

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN SOPP (SYSTEM ONLINE PAYMNET POINT) DI KANTORPOS BANDAR LAMPUNG CABANG UNILA BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Oleh

TORIK ABDUL GOFAR

Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani masyarakat, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Di era globalisasi saat ini setiap pelaku usaha dituntut untuk terus berinovasi agar tetap bisa bersaing. PT. Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanannya agar tidak ditinggalkan pelanggannya. Salah satu upaya peningkatan pelayanan pada kantorpos adalah dengan diluncurkannya sistem pembayaran online.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan SOPP yang ada di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila melalui indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan teknik kuisisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi No. 16 TAHUN 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan dengan mengacu pada sembilan unsur-unsur atau ruang lingkup yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Adapun berdasarkan teori tersebut maka fokus penelitian ini adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi Pelaksana, perilaku Pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Hasil penelitian menunjukkan kesembelian unsur tersebut semuanya berada pada kategori baik (berkualitas), persyaratan pelayanan mudah dipenuhi, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu pelayanan perizinan yang cepat, biaya pelayanan yang terjangkau, hasil pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, kompetensi petugas yang memadai/terampil dalam pelayanan, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang baik, adanya kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang dinilai cukup baik. Unsur yang memiliki nilai kualitas pelayanan tertinggi dan perlu dipertahankan adalah persyaratan, sementara kualitas unsur pelayanan yang berada pada nilai dibawah rata-rata dan perlu ditingkatkan lagi yaitu unsur waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan. Untuk unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memiliki nilai kualitas terendah, sehingga perlu adanya perhatian lebih untuk ditingkatkan lagi kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, *System Online Payment Point*

ABSTRACT
**THE QUALITY OF SOPP SERVICE (ONLINE PAYMENT SYSTEM
POINT) IN BANDAR LAMPUNG POST OFFICE SUBDIVISION UNILA
ACCORDING BY COMMUNITY SATISFACTION INDEX**

By

TORIK ABDUL GOFAR

Good quality service is indispensable in serving the community, the better services provided by the service provider, the customer satisfaction will increase. In this globalization era, every business is required to continue to innovate in order to remain competitive. Indonesian Post are required to have more value in the face of competition, namely through increasing the quality of service that customers are not left out. One effort to improve service to the post office is to launch an online payment system.

This study aims to describe and analyze the Quality of SOPP service in Bandar Lampung post office Unila through community satisfaction index. This research is descriptive research type with qualitative approach. Data collection techniques used in this study using the technique of questionnaires, interviews, observation and documentation. The theory used in analyzing the quality of care in this study using the letter Regulation of the Minister of Administrative Reform and Reform bureaucracy No. 16 2014 on Guidelines for the Implementation Against Public Satisfaction Survey with reference to the nine elements or scope used to measure community satisfaction index. As based on the theory that the focus of this research is a requirement, procedure, service time, fees / tariffs, product specifications types of services, competence Implementing, Managing behavior, edicts service, handling complaints, suggestions and feedback.

The results showed nine elements are all located in both categories (quality), service requirements are easily met, service procedures are not complicated, time licensing service that is fast, cost affordable services, service delivery outcomes as expected, workers' competency adequate / skilled in service, the behavior of

officers in providing good service, their ability to provide services officer, as well as the handling of complaints, suggestions, and feedback are considered quite good. Elements that have the highest value and quality of service should be maintained is a requirement, while the quality of the service element that is at a value below the average and need to be improved is the element of service time, the product specification of the type of service, executive competence, and the handling of complaints. For elements Handling of complaints, suggestions, and feedback has the value of the lowest quality, so the need for more attention to be increased again in the future.

Keywords: Quality of Service, Community Satisfaction Index, System Online Payment Point