

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pos dan Penyelenggaraan Pos

Dalam undang-undang No 6 tahun 1984, Tentang Pos, pasal 1 ayat 1 yang dimaksud dengan pos adalah sebagai berikut : “Pos adalah pelayanan lalu lintas surat pos, uang, barang dan pelayanan jasa lainnya yang ditetapkan oleh Menteri, yang diselenggarakan oleh badan yang ditugaskan menyelenggarakan pos dan giro”.

Dengan meningkatnya pembangunan nasional, pos sebagai sarana komunikasi dalam bidang politik, ekonomi, social, budaya, pertahanan dan keamanan nasional pada hakekatnya harus mampu :

- a. Memperkokoh kesatuan dan persatuan bangsa dan Negara serta mempererat hubungan antar bangsa.
- b. Melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan diantara anggota masyarakat.
- c. Menghilangkan isolasi daerah terpencil dan daerah yang baru dibuka.

Untuk mempererat hubungan dan kerja sama antar bangsa dan Negara, pos mempunyai peran penting. Dalam usaha menjangkau seluruh wilayah tanah air,

perluasan penyelenggaraan pos akan membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Penyelenggaraan pos terdapat dalam Undang-Undang No 37 tahun 1985, pasal 2 ayat 1, yang menyatakan sebagai berikut :” Penyelenggaraan pos diarahkan untuk menunjang pembangunan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat diseluruh tanah air dan untuk mempererat kerja sama dalam hubungan antar bangsa”.

Dengan menggunakan sarana pos, kalangan produsen mempersingkat waktu dan jarak dalam hubungan timbal balik dengan konsumen serta memperluas pemasaran. Lalu lintas uang untuk berbagai keperluan usaha dan kewajiban social dipermudah dengan penyelenggaraan pos yang merata keseluruh daerah. Dalam mamajukan taraf dan gaya hidup masyarakat, penyelenggaraan pos mempermudah perkembangan dan penyebaran pendidikan serta ilmu pengetahuan. Hubungan diantara anggota masyarakat, keluarga dipermudah dengan penyelenggaraan pos, sehingga pembinaan dalam bidang social dan budaya dapat ditingkatkan.

(Sisponas, 1992:75)

B. Peran Pemerintah

Setiap sistem perekonomian, apakah sistem perekonomian kapitalis atau sistem perekonomian sosialis, pemerintah senantiasa mempunyai peran penting. Peran pemerintah sangat besar dalam perekonomian sosialis dan sangat terbatas dalam perekonomian kapitalis murni, seperti dalam sistem kapitalis yang dikemukakan

oleh Adam Smith. Adam Smith mengemukakan teori bahwa pemerintah hanya mempunyai tiga fungsi:

1. Fungsi pemerintah untuk menjaga keamanan dalam negeri dan pertahanan.
2. Fungsi pemerintah untuk menjalankan peradilan.
3. Fungsi pemerintah untuk menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

Ada beberapa pendekatan yang menjelaskan apakah suatu kegiatan ekonomi berada disektor Negara ataupun di sector swasta. Pendekatan tersebut antara lain adalah :

1. Pendekatan yang memperkenankan tindakan pemerintah hanya bilamana sektor swasta tidak sanggup melaksanakannya.
2. Pendekatan yang memberikan peranan yang lebih aktif kepada pemerintah.

Menurut pandangan kaum klasik yang penting bagi pemerintah adalah tidak mengerjakan aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan oleh para individu, terlepas itu baik atau buruk. Tetapi pemerintah hendaknya mengerjakan aktivitas-aktivitas yang sama sekali belum pernah dikerjakan oleh sector swasta baik secara perorangan maupun bersama-sama.

Pemerintah semakin perlu ikut campur tangan dalam kegiatan ekonomi karena mekanisme pasar yang dianut oleh sistem kapitalis yang murni memiliki beberapa kelemahan. Pada dasarnya kelemahan tersebut timbul karena :

1. Adanya barang-barang kolektif
2. Perbedaan *private cost* dan *social cost*, serta manfaat *private* dan manfaat sosial.
3. Adanya resiko yang sangat besar.
4. Sifat-sifat monopoli.
5. Adanya inflasi dan deflasi.
6. Adanya distribusi pendapatan yang tidak merata.

Kegiatan pemerintah tidaklah hanya dapat dibatasi pada situasi dimana pasar swasta tidak dapat bekerja, melainkan ada peran lain yang lebih penting, menurut pandangan teori ekonomi publik ada tiga fungsi ekonomi yang pokok yaitu fungsi alokasi, fungsi distribusi dan fungsi stabilisasi. Masing-masing fungsi memiliki keterkaitan yang berbeda dalam perlakuannya, seperti dikemukakan sebagai berikut:

1. Fungsi alokasi memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan penyediaan dan pelayanan barang-barang public yang peruntukannya secara komunal dan tidak dapat dimiliki secara perorangan.
2. Fungsi distribusi memiliki keterkaitan erat dengan pemerataan kesejahteraan masyarakat dalam arti proporsional tetap menjadi perhatian dalam rangka mendorong tercapainya pertumbuhan yang optimal.
3. Fungsi stabilisasi memiliki keterkaitan erat dengan fungsi mengatur variabel ekonomi makro dengan sasaran untuk mencapai stabilitas ekonomi secara nasional.

1. Fungsi Alokasi

Kewenangan ekonomi yang paling utama dan memperoleh porsi yang terbesar bagi pemerintah daerah adalah fungsi alokasi. Hal ini karena sangat terkait erat dengan barang-barang public yang nilainya sangat besar

.

Menurut Stiglitz, 1986 (dalam Syahrir, 1986:4), disebutkan ada elemen yang selalu ada pada setiap barang publik, yaitu tidak dimungkinkannya manjajah barang-barang publik bagi setiap individu (orang-perorang). Sangat sulit untuk menjajah dan membagi-bagikan barang publik.

Menurut penyediaannya, barang publik dibedakan menjadi 2 yaitu :

1. Barang publik lokal adalah barang-barang yang menurut penyediaannya oleh pemerintah daerah dan secara teknologi layak dan perolehan keuntungannya dinikmati oleh penduduk setempat.
2. Barang publik nasional adalah barang-barang yang penyediaannya oleh pemerintah pusat dengan perolehan keuntungan yang dinikmati oleh selain penduduk setempat juga masyarakat dalam suatu Negara.

Terdapat beberapa alasan yang melandasi adanya intervensi pemerintah dalam pengalokasian sumber daya sebagai ekonomi kompetitif yang sempurna dengan asumsi-asumsi tertentu bahwa akan menjamin alokasi sumber daya secara optimal. Disini bila keadaannya berbeda dengan asumsi, misalnya pasar jauh dari

persaingan sempurna maka pemerintah akan turut campur dalam pengalokasian sumber daya.

Dalam hal produksi atau konsumsi sesuatu barang atau jasa menimbulkan biaya atau memberikan keuntungan eksternal terhadap produsen atau konsumen lain maka pemerintah akan turut campur tangan dengan mengatur pajak dan subsidi terhadap barang-barang tersebut, dan mengatur tingkat produksi eksternal dengan cara lain. Pemerintah akan mendorong konsumsi barang-barang yang dikonsumsi dalam jumlah banyak melalui penyediaan dengan subsidi, harga nol atau dengan memberikan perangsang kepada pihak swasta untuk penyediaannya. Sebaliknya pemerintah juga cenderung menghambat konsumsi barang-barang yang dikonsumsi dalam jumlah sedikit melalui kebijakan pajak.

Alasan-alasan yang mendukung peran alokasi oleh pemerintah daerah adalah kemungkinan besar akan terjadi perpindahan penduduk ke daerah lain, manakala mereka merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh di daerahnya, hal ini akan menimbulkan masalah yang terkait dengan penyediaan lokal. Penyediaan yang dilakukan oleh daerah akan lebih sesuai dengan kebutuhan dan selera penduduk setempat, namun berbeda halnya bila penyediaannya oleh pemerintah pusat, ada kemungkinan penyediaannya secara seragam dengan daerah lainnya yang hal ini dapat terjadi kurang sesuai dengan selera penduduk setempat.

Penyediaan oleh daerah menghasilkan barang dan jasa public lokal yang lebih efisien dan penduduk menjadi lebih sadar akan biaya pelayanan. Melalui desentralisasi secara umum akan dapat menumbuhkan inovasi dan menghasilkan eksperimentasi barang-barang publik. Akan diakui ada beberapa kelemahan yang dinilai kurang mendorong pelayanan yang efisien.

Hal ini diperkuat dengan adanya beberapa alasan yaitu :

1. Kemungkinan terjadinya ekspor, dimana beberapa beban pajak lokal dialihkan kepada bukan penduduk setempat.
2. Kemungkinan terjadinya penyediaan pelayanan kurang efisien sebagai akibat dari upaya menarik industri ke daerah atau menahan industry yang telah ada.
3. Kemungkinan terjadinya pengeluaran yang berlebihan dari dana pinjaman atau hutang yang berlebihan.
4. Kemungkinan terjadinya penyediaan yang berlebihan atau kegiatan ekonomi yang dibiayai dari pungutan pajak.
5. Kemungkinan terjadinya pengeluaran yang berlebihan oleh birokrat dalam usahanya memaksimalkan kesejahteraan mereka, di lain pihak kesejahteraan penduduk kurang mendapat perhatian.

Masalah lain yang mungkin timbul dalam kaitan dengan desentralisasi fungsi alokasi adalah dengan cara apa dan bagaimana menggali potensi pajak yang sesuai untuk pemerintah daerahnya. Selain itu dari sisi persaingan, dapat terjadi keberadaan dan kemampuan pemerintah daerah dalam mengembangkan

daerahnya menjadi ancaman dan kendala bagi pemerintah pusat di dalam menentukan kebijaksanaan, sehingga untuk menjamin stabilitas secara nasional perlu dilakukan pengendalian dan pengawasan yang intensif dari pemerintah pusat.

2. Fungsi Distribusi

Fungsi distribusi dalam fungsi ekonomi pemerintah adalah sangat terkait erat dengan pemerataan kesejahteraan bagi penduduk di daerah yang bersangkutan dan terdistribusi secara proposional dengan pengertian bahwa daerah yang satu dimungkinkan tidak sama tingkat kesejahteraannya dengan daerah yang lainnya karena akan sangat dipengaruhi oleh keberadaan dan kemampuan daerahnya masing-masing.

Kewenangan dan dukungan terhadap peran pemerintah daerah dalam fungsi distribusi ini tidak sebesar kewenangan dan dukungan dalam fungsi alokasi sebagaimana dikemukakan oleh King (1984:32). Kecilnya kewenangan dan dukungan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat dalam fungsi distribusi ini adalah didasarkan pada asumsi bahwa bila pelimpahan kewenangan dan dukungan pemerintah pusat cukup besar maka dikhawatirkan akan menimbulkan masalah yang berkaitan dengan distribusi pendapatan yang seragam di beberapa daerah karena akan kurang memberikan inovasi dan rangsangan untuk mengembangkan potensi sumberdaya yang dimiliki atau yang tersedia di daerahnya.

3. Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilisasi ini dimaksudkan untuk menciptakan stabilitas ekonomi suatu Negara. Fungsi stabilisasi ini berkaitan erat dengan fungsi mengatur variabel ekonomi makro dengan instrument kebijakan moneter dan kebijakan fiskal.

Diantara ketiga fungsi ekonomi pemerintah, fungsi stabilisasi ini merupakan yang paling kecil kewenangannya dan dukungannya terhadap peran pemerintah daerah dan bahkan hampir tak mendapatkan bagian untuk berperan dalam fungsi stabilisasi ini. Hal ini dilandasi oleh pemikiran bahwa stabilisasi berbeda antara satu daerah dengan daerah lainnya dalam satu Negara.

Disamping itu kecilnya kewenangan dan dukungan peran pemerintah daerah dalam fungsi stabilisasi, disebabkan akan adanya efek sampingan yang timbul akibat penggunaan instrument yaitu kebijakan moneter dan kebijakan fiskal untuk mengontrol variabel ekonomi makro dan efek dari penggunaan instrument tersebut.

C. Pasar Oligopoli

Merupakan beberapa penjual yang mendominasi pasar dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi harga dalam industry. Karena dalam oligopoli hanya ada beberapa penjual, apabila salah satu penjual melakukan sesuatu, hal itu akan mempengaruhi pasar. Biasanya penjual yang lain ikut melakukan perubahan. Misalnya satu penjual menurunkan harganya, maka penjual yang lain akan

dengan segera melakukan pemotongan harga pula. Karena itu penjual dalam oligopoly bukan penentu harga yang mutlak, namun “menentukan” harga melalui persaingan harga dengan pesaing yang lain. Perusahaan-perusahaan dalam oligopoly tunduk pada persaingan, namun tetap menguasai pasar dan tidak mudah diganggu oleh pendatang baru karena terdapat barrier yang substansial bagi pendatang baru untuk memasuki pasar ini.

Seperti halnya monopoli, oligopoly berdampak pada output yang rendah namun harga yang tinggi. Namun oligopoly dipandang masih lebih baik daripada monopoli. Yang jelas perusahaan-perusahaan oligopoly ini rata-rata sudah termasuk pembayar pajak terbesar, minimal untuk tingkat propinsi.

Perbedaan pasar oligopoly dengan pasar persaingan terbuka adalah dalam persaingan harga. Dalam pasar persaingan terbuka, harga bisa berubah-ubah dengan cepat, dalam pasar oligopoly harga cenderung tetap dan pada tahap-tahap tertentu naik. Pola untuk meningkatkan keuntungan memang bukan dengan menaikkan harga, melainkan dengan menggenjot pemasaran yang dirangsang dengan iklan dan diversifikasi pasar.

Oligopoly juga merangsang lahirnya persekutuan, terutama dalam kerja sama untuk menentukan harga pasar. Namun persekutuan macam ini tidak dikehendaki karena dapat menyempitkan perdagangan.

Pada umumnya oligopoly dipandang masih lebih baik daripada monopoli. Yang jelas perusahaan-perusahaan oligopoly ini rata-rata sudah termasuk pembayar pajak terbesar, minimal untuk tingkat propinsi.

D. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Latar belakang timbulnya proses pelayanan adalah meliputi rasa cinta dan kasih sayang, tolong menolong sesama dan perbuatan baik. Disamping itu, pelayanan dalam lingkungan orang terselenggara akibat adanya hak dan kewajiban. Unit kerja seseorang yang mempunyai hak untuk memperoleh layanan sesuai dari pihak atau orang lain secara formal wajib melaksanakan tugas-tugas tertentu (moenir, 2002:130). Dengan kata lain proses pelayanan dalam organisasi hakekatnya merupakan proses kerjasama dalam rangka mengemban visinya.

Menurut Achmad Batinggi (2004-1.11), pelayanan publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau BUMN untuk mengurus atau menyediakan hal-hal yang diperlukan khalayak ramai. Pelayanan umum bukanlah suatu tujuan melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan, yang muncul karena adanya kepentingan umum dan berperan sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang sebenarnya.

Memahami pengertian pelayanan, lebih komprehensif dapat dikemukakan bahwa aspek pelayanan setiap saat akan menyentuh kehidupan masyarakat dalam hal ini, seseorang dapat bertindak sebagai pemberi jasa sedangkan dalam kesempatan lain

dapat juga bertindak sebagai penerima jasa dari pihak lain. Jadi jasa merupakan produk pelayanan itu sendiri dan tidak bisa dilepaskan.

Hasil pelayanan pada umumnya dapat diukur, baik pelayanan penyedia barang maupun jasa. Pada buruknya strategi pelayanan diukur tingkat kepuasan baik yang menerima pelayanan, sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

a. Azas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6. Kesenjangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.(Mahmudi, 2005:234)

Dalam memberikan pelayanan publik harus disadari oleh suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

- a. Sederhana, baik itu prosedurnya ataupun persyaratannya.
- b. Terbuka, pelanggan dilayani dengan jujur, sesuai aturan, tidak menakut-nakuti pelanggan, apalagi merasa berjasa dalam memberikan pelayanan.
- c. Lancar, pelayanan diberikan dengan sepenuh hati dan ikhlas, sehingga tidak perlu mempersulit.
- d. Tepat, lebih dimaksudkan pada kata persis, dalam arti kata tidak lebih, tidak kurang, tepat waktu, tepat sasaran, tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan sebagainya.
- e. Lengkap, dalam arti tidak ditambah-tambahi, sehingga memberatkan pelanggan, tidak dibuat-buat, pelayanan yang diberikan pelayanan yang biasa.

- f. Terjangkau, khusus dalam hal biaya yang disesuaikan dengan kemampuan pelanggan, sesuai antara jasa dan hasil pelayanan, jumlah biaya sesuai dengan aturan yang ada. (Boediono, 2003:234)

b. Standar Pelayanan Publik

Standar atau ukuran dasar khusus adalah untuk mengetahui mutu pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Dalam KepMen PAN Nomor 63 tahun 2003 cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu pelayanan

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya atau tarif pembayaran termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap

kenaikan biaya atau tarif pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja. Produk ini harus distandarkan.

5. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

E. Pengertian Kualitas Pelayanan

Untuk bisa menilai kinerja pelayanan publik, diperlukan pendekatan yang bisa membantu memahami bagaimana “seharusnya” lembaga pelayanan publik ini mampu bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas disini mencakup output yang efisien dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di pengaruhi oleh banyak faktor. Beberapa faktor dominan yang bisa disebutkan adalah:

1. Kebijakan Publik. Kebijakan publik adalah faktor yang akan mempengaruhi lembaga pelayanan publik dari segi keuangan, teknologi dan sumber daya organisasi lainya untuk sebuah lembaga pelayanan publik.
2. Karakteristik dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkatan pendapatan, besaran masyarakat, heterogenitas, konfigurasi serta nilai-nilai dan norma-norma. Selain itu, factor lingkungan seperti sistem politik, pers yang bebas atau tingkat kesulitan dalam mengakses lembaga layanan public, juga merupakan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
3. Pada umumnya, pemerintah menganggap bahwa akuntabilitas publik merupakan prasyarat penting untuk bisa menciptakan efisiensi produksi dan pelayanan jasa public. Oleh karena itu, kunci dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan keseimbangan posisi tawar antara berbagai stakeholder, karena untuk meningkatkan efisiensi membutuhkan tindakan dari berbagai sisi.

Menurut Geotsh dan Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan hubungan yang memenuhi dan melebihi harapan (Tjiptono, 2002:51). Pengertian tersebut melihat kualitas adalah suatu sistem yang terdiri dari subsistem yang saling berkaitan, berhubungan untuk menciptakan kondisi yang dinamis. Jadi sebagai sebuah konsep, kualitas pada

hakekatnya merupakan suatu nilai yang dilihat dari sudut pandang mereka yang dilayani bukan dari hasil rekayasa dari yang memberikan layanan.

Menurut Kaykof, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penilaian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2002:59). Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expexted quality* dan *perceived quality*, menurut Olson dan Dover (Tjiptono, 2002:60) harapan merupakan keyakinan pelanggan sebelum, mencoba atau membeli suatu jasa atau produk. Persepsi terhadap kualitas merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap jasa, persepsi ini diperoleh setelah konsumen menggunakan atau mengkonsumsi produk. Dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Harapan

Pelanggan yang pada umumnya selalu belajar dari pengalaman masa lalu dan pengaruh lingkungan yang membentuk karakteristik tertentu didalam menilai sesuatu. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang sangat besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya , pelanggan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Harapan-harapan pelanggan akan selalu berubah seiring dengan tingkat kebutuhan dan pengembangan arus informasi yang pada akhirnya pelanggan akan lebih pintar dan selektif dalam menilai suatu kinerja mutu produk untuk mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Dengan demikian, harapan

pelangganlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggan.

2. Kinerja

Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang dia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Gambar 3. Kualitas Pelayanan

$$\boxed{\text{Kualitas Pelayanan}} = \boxed{\text{Kinerja}} - \boxed{\text{Harapan}}$$

Kualitas pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Lovelock (yang dikutip dari Nursya'bani Purnama ,2006 : 19-20) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan , maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Menurut Gronroos (dalam Nursya'bani Purnama ,2006 : 20) menyatakan kualitas layanan meliputi :

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.
2. Kualitas teknis dengan kualitas *output* yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika *output*.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik).

F. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10-12) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dimensi kualitas diatas dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan (*gap*) atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan antara harapan dan

kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

G. Jasa Pos Kilat Khusus

Pos kilat khusus adalah pengiriman surat (termasuk dokumen) secara khusus dengan angkutan udara dan darat. Pengirim menerima bukti kirim, bukti terima dan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan (PT Pos Indonesia, 2008).

Pos kilat khusus pada dasarnya adalah kegiatan pelayanan pengiriman surat pos kilat khusus yang dimulai dari proses pelayanan di loket dan proses pemeriksaan terhadap kiriman. Kiriman surat pos tersebut selanjutnya akan ditangani sesuai prosedur baku dan menjamin tidak terjadi kesalahan penanganan.

Apabila hasil dari pemeriksaan tersebut diketahui terdapat produk tidak sesuai, maka dilakukan penanganan seperlunya oleh pejabat yang berwenang. Setelah kiriman surat pos kilat khusus selesai diproses sebelum identifikasi, akan dilakukan kembali pemeriksaan untuk menjamin mutunya sebelum diserahkan atau disimpan secara layak sebelum dilakukan proses pengiriman sesuai standar waktu yang telah ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan operasional Pos Kilat Khusus mengikuti ketentuan yang dapat dimanfaatkan masyarakat pada PT pos Indonesia adalah:

- Hubungan langsung : 1 x 24 jam

- Hubungan tidak langsung : maksimal 1 x 48 jam

Dalam pelaksanaan pengiriman atau pengantaran surat kilat khusus kepada masyarakat, jadwal yang telah ditetapkan oleh Bagian Ekspedisi adalah 3 kali dalam sehari. Mengenai surat yang harus terantar oleh karyawan Bagian Ekspedisi telah menetapkan target yang akan diantarkan, namun terkadang ada keterlambatan dalam pengiriman. Keterlambatan pengiriman kurang lebih tiga hari.