

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

(Skripsi)

Oleh :

TORIK ABDUL GOFAR



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

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

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

Oleh

TORIK ABDUL GOFAR

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN SOPP (SYSTEM
ONLINE PAYMENT POINT) DI
KANTORPOS BANDAR LAMPUNG
CABANG UNILA BERDASARKAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Nama Mahasiswa : **Torik Abdul Gofar**

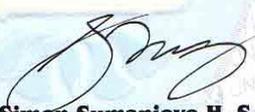
Nomor Pokok Mahasiswa : 0916041062

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

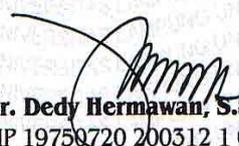
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.

NIP 19810628 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

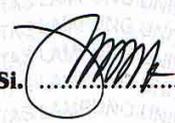

Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.

NIP 19750720 200312 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA. 

**Penguji
Bukan Pembimbing : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.** 

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Syarif Makhya
NIP 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Desember 2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 20 Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



Torik Abdul Gofar

NPM. 0916041062

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Purworejo, pada tanggal 20 November 1991, anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Drs. Mawardi, SP dan Ibu Nurma. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 2 Sumberejo Kotagajah pada tahun 2003, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama di SMP N 2 Kotagajah pada tahun 2006, dan Sekolah Menengah Atas di SMA N 1 Kotagajah pada tahun 2009. Tahun 2009, penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Selama menjadi Mahasiswa Penulis telah melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Margajaya Indah Kecamatan Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat pada Bulan Juli 2012. Penulis juga aktif dalam organisasi internal kampus, Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota Bidang Data dan Informasi Tahun 2010-2011, Kemudian di tahun 2011-2012 penulis aktif dalam organisasi Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI) FISIP Universitas Lampung sebagai Kepala Bidang Kajian Strategis.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu-lah hendaknya kamu berharap”.

(QS. Al Insyirah ayat 6-8)

Nilai seseorang sesuai dengan kadar tekadnya, ketulusannya sesuai dengan kadar kemanusiaannya, keberaniannya sesuai dengan kadar penolakannya terhadap perbuatan jahat dan kesucian hati nuraninya sesuai dengan kadar kepekaannya terhadap kehormatan dirinya.

(Khalifah Ali bin Abi Talib)

Penolakan dan kegagalan adalah pil pahit yang menyehatkan

Tidak akan ada kata YA tanpa pembelajaran dan perjuangan dari kata TIDAK

(Torik Abdul Gofar)

PERSEMBAHAN

*Dengan menyebut nama Allah SWT yang pengasih dan
penyayang*

*Dengan ketulusan dan kerendahan hati, ku ucapkan rasa
syukur atas semua karunia-Mu kepadaku.*

Kupersembahkan Karya ini kepada :

*Papa dan Mamaku yang paling aku cintai didunia ini serta
Abang dan Kakakku tersayang. Terima kasih atas
ketulusan hati dalam memberikan kasih sayang yang tak
terbalaskan dan do'a yang tidak pernah henti dalam
menanti keberhasilanku.*

*Seluruh Keluarga Besarku, Sahabatku dan juga Teman-
temanku yang selalu mendukung ku.*

Para Pendidik dan Almamaterku Tercinta.

SANWACANA

Alhamdulillah syukur, segala puji bagi Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) Di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”** disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dan juga sebagai Dosen Penguji penulis yang telah banyak membantu memberikan arahan, motivasi, bimbingan serta masukan kepada penulis.
3. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N, M.PA. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dan juga sebagai Pembimbing utama penulis yang telah

banyak membantu memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos.,M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
5. Bapak Anut Pribadi B. selaku Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet Kantorpos Bandar Lampung 35000 yang telah membantu penulis dalam melakukan riset penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Poerhadi Taspirin selaku Manajer SDM Kantorpos Bandar Lampung 35000 Bidang yang telah membantu penulis dalam melakukan riset dan mendapatkan data sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Sutarti selaku Kepala Cabang Kantorpos Unila yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
9. Keluargaku, Papaku Drs. Mawardi, SP, Mamaku Nurma, Abangku Mayor Ahyari Muslim Akbar, Kakaku Addina Hafsah Milani, Keponakanku Fatih, Sila, Khansa dan semua saudara serta keluarga besarku. Karena kalianlah semangat utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan, Distiant, Tendi, Anugra, Andi yang telah membantu dan memberi masukan dalam mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman keseluruhan ALASEROBAN (Ane 09) yang telah membantu, menyemangati dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Senior HIMAGARA Abang dan Mbak 2008, 2007, 2006, 2005, 2004, 2003, 2002, 2001, 2000,dan 1999.
13. Adik-adik HIMAGARA (Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara 2010, 2011, 2012 dan lainnya.
14. Teman-teman AM Lampung, Alam, Visnu, Hari, dll. Yang telah membantu untuk mempunyai mental baja.. tetap semangat buat pickunya.. :)
15. Agnes Maulidiana, wanita paling sabar yang selalu mendukung, membantu, menemani disaat sulit, susah, maupun senang dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari Skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Dan berharap semoga apa yang disampaikan dalam Skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak ramai serta menambah wawasan dan pengetahuan kita. Amin...

Bandar Lampung, Desember 2016

Penulis

Torik Abdul Gofar

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	11
B. Kepuasan Masyarakat	29
C. Kerangka Pikir	39
III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Tipe Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Jenis dan Sumber Data	41
D. Fokus Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	45
G. Teknik Keabsahan Data	47
IV. GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Singkat Pos Indonesia	50
B. Visi, Misi dan Motto	51

C. Struktut Organisasi, DDM dan Jangkauan Layanan Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila	52
D. Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila	57
E. Pelayanan <i>System Online Payment Point</i> (SOPP).....	61
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	65
B. Interpretasi Hasil Penelitian	89
C. Pembahasan	91
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 PT Pos Indonesia di Provinsi Lampung	57
5.1 Hasil Kuisisioner Unsur Persyaratan Pelayanan.....	67
5.2 Hasil Kuisisioner Unsur Prosedur Pelayanan	69
5.3 Hasil Kuisisioner Unsur Waktu Pelayanan.....	72
5.4 Hasil Kuisisioner Unsur Biaya/Tarif	75
5.5 Hasil Kuisisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77
5.6 Hasil Kuisisioner Unsur Kompetensi Pelaksana	79
5.7 Hasil Kuisisioner Unsur Perilaku Pelaksana	82
5.8 Hasil Kuisisioner Unsur Maklumat Pelayanan.....	84
5.9 Hasil Kuisisioner Unsur Pengaduan, saran dan masukan.....	86
5.10 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 MitraPos yang terdaftar di SOPP	6
4.1 Struktur Organisasi Kantorpos Bandar Lampung 35000.....	53

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
2.1 Kerangka Pikir	36
4.1 Alur Pelayanan SOPP	62

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik ini pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan masyarakat. Tuntutan itu tidak hanya menyangkut kuantitas tetapi juga kualitas dari pelayanan sehingga aparaturnya berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Permenpan-RB RI No. 15 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal serta Permenpan-RB RI No. 16 TAHUN 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik, mengamanatkan kepada semua institusi pemerintah untuk melakukan survei tentang indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan pemerintah. Kedua produk hukum tersebut secara tertulis telah menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai dan mengukur kualitas layanan publik.

Salah satu produktivitas yang dihasilkan oleh organisasi publik yang dapat melayani keinginan pelanggan dengan cepat dan mudah, maka pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap mutu dan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan dari pelanggan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh

pada kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan hubungan antara harapan pelanggan dan kualitas produk barang atau jasa. Perasaan puas dari pelanggan muncul ketika pelanggan telah menggunakan atau merasakan hasil atau produk dari barang maupun jasa. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat terlaksana ketika kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terwujud.

Peningkatan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan suatu produktivitas yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Produktivitas pelayanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan penghasil jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa, posisi kualitas dalam produktivitas pelayanan terletak pada sejauh mana kesesuaian ekspektasi pelanggan terhadap kondisi nyata, selain itu sebagai perbandingan antara kualitas dan kuantitas output dengan kualitas dan kuantitas input.

Menyikapi hal tersebut maka organisasi publik telah mengembangkan pelayanannya dengan menggunakan sistem teknologi informasi manajemen. Dengan menggunakan sistem informasi maka diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi karena masyarakat kini telah menginginkan pelayanan yang lebih mudah. Teknologi informasi adalah jantung dari segala kegiatan pelayanan saat ini. Menanggapi hal tersebut maka Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang juga merupakan salah satu organisasi publik merespon dengan baik perkembangan teknologi khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu BUMN yang menerapkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi adalah PT. Pos

Indonesia (Persero). BUMN ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengiriman surat, paket, pemayaran tagihan, wessel, dan giro.

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan jasa yang mempunyai misi menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. Sedangkan misi komitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi berkomitmen kepada pemegang saham untuk menghasilkan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh serta berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat dan berperilaku transparan serta terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

Pengembangan teknologi informasi dalam hal pemberian pelayanan kepada pelanggan, PT. Pos Indonesia mempunyai inovasi baru yakni dengan diluncurkannya produk layanan *Pospayment (Pospay)* yang merupakan jasa layanan keuangan. Layanan *Pospay* diluncurkan untuk mempermudah pelanggan dalam hal pembayaran berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon, air, kredit motor, tagihan kartu kredit dsb. Dengan menggunakan pelayanan *Pospay* masyarakat tidak lagi repot untuk membayar beberapa tagihan di tempat yang berbeda, cukup dengan satu loket yang berada di salah satu cabang kantor pos maka pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi pembayaran dengan mendatangi loket di kantor cabang pos terdekat lalu pembayaran akan dilakukan secara *online* oleh petugas ke berbagai pembayaran yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Keunggulan pelayanan *Pospay* di masyarakat dirasa sangat membantu masyarakat dalam hal pembayaran di berbagai tagihan cukup dengan hitungan menit pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat. Selain itu adanya *Pospay* membuka peluang bisnis kepada masyarakat karena masyarakat dapat membuka agen *Pospay* atau loket di rumah-rumah yang terhubung dengan *server* secara online ke kantor pos. Agen-agen *Pospay* akan terus dikembangkan seiring dengan kebutuhan dan harapan masyarakat untuk masyarakat untuk berbisnis dan berkerjasama dengan PT POS Indonesia (Persero).

Pelayanan *Pospay* di kantor pos begitu mudah, lebih cepat, dan aman karena menggunakan Sistem *Online Payment Point* (SOPP) yang telah menjangkau hingga 2.192 jaringan kantor pos di seluruh Indonesia dan pembukaan Agen-Agen *Pospay* yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. *Pospay* merupakan salah satu produk layanan jasa keuangan dari PT. POS Indonesia (Persero) yang diunggulkan karena dapat meningkatkan nilai pendapatan Peningkatan pendapatan perusahaan dan citra perusahaan terlihat dari keberhasilan penerapan produk layanan jasa keuangan *Pospay* dalam waktu beberapa tahun terakhir cukup diminati oleh masyarakat Indonesia.

Layanan *Pospay* mempunyai beberapa tujuan antara lain memberi kemudahan pelanggan dalam hal pelayanan jasa keuangan, memberikan pelayanan satu atap kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan pembayaran berbagai macam

tagihan, menjalin mitra kerja dengan masyarakat dengan cara memberikan peluang usaha sebagai agen *Pospay* di lingkungan masyarakat, dan tujuan jangka panjang yakni sebagai media bagi masyarakat Indonesia untuk beralih dari pola hidup masyarakat tradisional ke masyarakat *transaction*. Dari beberapa tujuan tersebut maka dengan munculnya produk *Pospayment (Pospay)* diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mempermudah mendapatkan pelayanan jasa keuangan.

Layanan jasa keuangan *Pospay* dalam penerapannya menjalin kerjasama dengan beberapa mitra kerja antara lain dengan perusahaan finance atau asuransi, perusahaan telekomunikasi, perbankan, PT PLN (Persero), PDAM, Pajak Pratama, dan rumah zakat. Dengan adanya penerapan *Pospay* di masyarakat secara tidak langsung memperbaiki citra PT POS dalam mengembangkan pelayanan prima kepada para pelanggan yang dapat bersaing dengan pihak swasta (www.ptposindonesia.go.id). Berikut Pembayaran tagihan yang dapat diterima di Kantorpos Bandar Lampung dan Mitra Kerja yang saat ini sudah bekerja sama dengan PT Pos Indonesia untuk layanan SOPP *Pospay*, antara lain dijelaskan dalam gambar berikut:

Gambar 1 Mitra Pos yang terdaftar di SOPP

Mitra Pos yang terdaftar di SOPP									
Listrik									
PLN (Pascabayar, Token & Non Taglist)					MEP				
Telco									
Telkom (Telpon Rumah, Indiehome, PSTN)		Pascabayar, Prabayar & Data			Pascabayar, Prabayar				
		Telkomsel	XL	Indosat	Three	Axis	Smartfren	Esia	Ceria
PDAM									
PDAM Tirta Mayang Kota Jambi	PDAM Tirtabina Rantauprapat	PDAM Palembang	PDAM Tirta Jati Kab. Cirebon	PDAM Tirta Multatuli Kab. Lebak	PDAM Tirta Monpase Kab. Aceh Utara	PDAM Kota Kediri	PDAM Kab. Probolinggo	PDAM Kab. Pamekasan	PDAM Kab. Pacitan
PDAM Kab. Sumenep	PDAM Kab. Trenggalek	PDAM Kota Padang	PDAM Kota Denpasar	PDAM Kab. Badung	PDAM Kab. Buleleng	PDAM Matararam	PDAM ATB Batam	PDAM Tirta Kepri	PDAM Kota Bukittinggi
PDAM Termbilahan	PDAM Banjarmasin	PDAM Kab. Pessel	PDAM Kota Semarang	PDAM Kab. Kendal	PDAM Kab. Magelang	PDAM Kab. Semarang	PDAM Kota Bandung	PDAM Kab. Bandung	PDAM Kab. Purbalingga
PDAM Kab. Pekalongan	PDAM Kab. Banyumas	PDAM Kab. Kebumen	PDAM Kota Surakarta	PDAM Kab. Karanganyar	PDAM Kab. Boyolali	PDAM Kab. Klaten	PDAM Kab. Sragen	PDAM Kab. Sleman	PDAM Kab. Bantul
PDAM Kab. Gunung Kidul	PDAM Kota Yogyakarta	PDAM Kota Cilegon	PDAM Kab. Purworejo	PDAM Kab. Cilacap	PDAM Kota Saltiga	PDAM Kota Bekasi	PDAM Kab. Pati	PDAM DKI Jakarta (Palyja)	PDAM DKI Jakarta (Aetra)
PDAM Kab. Rembang	PDAM Kab. Blora	PDAM Kab. Bekasi	PDAM Kab. Garut	PDAM Kab. Berekbes	PDAM Kota Blitar	PDAM Kab. Kulon Progo	PDAM Kota Tegal	PDAM Kab. Wonosobo	PDAM Kab. Sukoharjo
PDAM Kota Bogor	PDAM Kota Magelang	PDAM Kab. Karawang	PDAM Kab. Aceh Jaya	PDAM Kab. Bengkayang	PDAM Kota Sukabumi	PDAM Kab. Aceh Barat	PDAM Kota Pontianak	PDAM Kab. Sambas	PDAM Kab. Pariaman
PDAM Tirta Silaupiasa	PDAM Kab. Ciamis	PDAM Kota Singkawang	PDAM Kab. Sanggau	PDAM Kota Balikpapan	PDAM Pandeglang	PDAM Kab. Ketapang	PDAM Kab. Mempawah	PDAM Tarutung	PDAM Kab. Magetan
PDAM Kab. Kuningan	PDAM Kota Mojokerto	PDAM Kota Bontang	PDAM Tirtanadi	PDAM Kab. Temanggung	PDAM Makassar	PDAM Kab. Sikka	PDAM Kab. Gowa	PDAM Kab. Wajo	PDAM Kab. Lubuk Linggau
PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur	PDAM Palembang (ATS)	PDAM Kab. Kutai Kertanegara	PDAM Tirta Aneuklaot Kota Sabang	PDAM Tirta Randik Muta Banyuasin	PDAM Tirta Sako Sarolangun	PDAM Tirta Tamiang Kab. Aceh Tamiang	PDAM Kota Bandarlampung Way Rilau	PDAM Tirta Montala Kab. Aceh Besar	PDAM Tangerang (Aetra)
PDAM									
PDAM Kota Wisata Batu	PDAM Intan Banjar	PDAM Kab. Balangan	PDAM Tarakan	PDAM Tasikmalaya	PDAM Kab. Tulungagung	PDAM Mojokerto	PDAM Kab. Bangkalan	PDAM Kab. Bondowoso	PDAM Kota Probolinggo
PDAM Tirta Daroy	PDAM Kota Kupang	PDAM Ngawi	PDAM Kab. Jember	PDAM Kab. Situbondo	PDAM Kab. Bojonegoro	PDAM Kota Samarinda	PDAM Kab. Tuban	PDAM Tabalong	PDAM Kab. Prabumulih
PDAM Kab. Muaraenim	PDAM Sidoarjo	PDAM Kota Bengkulu	PDAM Kab. Arga Makmur	PDAM Indramayu	PDAM Kab. Banyuwangi	PDAM kab. Lumajang	PDAM Subang	PDAM Tapin	PDAM Tirta Komodo
PDAM Kab. Blitar	PDAM kota Pasuruan	PDAM Kab. Gianyar	PDAM Kab. Gresik	PDAM Barabai	PDAM Kab. Oku Baturaja	PDAM Kab. Ponorogo	PDAM Kota Palopo	PDAM Kota Ternate	PDAM Surabaya
PDAM kab. Kediri	PDAM Kab. Merangin	PDAM Bima	PDAM Kota Malang	PDAM Watampone	PDAM Pancuran Telago Muara Bungo	PDAM Kab. Tirta Betuah Banyuasin	PDAM Kab. Jombang	PDAM Kota Palu	PDAM Jayapura
PDAM kab. Kupang	PDAM Kab. Sumedang	PDAM Kab. Pamekasan	PDAM Kab. Batang						
Cicilan Kendaraan Bermotor									
FIF	Adira Finance	Summit Oto Finance	Mandiri Tunas Finance	Kredit Plus (Finansia)	ITC Multi Finance	WOM Finance	Columbia	Mega Finance	Mandala Finance
Busan Auto Finance	ACC	PT. Nissan Finance Service Indonesia	Mega Auto Central Finance	MNC Finance	Central Santosa Finance	Almadani	Varia Intra Finance	Radana Finance	Smart Multi Finance
Trihamas	Suzuki Finance	MPM Finance	Nusa Surya Ciptadana Finance	Indomobil Finance Indonesia	Artha Prima Finance	Al Ijarah Indonesia Finance	Multindo Auto Finance	Pro Car International Finance	Pro Mitra Finance
Arthaasia Finance	Toyota Astra Financial Services	Bima Finance	AEON	Cilpan Finance	BFI Finance	CIMB Niaga Auto Finance			
Kartu Kredit, Bank Channelling									
CITIBANK	Pernata Bank	BII	BTN	AEON Credit Card					
Ticketing									
Kereta Api	Citilink	Garuda Indonesia	Sriwijaya Air	Lion Air	Batik Air	Wings Air	Kalstar	Air Asia	Trigana Air
Avia Star	Sky Aviation								
Penerimaan Negara / Daerah									
MPN Prima	MPN G2	Pajak Daerah DKI Jakarta	PBB Kota Depok	PBB Kab. Aceh Utara	PBB Kab. Bangka Tengah	PBB Kab. Subang	PBB Kab. Bekasi	BPHTB Kota Depok	PBB Kab. Banyuwangi
PBB Kab. Bandung	PBB Kab. Bangka	PBB Kab. Bandung barat	PBB Prabumulih	PBB Kab. Pasuruan	PBB Kab. Kuningan	PBB Kab. Buleleng	PBB Kab. Simalungun	PBB Kota Bogor	PBB Kab. Bintan
PBB Kota Yogyakarta	PBB Tanjungpinang	PBB Kota Cimahi	PBB Banyuasin	PBB Kota Ambon	PBB Kab. Indragiri Hilir				
TV Kabel									
Indovision	Aora TV	Orange TV	Nexmedia PayTV	Topas TV	Skyindo	MNC Play Media	Genfix	Big TV	K-Vision
Asuransi									
Takaful	Jiwasraya	BPJS Kesehatan	Prudential						
Gas									
Petro Prabu									
Online Shopping									
MNC Shop	MatahariMall. com	Tokopedia	Blibil.com	Coming Soon					
				lazada.co.id	Elevenia	Bukalapak			
Lembaga Amil Zakat									
Rumah Zakat	Baitul Maal Hidayatullah	Inisiatif Zakat Indonesia	Lazis Muhammadiyah	Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhid	Pusat Zakat Ummat	PPA Darul Quran	Lembaga Manajemen Infaq	Bangun Sejahtera Mandiri (BSM) Umat	Lazis Pos Indonesia
Rumah Amal Salman ITB	Dompot Dhuafa	Portal Infaq	Yayasan Dana Sosial Al-Falah	Baitul Maal Muamalat					

Sumber : Kantorpos bandar Lampung Cabang Unila, 2016

embangan produk

layanan dengan menciptakan produk baru yaitu dengan adanya layanan System *Online Payment Point* (SOPP) bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan hanya didasarkan kepada perasaan atau harapan yang diterima oleh pelanggan setelah menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan dengan kenyataan yang harus mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan sehingga pelanggan akan terus menggunakan produk barang atau jasa tersebut. Sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan maka pelanggan akan merasa kecewa dan beralih kepada perusahaan lain. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung dari hasil yang dirasakan oleh pelanggan.

Seiring kemajuan zaman, kegiatan di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila semakin dikembangkan pada berbagai layanan sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusia. Dengan adanya dukungan teknologi dan informasi maka layanan *System Online Payment Point* (SOPP) ini dapat dilakukan di seluruh kantorpos di Indonesia dari pusat sampai ke cabang-cabang kantor pos, tanpa terkecuali di setiap Kecamatan yang ada di Kota bandar Lampung.

Dalam hal ini Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila merupakan salah satu kantorpos yang ada di Kota Bandar Lampung bukan saja menjadi sarana untuk menyampaikan berita dan keperluan pengiriman saja, akan tetapi seiring perkembangannya telah menjadi tempat untuk melayani berbagai macam

pembayaran berupa tagihan, angsuran dan jenis pembayaran lainnya, dengan transaksi jasa yang lebih lengkap, cepat dan mudah hanya dalam satu tempat. sehingga menarik masyarakat untuk tetap menggunakan jasa PT Pos Indonesia. Terbukti ditengah persaingan yang ketat dari perusahaan pemberi jasa lain, dengan adanya Layanan *System Oline Payment Point (SOPP)* berupa *Pospay* ini eksistensi Kantorpos dari tahun ke tahun tetap terjaga walaupun terjadi penurunan pada 3 tahun terakhir. Dari hasil data penelitian diketahui pada tahun 2012 jumlah pengguna jasa SOPP di Kantorpos Bandar Lampung sebanyak 65.563 transaksi, sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 64.465 transaksi, dan tahun 2015 sebanyak 60.793. Dari penurunan pelanggan pengguna jasa SOPP tersebut perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang ada sehingga dapat memberikan masukan untuk memperbaiki kekurangan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Seiring dengan penerapannya tentunya *pospay* masih mempunyai beberapa kekurangan yaitu dari permasalahan teknis, sistem, maupun jaringan yang dapat menjadi kendala dalam penerapannya. Mengingat produk layanan *Pospay* adalah salah satu produk unggulan dari PT. Pos Indonesia (Persero) yang tersebar diseluruh pelosok cabang kantor pos di Indonesia, tanpa terkecuali PT. Pos Indonesia Cabang Unila, maka perlu adanya standardisasi pelayanan dari berbagai pihak diantaranya dari pihak penyedia layanan *Pospay* dan keamanan *server*. Dalam prakteknya masih sering dijumpai masalah, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pemrosesan data transaksi yang dapat menghambat proses pelayanan, seperti: *time out*, *double entry*, transaksi OK/gagal tersimpan dalam *database* nasional, nomor pelanggan tidak ditemukan di database dan

permasalahan internal lainnya yang dapat menjadi penghambat pemrosesan transaksi. Selain permasalahan internal, masalah yang muncul dari luar (eksternal) adalah pesaing yang mempunyai pelayanan jasa yang sama dan mempunyai kelebihan dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia, seperti Indomaret, alfamart dan lain-lain. Untuk itu PT Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan dengan melakukan pengendalian atas sistem, integritas dan prosedur pelayanan yang dapat memastikan bahwa pemrosesan sistem lengkap, akurat, tepat waktu, dan memiliki otorisasi. Oleh karena itu PT Pos Indonesia Cabang Unila perlu mengetahui tingkat kualitas layanan *Pospay* yang telah mereka lakukan dan layanan *Pospay* apa saja yang memerlukan perhatian untuk ditingkatkan serta melihat peluang bisnis lain dalam melayani masyarakat di Kantor Pos Unila. Sehingga pelayanan *Pospay* dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat secara maksimal.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **Kualitas Pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di Kantor Pos Cabang Unila Bandar Lampung Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan SOPP (System Online Payment Point) di Kantor Pos Cabang Unila Bandar Lampung berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan SOPP (System Online Payment Point) di Kantor Pos Cabang Unila Bandar Lampung berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik dalam menciptakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Sedangkan manfaat praktis bagi instansi adalah diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan saran yang bermanfaat bagi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas instansi atau perusahaan
2. Secara praktis, bagi mahasiswa maupun pihak- pihak lain adalah diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pemahaman penulis terhadap suatu inovasi layanan publik dan dapat memberikan tambahan pengetahuan serta dapat dijadikan referensi untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sinambela (2006: 4), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Lukman (2000: 8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Monir dalam Pasolong (2011: 128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menpan Nomor

63/Kep/M.Pan/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Senada dengan pendapat diatas Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2012: 2), mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sementara itu, Lovelock dalam Duadji (2013: 30), menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility or value to the costumer*)

Menurut Dwiyanto (2005: 141), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari Moenir (2008: 58) antara lain:

- a. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
- c. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
- d. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
- e. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya.

Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik menurut Wasistiono (1999: 2) antara lain sebagai berikut:

- a. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
- b. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa atau pun kebutuhan konsumen.
- c. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping, maupun ke atas. Hal ini disebabkan oleh adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum.
- d. Dalam aktifitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan *ectic*, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep *emic*, yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
- e. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan melayani orang lain atau masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik serta menawarkan kepuasan dan pelaksanaannya sesuai dengan tata cara yang ada pada organisasi yang bersangkutan.

2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Widodo (2001: 84) pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus: (1) mengetahui kebutuhan apa yang dilayani, (2) menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja), (3) memantau dan mengukur kinerja. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: (1) mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), (2) mendapat pelayanan yang wajar, (3) mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, (4) mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2006: 7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Bandu (2013) dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan layanan publik harus mengandung unsur-unsur: (1) Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing, (2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan

kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundangundangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas, (3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan, (4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Pasolong (2011: 135) Keputusan Menpan tersebut juga ditegaskan, bahwa pemberian layanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 menetapkan delapan sendi yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Ke delapan sendi tersebut adalah:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan,
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

- dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan,
- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat,
 - d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta,
 - e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan,
 - f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku,
 - g. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat,
 - h. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Pemilihan indikator pelayanan publik berdasarkan pada standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Pasolong (2011: 132), *the extend to which products meet the requirement of people who use them*. Jadi, suatu produk baik dalam bentuk barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Kualitas Menurut Hunt dalam Nasution (2004: 40), adalah kecocokan pengguna produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama yaitu:

- a) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan
- b) Psikologis, yaitu cita rasa atau status
- c) Waktu, yaitu kehandalan
- d) Kontraktual, yaitu adanya jaminan
- e) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur

Sementara itu, Lovelock dalam Duadji (2013: 33), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Feigenbaum dalam Nasution (2004: 41), mengatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk

berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Kemudian Garvin dan Davis dalam Nasution (2004: 41), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Sedarmayanti (2009: 252), mengatakan bahwa kualitas berarti:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
- b) Kecocokan untuk pemakaian
- c) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- d) Bebas dari kerusakan atau cacat
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat
- f) Melakukan sesuatu secara benar awal
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan untuk mencapai kualitas yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus selalu dilakukannya kontrol/pemantauan, dan untuk melihat kualitas pelayanan diperlukannya indikator. Berdasarkan pengertian kualitas, baik secara konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gespersz dalam Sinambela (2006: 6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi konvensional dari kualitas menurut Sinambela (2007:6) biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti:

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan
- d. Estetika.

Crosby, Lethiman dan Wyckoff dalam Waluyo (2007: 128) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Wyckoff dalam Tjiptono (2000: 52) mengemukakan kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan serta penyampaian pelayanan secara *excellence* atau *superior* dibandingkan dengan harapan konsumen.

Seiring dengan kedua pendapat pakar di atas, Dwianto (2011: 18) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk

memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi.

Menurut Sinambela (2006: 6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan dapat dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan.

Parasuraman dalam Bandu (2013) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Pada saat persaingan semakin kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.
- e. *Factor security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila menipu pelanggan. Selain itu anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang.
- f. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Lima Dimensi *ServQual* di atas seiring dengan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011: 135), kelima *ServQual* itu adalah :

a. *Tangibles*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reliability*

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Responsivess*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e. *Emphaty*

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat pakar di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan kesempurnaan pelayanan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi yang dapat memuaskan pelanggan para pengguna jasa yang penyampaiannya dilakukan secara *excellence*.

4. Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Thoha (1995: 181) mengemukakan dua faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

a. Individual

Menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan digunakan dalam pelaksanaan mekanisme pelayanan. Dalam hal ini umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sementara itu, menurut Djaenuri dalam Vebri (2007) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- a. Aspek organisasi
- a. Aspek personil
- b. Aspek keuangan
- c. Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

Monir dalam LAN (2013) menambahkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, di antaranya adalah:

a. Kesadaran

Kesadaran dalam hal ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu

keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal.

b. Aturan

Aturan akan menuntun seseorang berperilaku sesuai yang diharapkan. Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat.

c. Prosedur

Prosedur atau tahap akan berpengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan. Misalnya, dengan adanya prosedur yang dapat dipahami akan meringankan pegawai ketika ada komplain dari masyarakat. Masyarakat juga akan puas atau merasa tidak dibeda-bedakan dengan yang lain karena adanya kesamaan prosedur penyelesaian.

d. Pendapatan

Untuk mendukung pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Pendapatan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, Tuntutan organisasi harus seimbang sesuai dengan gaji/upah yang diterima pegawai. Untuk itu faktor pendapatan perlu disesuaikan dengan jumlah kesulitan dan volume kerja/beban kerja pegawai.

e. Kemampuan

Dengan adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ini merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi.

f. Sarana dan Prasarana

Berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik.

Surjadi (2009: 9) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

a. Struktur Organisasi

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Vebri (2007) struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan. Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu:

1) Kompleksitas

Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis.

2) Formalisasi

Berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan.

b. Sentralisasi

Berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah desentralisasi atau didesentralisasi. Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

c. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai, sedangkan menurut Moerdiono mengatakan aparat pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Menurut Surjadi (2009: 33) produk pelayanan yang dibutuhkan oleh publik (*public interest* maupun *public affairs*) dengan kualitas yang memuaskan atau tidak seadanya. Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat berarti memiliki kewajiban memberikan pelayanan umum kepada publik yang pada dasarnya sangat kompleks dan multidimensional di samping sebagai abdi Negara. Dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik ini, aparat pemerintah dituntut adanya kepekaan terhadap kepentingan publik dan

bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas serta produk pelayanan sesuai dengan tuntutan publik.

5. Prosedur Pelayanan

Pengertian prosedur menurut Wijana (LAN 2013) adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional. Menurut Keputusan Menpan Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (LAN 2013), menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan Keputusan Menpan Nomor 26 Tahun 2004 tentang prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan dari Keputusan Menpan Nomor 26 Tahun 2004, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya.

- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan.
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani.
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus terdapat prosedur yang tidak berbelit-belit, serta terdapat kejelasan dalam prosedur. Sehingga pelanggan tidak merasakan kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan pelayanan. Prosedur pelayanan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat bukan kepentingan birokrasi.

B. Layanan *System Online Payment Point (SOPP)*

Menurut Azhar Susanto dan La Midjan dalam bukunya Sistem Informasi. AkuntansiIII bahwa, pengertian Sistem Online adalah sebagai berikut: “Sistem online disebut juga interactive processing system, yaitu terjadi interaksi secara langsung antara manusia dengan sistem komputer dengan melalui terminal atau bagian input dan output lainnya”. *Azhar Susanto dan La Midjan (2000:94)*.

Sedangkan, menurut *Mulyadi* dalam bukunya *Auditing* bahwa, pengertian sistem online adalah sebagai berikut: “Pengertian sistem online yaitu sistem komputer yang memungkinkan pemakai melakukan akses ke data dan program secara langsung melalui peralatan terminal. Sistem tersebut dapat berbasis mainframe computers, komputer mini atau struktur komputer mikro dalam suatu lingkungan jejaring”. *Mulyadi* (2002:332).

Dari definisi tersebut, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Sistem Online adalah sistem komputer yang memproses data dengan mengumpulkan data masukan secara langsung melalui peralatan terminal dari pemilik ke data serta mengirimkan keluaran langsung pada pemilik data tanpa melalui proses orang lain.

Menurut PT Pos Indonesia (Persero) dalam bukunya *Petunjuk Pelaksanaan Layanan SOPP Pos* (2008:1), bahwa pengertian *Sistem Online Payment Point* Pos (SOPP Pos) adalah layanan pembayaran secara online untuk melakukan pembayaran rekening/tagihan Mitra Kerja PT Pos Indonesia. Dari definisi tersebut, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa *Sistem Online Payment Point* (SOPP Pos) adalah sistem yang melayani pembayaran secara online berupa pembayaran rekening atau tagihan dari pelanggan Mitra Kerja perusahaan yang diterapkan PT Pos Indonesia guna mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening atau tagihan setiap bulannya.

PT. POS Indonesia selama ini memiliki pelayanan *Sistem Online Payment Point* untuk pembayaran tagihan dan angsuran online yang telah bekerjasama

dengan lebih dari 40 mitra/biller. Layanan SOPP melalui UPT terbatas dalam hal jangkauan dan jam layanan pembayaran tagihan/angsuran. Nasabah/Pelanggan yang memanfaatkan layanan SOPP Pos didominasi *walking customer*. Akses channel eksisting 2.700 outlet di seluruh Indonesia berupa kantor pos cabang dan mobil pos. Dalam rangka memberikan kemudahan dan meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah dalam membayar tagihan atau angsuran setiap bulannya, maka perlu perluasan akses channel dengan cara Sistem Keagenan.

Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian

Berbicara tentang kepuasan pelanggan masih banyak yang harus digali, karena dalam kehidupan sehari-hari berbincang kepuasan tersebut masih bersifat abstrak. Artinya seseorang menilai kepuasan terhadap barang yang dikonsumsi maupun jasa suatu perusahaan bisa dikatakan relatif, karena kepuasan sendiri tergantung pada individu dalam mengartikan kepuasan tersebut. Konsep kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan timbul apabila keinginan pelanggan terpenuhi jika belum mencapai keinginan pelanggan maka kepuasan belum sepenuhnya tercipta. Dalam pelayanan kepuasan berkaitan dengan mutu dan kualitas produk barang atau jasa.

Menurut pendapat Kotler dalam Hutasoit (2011:16) kepuasan merupakan perasaan seseorang menyenangkan atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dalam hubungannya dengan harapan konsumen. Kepuasan pelanggan menurut Wilkie dikutip oleh Tjiptono (2001:11) mendefinisikan kepuasan

pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa tertentu. Kepuasan konsumen merupakan persepsi konsumen bahwa keluaran dari suatu transaksi bisnis sama dengan atau lebih besar dari harapannya. Kepuasan konsumen terjadi ketika persepsi terhadap penghargaan dari pembelian suatu jasa atau barang-barang oleh konsumen sesuai atau melebihi pengorbanan yang dirasakan.

Hutasoit (2011:18) mendefinisikan kepuasan dengan menganalisis adanya kesenjangan antara harapan konsumen dengan kenyataan. Konsumen sangat terpuaskan bila kinerja melampaui harapan namun apabila kinerja sesuai harapan, maka konsumen akan terpuaskan. Konsumen akan terpuaskan bila barang atau jasa tidak memenuhi harapan mereka. Derajat ketidakpuasan ini akan tergantung pada cara bagaimana konsumen menata kesenjangan antara harapan mereka dengan barang. Setelah mengkaji berbagai definisi tentang kepuasan konsumen, menurut Hunt yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002:24) mengelompokkan kepuasan pelanggan dalam beberapa perspektif yakni: "Pertama, defisit normative, Kedua equity, Ketiga standar normatif, Keempat, *procedural fairnes definition fairness*, Kelima *attributional*."

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas banyak kesamaan diantara pendapat tersebut, merupakan definisi yang menyangkut kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan sebagian dari perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan oleh para pelanggan setelah mengevaluasi kinerja suatu barang atau jasa dengan harapan-harapan yang disertakan pada waktu membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Umumnya harapan pelanggan

merupakan perkiraan maupun keyakinan pelanggan tentang barang atau jasa yang diterimanya dan mengkonsumsinya. Jadi kepuasan pelanggan timbul ketika adanya perbedaan suatu harapan dan kinerja suatu barang atau jasa.

Pengukuran kepuasan masyarakat pada pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat pada pelayanan publik yang sebelumnya menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan oleh Keputusan Menpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan*", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Menurut Handy Irawan (2003), terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas produk

Konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Beberapa dimensi yang berpengaruh dalam membentuk kualitas produk adalah *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *feature* dan lain-lain.

b. Kualitas pelayanan

Komponen pembentuk kepuasan pelanggan ini terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan ini sudah banyak dikenal seperti yang dikonsepsikan oleh ServQual yang meliputi 5 dimensi yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

c. Faktor emosional

Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi *self esteem* atau *social value* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan *value* yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Jelas bahwa faktor harga juga merupakan faktor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya.

e. Biaya tambahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

a. Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

b. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah 9 Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: **IKM Unit pelayanan x 25**

Berikut Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

C. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada bagan 1 di

bawah ini :



Bagan 1. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009: 55) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, alasan peneliti menggunakan pendekatan ini yaitu untuk menggambarkan serta mendeskripsikan kualitas pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila Bandar Lampung berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam Moleong (2007: 128) merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini ditentukan dengan sengaja yaitu dilakukan pada Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila Bandar Lampung.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data Primer yaitu berupa kata-kata dan tindakan informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian yang kesemuanya berkaitan dengan permasalahan, pelaksanaan dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lapangan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data-data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer.

2. Sumber Data

Sumber data berasal dari hasil kuesioner pengguna jasa *SOPP (System Online Payment Point)* di Kantorpos Bandar Lampung yang diambil dengan:

1. Kuisisioner dari pengguna jasa *pelayanan SOPP* Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dari 50 responden pelanggan Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila
2. Hasil wawancara dengan pemberi jasa yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam pemberi jasa *Pospay* di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.
3. Observasi langsung dari peneliti terhadap kegiatan *Pospay* di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.

D. Fokus Penelitian

Ada dua maksud tertentu yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi eksklusif* atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang (Moleong, 2011: 94).

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini peneliti memfokuskan masalah penelitian pada kualitas pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila Bandar Lampung berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk menilai kualitas pelayanan peneliti mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menggunakan 9 ruang lingkup unsur penilaian yang meliputi :

1) Persyaratan

Dinilai dari kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila, baik syarat teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Dinilai dari tacara/mekanisme pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan pada penelitian ini dinilai dari kecepatan atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kejelasan dan kesesuaian setiap jenis produk yang diberikan Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.

6) Kompetensi Pelaksana

Dinilai dari pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas SOPP di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.

7) Perilaku Pelaksana

Dinilai dari Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan dinilai dari kesanggupan dan kewajiban petugas untuk melaksanakan pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) sesuai dengan standar pelayanan di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.

9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dinilai dari tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut layanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian (Tika, 2006: 58). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan kuesioner, analis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

2. Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek. Pada penelitian ini pengamatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada pada objek yang diteliti.

3. Wawancara

Menurut Nasution (2003: 95) wawancara (*interview*) adalah suatu bentuk komunikasi verbal. Jadi, semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*).

4. Dokumentasi

Data sekunder (dokumentasi) adalah data yang diperoleh dari kantor, buku (kepuustakaan), Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang erat kaitannya dengan objek dan tujuan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009: 55), analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah data-data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti (dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data), langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tadi. Langkah untuk menganalisis data-data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis tetapi merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semuanya itu merupakan pilihan-pilihan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Pada penelitian ini selama pengumpulan data berlangsung penulis membuat ringkasan, menelusuri tema dan menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil kuisisioner maupun wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakanya suatu kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Pada penelitian ini penulis berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan.

G. Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011: 324) untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Teknik memeriksa Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Dalam penelitian ini, kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kriteria derajat kepercayaan, penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Adapun untuk memeriksa derajat kepercayaan ini

menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzin dalam Moleong (2011: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

2. Teknik memeriksa Keteralihan Data (*Transferability*)

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui tabulasi data serta disajikan oleh peneliti dalam hasil dan pembahasan.

3. Teknik Memeriksa Kebergantungan (*Dependability*)

Pada penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan

pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya.

4. Kepastian Data (*Confirmability*)

Kepastian data berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Pos Indonesia

Dalam sejarahnya, PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN tertua di Indonesia. Keberadaannya di Nusantara berawal dari perusahaan dagang Hindia Belanda atau *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) yang mendirikan Kantorpos pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (Jakarta) dengan maksud untuk memudahkan pengiriman surat, terutama dalam kegiatan perdagangan. PT Pos Indonesia (Persero) telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun

luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, PT Pos Indonesia (Persero) kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai ribuan titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantorpos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat. Selain itu titik-titik layanan pos di Lampung sudah cukup banyak dan luas, yaitu dalam bentuk agen pos, pos keliling kota/desa, pos sekolah. Dengan jaringan yang cukup luas ini Kantorpos merupakan media yang sangat strategis menjual atau mendistribusikan barang atau jasa, khususnya untuk masyarakat Lampung.

Inovasi terus dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) khususnya di Bandar Lampung antara lain pengembangan *Postshop* yang merupakan pengembangan bisnis ritel Pos Indonesia yang diimplemetasikan untuk merubah Kantorpos konvensional menjadi Kantorpos masa depan (modern) dengan pola layanan *one stop shopping*, yaitu melayani Postal Service (jasa ritel pos) berupa pengiriman surat, paket, jasa keuangan (*pospay, remittance, dll*), postal items (materai, prangko, produk filateli), dll.

B. Visi, Misi dan Motto

VISI :

Menjadi Perusahaan Pos Terpercaya

MISI :

1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik
2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi
3. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus tumbuh
4. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat
5. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan

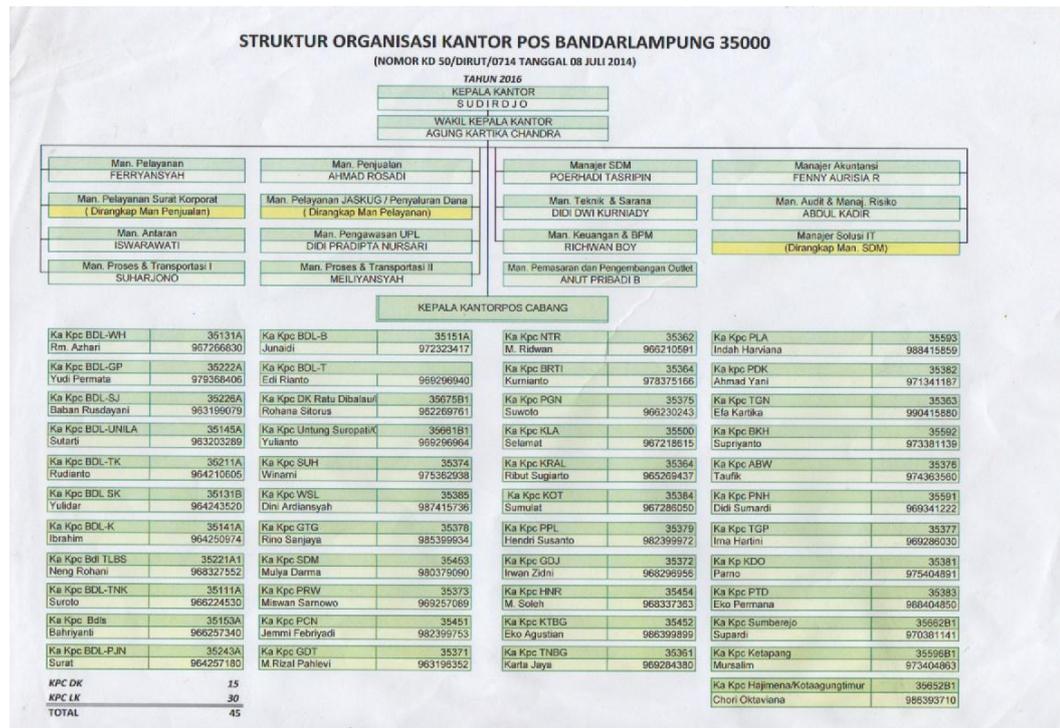
MOTTO :

Tepat Waktu Setiap Waktu (*On Time Every Time*)

C. Struktur Organisasi, SDM dan Jangkauan Layanan

Struktur organisasi Kantorpos Bandar Lampung dibentuk dari perpaduan model garis dan fungsional. Kantorpos atau Unit Pelaksana Teknis dipimpin oleh seorang kepala kantor (KaKP). Manajer dibagi dalam beberapa bagian dan langsung bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Gambar 2. Struktur Organisasi Kantorpos Bandar Lampung 3500



Sumber : Kantorpos Bandar Lampung 35000

Tugas Pokok dan Fungsi Unit Organisasi

a. Kepala Kantor

bertanggung jawab atas semua pelaksanaan kegiatan, mengkoordinasi dan mengintegrasikan seluruh kegiatan usaha atau operasi Kantorpos Bandar Lampung 35000 meliputi : Penjualan, Sumber Daya Manusia, Akuntansi, Keuangan dan BPM, Pemasaran dan Pengembangan Outlet

b. Wakil Kepala Kantor bertanggung mengkoordinir bagian-bagian yang meliputi : Proses dan Transportasi, Antaran, Pelayanan dan PLB, Pengawasan Unit Pelayanan Luar, Audit dan Manajemen Resiko, Teknologi dan Sarana, dan Solusi Teknologi Informasi

c. Manajer Sumber Daya Manusia

Melaksanakan administrasi sumber daya manusia, pengangkatan dan kepengangkatan, evaluasi dan penilaian terhadap semua kegiatan usaha, penyimpanan dan pengolahan data dan bendel kepegawaian menyiapkan konsep keputusan yang menjadi wewenang kepala kantor serta menyiapkan laporan kepegawaian.

d. Manajer Pemasaran

Memasarkan produk-produk pos dan mengembangkan prospek kedepannya.

e. Bagian Layanan Komunikasi melayani semua komunikasi baik dari pihak intern maupun pihak ekstern perusahaan dan menghimpun, menganalisa data pelanggan perjenis layanan yang ditawarkan dengan memberikan pelayanan kepada pihak yang membutuhkan.

f. Pengolahan Jasa Keuangan

Memberikan dana kredit kepada pihak yang membutuhkan, pengendalian sistem, prosedur dan mutu pelaksanaan jasa meliputi wesel instan, giro pos, tabanas, pensiun dan jasa keuangan lainnya serta menyiapkan laporan data keuangan yang akan dilaporkan 1 tahun sekali.

g. Unit Pengawasan Kantor Cabang

Mengawasi semua kegiatan kantor cabang baik itu bersifat atau hanya memeriksa dengan cara melihat laporan kegiatan rutinitas yang akan diberikan oleh kantor cabang setiap bulan sekali apakah terjadi hal-hal yang dapat merugikan perusahaan ataupun sebaliknya.

h. Teknik dan Sarana

Menyediakan alat kerja atau alat angkut transportasi yang berguna dalam melaksanakan kegiatan usaha baik itu berupa kendaraan bermotor, mobil dan lainnya yang dapat digunakan untuk kelancaran kegiatan usaha.

i. Bisnis Logistik

Menerima barang pindah dari kota ke kota, barang pengiriman (dipertanggungjawabkan seharga barang diasuransikan), pos paket dari dalam negeri dan luar negeri (penerimaan dan pengeluaran).

j. Antaran Tugas-tugas

Yang dilakukan oleh petugas antaran diantaranya adalah mensortir surat yang akan dikirimkan, mengantarkan surat ke alamat yang dituju, mengantarkan paket pos, mengantarkan wesel.

k. Bagian Sentral Giro

Memberikan pelayanan giro dan melaksanakan pemeriksaan pada semua data yang telah ada, apakah terjadi kesalahan data proses pengerjaan dan selanjutnya pemeriksaan tersebut dibuat dalam laporan hasil pemeriksaan.

l. Pengolahan

Mengelola surat yang telah masuk dan membedakan semua jenis surat sesuai dengan kota dan alamat akan dituju dan memberikan kodekode agar tidak terjadi kekeliruan didalam proses pengiriman.

m. Bagian Akuntansi

Melaksanakan proses Akuntansi yang meliputi penyusunan laporan keuangan, neraca dan laba rugi serta penyusunan pelaksanaan teknologi sistem.

n. Pengawasan Umum

Memeriksa seluruh pekerjaan semua pegawai sehingga tidak terjadi penyalahgunaan wewenang yang telah diberikan untuk keperluan pribadi ataupun yang lainnya yang dapat merusak citra pelayanan jasa Kantorpos.

o. Keuangan

Mengkoordinir dan mengatur kegiatan keuangan yang meliputi penyusunan dan monitoring anggaran tahunan (RKAP), pengelola arus kas, pembayaran, penagihan piutang, pengendalian pembebanan biaya, pengolahan PUKK, menyelenggarakan administrasi keuangan, memfasilitasi penyusunan seluruh anggaran operasional perusahaan, sehingga pengolahan keuangan Kantorpos Bandar Lampung 35000 dapat berjalan dengan baik. p. Supervisor Layanan Komunikasi Tugasnya adalah memeriksa pekerjaan pegawai layanan komunikasi apakah dapat dilaksanakan dengan baik, mengkoordinir pelayanan komputer yang dapat menangkap informasi yang akurat.

p. Kantorpos Cabang

Kantorpos Cabang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab yaitu:

- 1) Melakukan penerimaan transaksi penjualan benda pos, materai, prangko dan benda filateli, pelayanan jasa suratpos, paketpos, jasa keuangan dan keagenan, tabungan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, pembayaran wesepos dan layanan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
- 2) Mencatat data produksi pos yang diterima, dan diantar untuk data statistik.

PT Pos Indonesia di Provinsi Lampung terdapat 3 Kantorpos pemeriksa dengan komposisi sebagai berikut:

URAIAN	BDL	METRO	KOTABUMI
KPRK	1	1	1
Kantorpos Inbound	2	0	0
Kantorpos Cabang	45	33	28
Agenpos	150	50	45
Pengantar	90	37	32
SDM			
- Pegawai Organik	128	61	50
- Outsourcing	60	30	19
- TKKWT	84	34	47
- PHL	22	0	0

Sumber : Kantorpos Bandar Lampung 35000

D. Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila

Lokasi Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila terletak di Jl. Soemantri Brojonegoro, Kelurahan Gedung Meneng, Kecamatan Rajabasa. Kantorpos unila merupakan kantor cabang dari kantorpos bandar lampung dengan fungsi yang cukup lengkap. Jangkauan pelayanan Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila meliputi wilayah Kecamatan Rajabasa, Kedaton, Labuhan Ratu, dll. Jangkauan kantorpos ini juga meliputi masyarakat dan mahasiswa yang disekitar Universitas Lampung.

Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila telah menerapkan layanan System Online Payment Point (SOPP) sejak tahun 2005 namun pelayanannya masih terbatas, belum sebanyak saat ini untuk mitra kerjanya. Pertama kali layanan System Online Payment Point (SOPP) di Kantorpos Karanganyar hanya melayani pembayaran kartu kredit kemudian muncul finance(angsuran kredit) seperti FIF,

ADIRA, dsb. Layanan pembayaran tagihan ini bertahap bermula dari satu mitra dan kemudian banyak bermunculan mitra lain yang menjalin kerjasama.

Struktur Organisasi Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila

Adapun struktur organisasi beserta tugas dan tanggungjawab diantaranya :

1. Kepala Kantor Cabang :
 - a. Mengawasi kegiatan penjualan, keuangan, pembelian, administrasi dan umum.
 - b. Melakukan pengolahan data, analisis dan evaluasi atau hasil usaha dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna milik perusahaan.
 - c. Secara periodik mengawasi system pengawasan internal dan melaksanakan pemeriksaan.
 - d. Memberi masukan kepada staf untuk perbaikan atau penyempurnaan peraturan, ketentuan, sitem prosedur maupun administrasi yang pada umumnya berlaku pada perusahaan.
 - e. Mengawasi dan memberikan persetujuan pengeluaran dan penerimaan kas agar sesuai dengan anggaran yang sudah ditetapkan.
 - f. Mengadakan penilaian prestasi kerja bawahannya berdasarkan laporan yang diterima bawahannya.
 - g. Bertanggung jawab untuk melaporkan secara rutin terkait kegiatan kantorpos cabang terhadap kantorpos pusat unit pelaksana.
2. Bagian Pelayanan :
 - a. Mengatur pelayanan loket penerimaan paket pos peka waktu meliputi paket pos biasa, wesel pos, giro pos, kilat khusus, EMS, Express Post, dan penjualan Benda Pos dan Matrai (BPM).

- b. Mengkoordinasikan pekerjaan penerimaan dari kantor lain termasuk pekerjaan pembukuan atau pencatatan pekerjaan.
- c. Mengkoordinir persiapan paket pos serta menjaga kelancarannya.
- d. Melaksanakan tata usaha umum dan mengawasi loket-loket penerimaan paket pos.
- e. Menyiapkan konsep surat-menyurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pos.
- f. Mengatur bagian loket SOPP (*System Online Payment Point*) yang melayani berbagai macam pembayaran secara online, dan melayani bagian perbankan.

3. Bagian Pengantar

- a. Menyortir dan mengantarkan surat - surat dan paket yang datang dari kantor ke pusat
- b. Mendata surat dan paket yang datang dan yang dikirimkan.
- c. Mengantarkan wesel pos prima

Produk yang dapat dilayani di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila

1. Keuangan

a. *System Online Payment Point* (SOPP)

Merupakan cara termudah, cepat, praktis dalam melakukan setoran tabungan, pembayaran tagihan, rekening, telepon, asuransi, kredit, penerimaan pajak, dll.

- b. Wesel Pos Standard. Sarana pengiriman uang untuk tujuan di seluruh Indonesia dengan service paling cepat 2 hari (H+2). Uang dapat diantar sampai rumah.

- c. Wesel Pos Prima Sarana pengiriman uang untuk tujuan di seluruh Indonesia dengan service (H+0/ H+1). Produk kiriman uang cepat sampai, bisa diantar sampai rumah.
- d. Wesel Pos Instan. Merupakan solusi untuk pengiriman uang anda secara cepat dan aman karena penerimaan dilengkapi dengan PIN. Dapat diambil diseluruh Kantorpos dalam jaringan.
- e. Wesel Pos Berlangganan. Sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dalam jumlah uang yang tetap dan rutin. Kiriman uang dapat diterima di rumah.
- f. Wesel Pos Luar Negeri. Sarana pengiriman dan penerimaan uang dengan tujuan seluruh dunia, dan dengan servis (H+0) dan dapat diterima di semua Kantorpos jaringan.

2. Paket Pos

Merupakan layanan dalam pengiriman paket ke seluruh Indonesia dan dunia dengan layanan darat, laut, maupun udara yang meliputi:

- a. Paket Pos Biasa
- b. Paket Pos Kilat
- c. Paket Pos Optima
- d. Paket Pos Kilat
- e. Paket Pos Optima
- f. Surat Pos

Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila mempunyai 2 loket untuk melayani pelanggannya:

a. Loker 1 (loket terpadu) yang melayani :

Pengiriman surat dan paket pos, pembelian perangko dan materai, SOPP, Tabungan BTN, Wesel Pos, Western Union dll. Dikatakan loket terpadu karena khusus pada loket 1 ini melayani kesemua layanan yang ditawarkan Kantorpos.

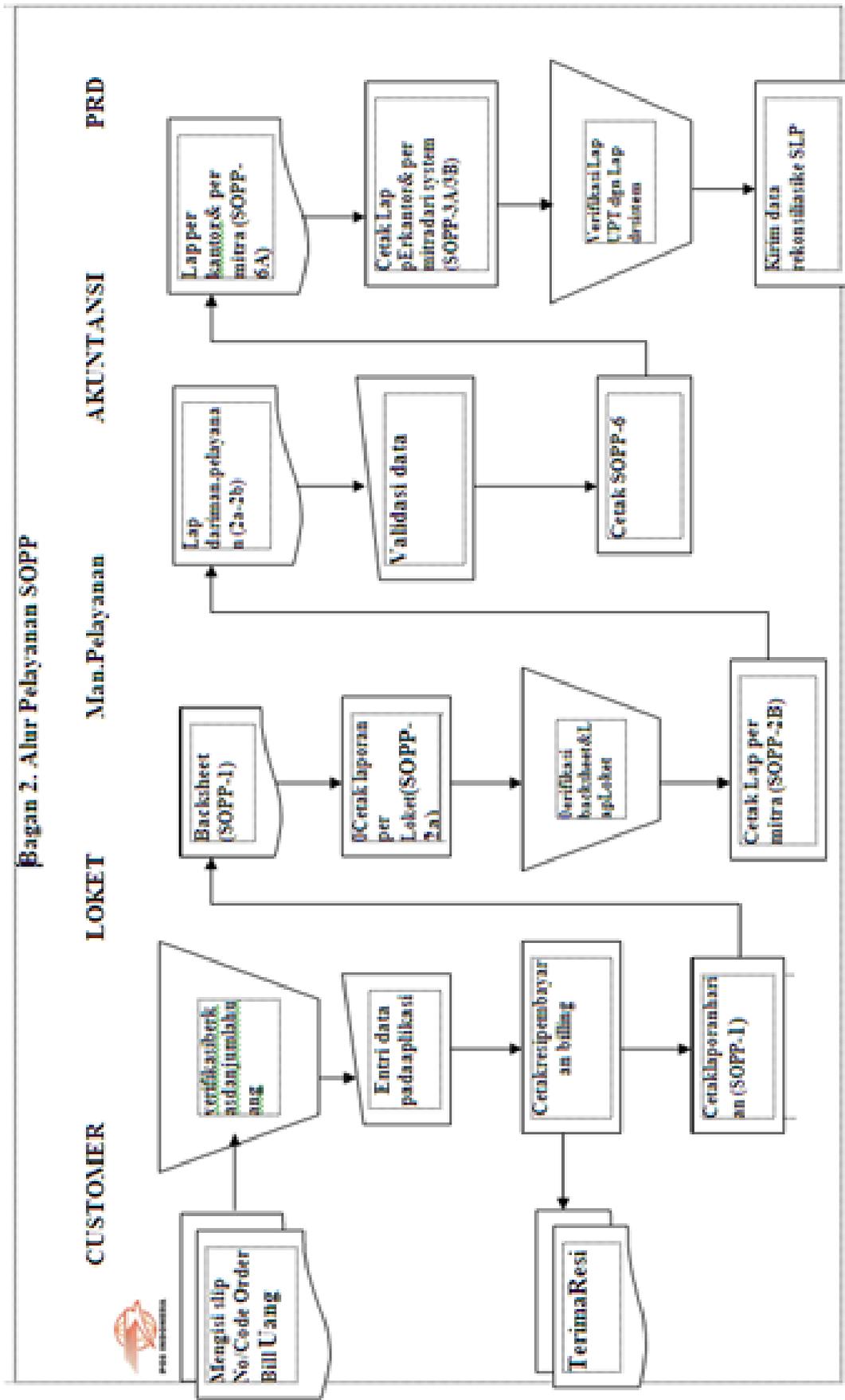
b. Loker 2 melayani :

SOPP, Tabungan BTN, melayani berbagai pembayaran tagihan, seperti : (angsuran, PLN, Telepon, Kartu Kredit, Tiket Kereta Api, dll), Wesel Pos, Western Union. Khusus loket 2 ini yang lengkap dapat melayani berbagai pembayaran tagihan, perbankan dengan menggunakan SOPP (System Online Payment Point).

E. Pelayanan *System Online Payment Point* (SOPP)

System Online Payment Points (SOPP) merupakan aplikasi yang digunakan PT. Pos Indonesia (Persero) untuk melakukan transaksi pembayaran *billing*. Layanan pembayaran *billing* adalah layanan yang disediakan untuk menerima pembayaran tagihan (kredit, telepon, asuransi, pendanaan, kartu kredit, dan nasabah mitra). Operasional pembayaran *billing* secara online menggunakan SOPP Pos. Layanan ini diluncurkan tanggal 27 September 2002. Jaringan atau outlet layanan SOPP Pos ini tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 2.159 dan pengembangan layanan agency SOPP bermitra dengan pihak luar. Dalam perkembangan aplikasi SOPP Pos ini juga dapat digunakan untuk layanan transaksi tabungan.

Berikut prosedur pelayanan SOPP disajikan pada bagan 1.



Dari alur SOPP tersebut Formulir yang digunakan oleh Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila dalam pelaksanaan SOPP adalah :

1. Resi yaitu merupakan tanda bukti pelunasan bagi pelanggan atas tagihan dari mitra kerja.
2. SOPP-1 yaitu merupakan formulir Laporan Rincian Transaksi Harian Locket (*backsheet*) yang tercetak dari system setiap akhir jam layanan.
3. SOPP-2 yaitu formulir Laporan Rekapitulasi Transaksi Harian berdasarkan per loket dan per mitra yang dicetak oleh supervisor pelayanan/Kakp Cabang/petugas PKK dari system atas seluruh transaksi SOPP yang terjadi.
4. SOPP-3a yaitu formulir Laporan Rekapitulasi Transaksi Harian yang dicetak oleh Supervisor SLP dari aplikasi/system rekonsiliasi SLP/PRD yang memuat rekapitulasi transaksi SOPP berdasarkan Nopend.
5. SOPP-3b yaitu formulir Laporan Rekapitulasi Transaksi Harian yang dicetak oleh supervisor SLP dari aplikasi/system rekonsiliasi SLP/PRD yang memuat rekapitulasi transaksi SOPP berdasarkan Nopend dan mitra SOPP.
6. SOPP-4 yaitu formulir surat *transfer pricing* dan penyelesaian hutang layanan SOPP dari SLP keseluruhan KPRK yang melayani transaksi SOPP.
7. SOPP-5 yaitu formulir data penyelesaian transaksi SOPP yang dicetak oleh SLP dari system atau aplikasi rekonsiliasi SLP. Ini memuat seluruh transaksi yang dirinci secara harian per Nopend dan per Mitra SOPP sebagai penyelesaian *transfer pricing* pendapatan atau imbalan jasa.
8. SOPP-6 yaitu Laporan Rekapitulasi Transaksi Harian dalam satu KPRK atas transaksi yang terjadi di KPC/PKK/Locket KPRK yang tersedia pada aplikasi menu akuntansi.

9. SOPP-6a yaitu Rekapitulasi Transaksi Harian yang dicetak oleh supervisor SLP dari system/aplikasi SLP berdasarkan validasi yang dilakukan seluruh outlet SOPP.
10. SOPP-7 yaitu Rekapitulasi Transaksi Bulanan yang dibuat oleh supervisor pelayanan atas transaksi layanan SOPP yang terjadi dalam satu bulan di seluruh loket bawahan KPRK.
11. SOPP-7a yaitu rekapitulasi Transaksi Bulanan di SLP.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) di Kantorpos Bandar Lampung yang diukur dan dianalisis menggunakan penilain berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi Pelaksana, perilaku Pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Diketahui bahwa kesembelian unsur tersebut semuanya berada pada kategori baik (berkualitas), maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila dikategorikan baik.
2. Berdasarkan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM), Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan SOPP berada pada nilai interval 2, 94 setelah dikonversikan didapatkan nilai IKM adalah sebesar 72,42 dengan mutu

pelayanan B, kategori kualitas/kinerja pelayanan baik.

3. 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.
4. kualitas pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila untuk unsur persyaratan dikategorikan sangat baik, terlihat dari kesederhanaan dan kemudahan dalam pengurusannya.
5. Kualitas Pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung dalam Unsur Prosedur Pelayanan dikategorikan baik dengan penerapan prosedur/mekanisme pelayanan yang jelas dan sederhana.
6. kualitas pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung dalam unsur waktu pelayanan telah tercapai dengan baik. Terlihat dari pelayanan yang dinilai cepat, namun perlu ditingkatkan lagi kedepannya untuk meningkatkan sistem jaringan, maupun penambahan dari segi kuantitas petugas agar penyelesaian proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat lagi dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang dimiliki Kantorpos.
7. Kualitas Pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung dalam Unsur Prosedur Pelayanan dikategorikan baik. Biaya/tarif yang diberikan oleh Kantorpos dinilai murah dan terjangkau bagi masyarakat. Namun harus ditingkatkan lagi untuk mencapai kategori sangat baik mengingat ditengah

persaingan dari penyedia jasa layanan yang sama, sehingga diperlukan kecermatan dan kejelian untuk memiliki kelebihan yang kompetitif.

8. kualitas pelayanan Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila pada unsur spesifikasi jenis pelayanan dapat dikategorikan baik. setiap produk pelayanan yang diberikan oleh Kantorpos Bandar Lampung sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun perlu adanya perbaikan terkait pemberian sosialisasi yang jelas, agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas apa saja produk yang diberikan, jenis pelayanan dan pembayaran apa saja yang bisa dilakukan dikantorpos, dan berapa biaya adminisrasi dari setiap produk atau jenis pembayaran yang ada.
9. Kualitas Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung dikategorikan baik. Akan tetapi Perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi terhadap kompetensi pelaksana terkait pengetahuan dan wawasan dari petugas sehingga mampu memberikan informasi dan pengarahan yang baik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.
10. Kualitas perilaku petugas pada pelayanan SOPP di Kantorpos Bandar Lampung dikategorikan baik. Terlihat dari keramahan dan kesopanan petugas yang baik.
11. kualitas pelayanan SOPP dikantorpos Bandar Lampung pada unsur maklumat pelayanan tergolong sudah baik. Namun bila melihat beberapa responden dari hasil kuisisioner yang masih menjawab belum puas dan menganggap kesungguhan pelayanan belum sesuai dengan maklumat standar pelayanan, hal

ini bisa dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelaksana menjadi lebih baik lagi.

12. kualitas pelayanan SOPP dikantorpos Bandar Lampung pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan tergolong cukup baik. Namun bila dilihat dari realisasinya yang belum maksimal perlu adanya perbaikan yang signifikan untuk menunjang kepuasan masyarakat sehingga kualitas pelayanan SOPP (*System Online Payment Point*) menjadi lebih baik

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran antara lain:

1. Untuk Kantorpos Bandar Lampung Cabang Unila

- a. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah berada dalam kategori baik, maka sebaiknya pihak kantorpos mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dan meningkatkan lagi pelayanan yang masih perlu adanya perbaikan.
- b. Ditengah persaingan dari perusahaan lain yang memiliki keunggulan dan kelebihanannya masing-masing, Kantorpos dituntut untuk bisa Mempertahankan kualitas unsur pelayanan yang dinilai sudah baik dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada unsur yang memiliki nilai terendah dari unsur-unsur lain, dan juga memberikan evaluasi terhadap permasalahan yang terjadi.
- c. meningkatkan lagi sistem jaringan, menambah jumlah petugas agar penyelesaian proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat lagi dan

dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang dimiliki Kantorpos.

- d. Dapat menjalin kerjasama yang produktif dengan mitra kerja agar dapat sama-sama diuntungkan. Selain itu pihak kantorpos dituntut untuk memberikan harga yang lebih kompetitif sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk lebih memilih pelayanan jasa kantorpos.
- e. Kantor Pos harus lebih intens lagi dalam mensosialisasikan produk-produk layanan SOPP (System Online Payment Point) kepada masyarakat luas, agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan ini. Misalkan dengan demo, menyebarkan brosur, promosi sosial media dll untuk mempromosikan produk-produk layanan SOPP.
- f. Meningkatkan lagi kompetensi pelaksana terkait pengetahuan dan wawasan dari petugas sehingga mampu memberikan informasi dan pengarahan yang baik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- g. Meningkatkan lagi kualitas pelayanan bagian pengaduan dan saran dengan menempatkan kotak saran pada tempat yang strategis dan memberikan perhatian lagi terhadap sosialisasi yang jelas terkait pelayanan pengaduan, saran dan masukan

2. Untuk Pelanggan

Pelanggan dapat memberikan masukan baik saran maupun kritik untuk Kantor Pos apabila ada keluhan baik tentang produk dan jasa yang ditawarkan Kantor Pos maupun pelayanan yang diberikan dari pihak Kantor Pos yang bertujuan agar Kantor Pos lebih baik lagi untuk ke depannya. Pelanggan dapat mengungkapkan keluhannya secara langsung melalui bagian yang menerima keluhan pelanggan, misalkan adanya bagian customer complain. Dan pelanggan juga dapat mengungkapkan keluhannya secara tidak langsung, misalkan dengan disediakan kotak saran maupun lewat web.posindonesia.com.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Duadji. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung. Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Lembaga Administrasi Nasional (LAN). 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung. PT.RemajaRosdakarya.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto dan Atik.2012. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta.Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009.*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Sinambeladkk. 2006. *Reformasi pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Garvin. 2000. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriatna, Tjahya.2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*.Jakarta.Nimas Multima.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung.Refika Aditama.
- Wasistiono, Sadu. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*. Jurnal. Fisip : UNPAD

Dokumen Lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reeformasi Birokrasi
Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan
Publik

Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Website :

<http://www.posindonesia.co.id/>