyarakat merasa pegawai tidak melayani dengan sikap yang penuh perhatian.

Selain aspek penelitian yang menggunakan teori Zeithalm tersebut, peneliti juga menggunakan aspek *Good Corporate Governance* (GCG) PT. Pos Indonesia (Persero) tentang Etika PT. Pos Indonesia (Persero) dengan masyarakat, yaitu :

- 1) Beradaptasi dengan perkembangan nilai-nilai budayaluhur masyarakat sekitar.
- 2) Berpartisipasi aktif dalam membantu pengembangan ekonomi masyarakat dan pemberdayaan kondisi sosial masyarakat sebagai rasa tanggung jawab sosial PT. Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan, pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu berpendapat bahwa mereka sudah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, tetapi masyarakatlah yang sering menjadi penyebab kesalahpahaman dalam proses pemberian layanan. Namun, berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti melalui observasi di lapangan, informasi yang diberikan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu lebih tepat dan akurat dibandingkan dengan informasi dan hasil wawancara yang diberikan oleh para pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. Hal itu dikarenakan informasi yang diberikan pegawai lebih terkesan sebagai pembelaan diri dan keseluruhan pelayanan berkualitas buruk yang menurut hasil wawancara dengan masyarakat memang benar adanya dan merupakan fakta di lapangan.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu pada saat ini berkualitas buruk. Hal itu didasari atas fakta di lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) yang di pusat seharusnya memberikan peraturan tegas tentang pelayanan prima yang harus diberikan para pegawai Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) di seluruh Indonesia.
- 2) PT. Pos Indonesia (Persero) hendaknya menyediakan kotak saran di setiap Kantor Pos yang ada di seluruh Indonesia guna masyarakat dapat memberikan pendapat ataupun keluhan yang mereka rasakan.
- 3) Sebaiknya PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan *call center* berupa nomor telepon yang dapat di hubungi masyarakat bila masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk dari pihak pegawai PT. Pos Indonesia (Persero).
- 4) Masyarakat hendaknya lebih aktif dalam hal pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh pihak Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan cara melaporkan ke pihak Ombudsman ataupun lapor.go.id bila mendapatkan pelayanan yang buruk dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun dari pihak pemerintah Indonesia dan pihak penyedia layanan publik lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A. (1999). *Manajerial pelayanan umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri PANRB Nomor 63/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B. (2001). *Qualitative data analysis* (T. Rohendi, Trans.). Jakarta: UI Press. (Original work published 1994)
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (1999). *Ilmu administrasi publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.