

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR POS LUWUK

Annesha Fahira Dwi Putri¹, Asna Aneta², Sri Yulianty Mozin³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: anneshafahira3@gmail.com¹, asnaatiek.aneta@ung.ac.id²,
yulmozin@ung.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pada kantor pos luwuk dilihat dari lima aspek (a) berwujud (tangible), (b) empati (empathy), (c) cepat tanggap (responsiveness), (d) keandalan (reliability), (e) kepastian (assurance). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada kantor pos luwuk dilihat dari lima aspek (a) berwujud (tangible), (b) empati (empathy), (c) cepat tanggap (responsiveness), (d) keandalan (reliability), (e) kepastian (assurance). sudah menunjang kualitas pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan yaitu masyarakat, akan tetapi belum maksimal karena ada beberapa indikator yang memiliki kekurangan yaitu dalam segi fasilitas fisik, perlu adanya penambahan tempat duduk, antrian yang masih manual bisa ditingkatkan menjadi berbasis digital, dan penambahan pendingin ruangan (AC).

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Publik*

ABSTRACT

This research aims to evaluate the quality of public service at the Luwuk Post Office based on five aspects: (a) Tangibility, (b) Empathy, (c) Responsiveness, (d) Reliability, and (e) Assurance. This research uses a qualitative approach with a descriptive research method. The data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques involve data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Based on the research results, it is concluded that from the five aspects, which are: (a) Tangibility, (b) Empathy, (c) Responsiveness, (d) Reliability, and (e) Assurance, the Luwuk Post Office is considered providing good service quality and satisfaction to service users (public). However, the quality of service is still not optimal due to some deficiencies in indicators, such as the need for additional seating, the

transition from manual to digital queuing systems, and the addition of air conditioning (AC).

Keywords: *Quality, Service, Public*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah proses menciptakan citra organisasi untuk memenuhi harapan konsumen melalui media, budaya internal, dan komunikasi dengan pemimpin publik dan pemerintah lainnya. Pendapat Tjiptono dalam (Angka, 2021) mengartikan kualitas sebagai kesesuaian kegunaan, Definisi lain berfokus pada pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka terima dengan layanan yang sebenarnya yang mereka harapkan. Jika layanan sesuai dengan harapan dan lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan dianggap baik dan memuaskan, jika sebaliknya, layanan dianggap buruk.

Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik. Secara konseptual, pemahaman tentang kualitas pelayanan menekankan pada penyampaian yang tepat untuk memenuhi permintaan dan harapan masyarakat serta memenuhi ekspektasi masyarakat. Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, secara proses Kotler dalam (Mentang et al., 2021) mengatakan bahwa ada lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan jasa, dan kelima faktor tersebut adalah: 1) berwujud (*tangible*),

seperti tampilan fisik yang baik, peralatan, dan materi komunikasi. 2) empati (*empathy*), yaitu kemampuan karyawan dan pengusaha untuk memberikan perhatian langsung kepada pelanggan. 3) cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan, dalam memberikan layanan dengan cepat, dan mendengarkan dan mengatasi keluhan pelanggan. 4) keandalan (*reliability*), dengan kata lain, harus memiliki kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. 5) kepastian (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan kepada janji yang dibuat kepada pelanggan.

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik di kantor pos luwuk. Kantor pos luwuk merupakan salah satu unit kerja dari BUMN PT. Pos Indonesia (PERSERO). Kantor Pos Luwuk sebagai organisasi publik, mereka harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Jika hal ini dilakukan dengan upaya perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Pos Luwuk belum mencapai harapan yang diharapkan masyarakat. Secara umum, masih ada banyak kekurangan. Namun, Kantor Pos Luwuk telah berusaha untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat. meliputi pelayanan Pengiriman surat dan Paket layanan pospay, layanan weselpos, maupun penjualan materai dan benda pos dengan harapan bahwa masyarakat yang mendapatkan layanan pos merasa terpuaskan, faktanya adalah bahwa masih ada keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat yang mendapatkan layanan di Kantor Pos Luwuk yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan temuan observasi awal, peneliti melihat proses pelayanan publik secara langsung di Kantor Pos Luwuk disertai wawancara awal yang tidak terstruktur pada bulan februari 2024, yang peneliti lakukan terhadap masyarakat pengguna layanan pos dan pegawai kantor pos luwuk. peneliti menemukan beberapa masalah penting terkait kualitas layanan publik yang diberikan oleh kantor pos luwuk untuk mendukung penelitian ini. Beberapa persoalan mendasar terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor pos luwuk dapat dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan yang mencakup (1) berwujud (*tangible*), (2) empati (*empathy*), (3) cepat tanggap (*responsiveness*), (4) keandalan (*reliability*), (5) kepastian (*assurance*).

Pertama, dari aspek berwujud (*tangibles*), Harapannya ruang tunggu yang nyaman, kemudian diberikan fasilitas nomor antrian yang sudah berbasis teknologi yang dapat memberikan kenyamanan dalam pelayanan masyarakat. Namun kenyataannya tampilan fisik belum memenuhi harapan masyarakat. Kantor Pos Luwuk belum menampilkan sarana ruang tunggu yang luas, prasarana yang kurang memadai seperti pendingin (*AC*) yang kurang dingin, nomor antrian yang masih manual dan jumlah kursi tunggu yang kurang. Sebagai contoh, beberapa masyarakat mengeluhkan kurang nyaman dengan ruang tunggu yang kurang luas, panas, serta kurangnya jumlah kursi tunggu dan sulitnya peneliti mendapatkan data jumlah pengunjung yang melakukan transaksi pada kantor pos luwuk dikarenakan nomor antrian yang masih manual.

Kedua, dari aspek empati (*empathy*), Harapannya empati diperoleh dari keramahan pegawai dalam memproses pelayanan publik serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai jenis pelayanan yang ada di kantor pos luwuk. kenyataannya, pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat. Contohnya masyarakat mendapatkan informasi yang cukup atas layanan yang di berikan kantor pos luwuk.

Ketiga, dari aspek cepat tanggap (*responsiveness*) Harapannya masyarakat memperoleh kemampuan

cepat tanggapnya pegawai dalam melayani masalah yang timbul dari pelayanan jasa pos yang disampaikan, dan daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan yang diberikan masyarakat. Menurut standar pelayanan outlet Kantor Pos Luwuk waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan untuk setiap jenis layanan tidak lebih dari 3 menit per transaksi. Namun kenyataannya masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan daya tanggap dari pegawai pelayanan dikarenakan sumber daya manusia (SDM) terbatas hanya berjumlah 3 orang, mengharuskan merangkap semua jenis pelayanan jasa pos yang membuat waktu kerja pelayanan tidak efisien. Contohnya, beberapa masyarakat mengeluhkan pelayanan yang kurang cepat bahkan dalam masa jatuh tempo pembayaran setiap awal dan akhir bulan butuh waktu yang lebih lama dalam pelayanan publik.

Keempat, aspek keandalan (*reliability*) Harapannya masyarakat memperoleh kecepatan dan keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Pos Luwuk. kenyataannya, masyarakat sudah memperoleh keandalan tenaga pegawai yang sudah tepat waktu untuk proses dan menyelesaikan prosedur tindakan pelayanan publik

Kelima, aspek kepastian (*assurance*) Harapannya masyarakat diberikan jaminan atau kepastian akan layanan jasa pos yang bermutu dan baik

berupa kepastian pemerosesan layanan pengiriman surat dan paket, layanan pospay, layanan weselpos, maupun penjualan materai dan benda pos sudah sesuai dengan standar untuk menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu dan pelatihan petugas pelayanan atau jaminan Pendidikan agar dapat menangani segala keluhan atau permasalahan dalam proses pelayanan pada masyarakat. Kenyataannya, jaminan (*assurance*) sudah terlaksana sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat, dimana pegawai pelayanan sudah sepenuhnya mampu memberi berupa garansi kepada masyarakat untuk mendapatkan kepastian pelatihan dan jaminan Pendidikan akan pelayanan jasa pos yang sangat baik dan berkualitas tinggi.

Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan yang dikemukakan di atas, peneliti berpandangan sangat penting untuk melakukan suatu kajian terhadap konteks persoalan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Luwuk. Fenomena ini menggugah peneliti melakukan kajian dan melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Luwuk**”.

KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi pelayanan publik

Menurut Aneta dan Tohopi dalam (Nugraha et al., 2020) “Istilah "pelayanan publik" mengacu pada layanan yang diberikan pemerintah

kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Layanan ini disediakan untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus, dan merupakan kepercayaan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela mengutip dari Pasolong dalam (Suandi, 2019) adalah Setiap tindakan pemerintah terhadap sekelompok besar orang yang membuat mereka senang, meskipun hasilnya tidak bergantung pada produk fisik.

Sujardi dalam (Ristiani, 2020) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan pemerintah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

2. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut (Hermanto et al., 2019) kualitas layanan didefinisikan sebagai layanan yang luar biasa, unggul, atau superior yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka terima. Persepsi pelanggan adalah persepsi yang dibuat oleh pelanggan tentang layanan yang sebenarnya mereka terima. Hubungan antara dua konsep harapan pelanggan dan persepsi pelanggan sangat penting dalam pemasaran jasa. Kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam ruang lingkup bisnis karena persaingan yang terus meningkat. Konsumen mengharapkan layanan dari pengalaman sebelumnya, informasi

lisan, dan iklan. Konsumen akan kecewa jika jasa yang dipersepsikan kurang dari yang diharapkan, dan sebaliknya.

(Putra, 2020) mengungkapkan ide bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan komitmen untuk mencapai tingkat kesempurnaan ini untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Fandy & Diana dalam (ilahi Anugrah & Arifuddin, 2023) mengatakan bahwa "kualitas" memiliki banyak arti dan arti karena setiap orang akan mengartikannya secara berbeda. Misalnya, itu harus sesuai dengan persyaratan atau tuntutan, cocok untuk penggunaan perbaikan berkelanjutan, tidak mengalami kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan melakukan apa pun yang menyenangkan.

Berdasarkan pemahaman para ahli di atas, Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan memberikan layanan yang baik dan memenuhi harapan pelanggan. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan komunikasi yang tepat yang memenuhi harapan pelanggan.

METODE

Lokasi penelitian yaitu Kantor Pos Luwuk alamat jl. Brigjen katamso No. 2 luwuk kabupaten banggai Sulawesi tengah. Penelitian ini

ditujukan guna sebagai kajian atau membahas secara mendalam terkait dengan gambaran bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Luwuk.

Dengan peneliti sebagai alat utama, metode kualitatif digunakan untuk menyelidiki fenomena alami. Penelitian jenis ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis peristiwa, fenomena, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu dan kelompok. (Sugiyono, 2020)

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Minarsih dalam (Fridayanthie et al., 2021) menjelaskan Melihat keadaan kelompok manusia saat ini, subjek, kondisi, sistem pemikiran, atau kategori peristiwa adalah bagian dari metode deskriptif.

Menurut (Sugiyono, 2020) pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti menggunakan sumber data primer, lingkungan natural (kondisi alamiah), atau sekunder, serta berbagai metode lainnya. Selain itu, pengumpulan data dapat dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi (pengamatan). Analisis data kualitatif terdiri dari tiga langkah: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yaitu, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Pos Luwuk dengan sub fokus kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler yaitu: Aspek Berwujud (*Tangible*), Aspek Empati (*Empaty*), Aspek Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Aspek Keandalan (*Reliability*), dan Aspek Kepastian (*Assurance*) dengan menggunakan metode yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini. Peneliti berusaha menggali masalah yang terjadi di lapangan melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan beberapa informan di Kantor Pos Luwuk. Data yang di kumpulkan melalui observasi di lapangan kemudian dideskripsi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Aspek Berwujud (*Tangible*)

Berwujud merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Bukti fisik terdiri dari sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan yang harus terjamin kelengkapannya. Sarana dan prasarana yang lengkap tentunya dapat memberikan keuntungan terhadap pegawai maupun masyarakat. Dengan sarana prasarana yang lengkap akan memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan, selain itu dari sisi masyarakat tentunya akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data hasil penelitian dan wawancara bahwa di Kantor Pos Luwuk sudah memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung yang didalamnya ada ruangan kerja untuk petugas pelayanan, ruang tunggu untuk pelanggan, toilet dan musholah. Selain itu, disediakan tempat parkir yang cukup luas. Untuk menunjang pelayanan tentunya Kantor Pos Luwuk sudah difasilitasi perlengkapan yang memadai sebagai penunjang kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Perlengkapan yang tersedia seperti komputer, kursi tunggu, meja pelayanan, pendingin ruangan (AC), TV, CCTV, tempat sampah, nomor antrian, jam dinding, papan jendela informasi, mesin hitung uang, timbangan, alat tulis, heker, lem kertas, cap dan printer.

Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan terkait fasilitas fisik dan perlengkapan yang harus disediakan seperti penambahan tempat duduk, antrian yang masih manual bisa ditingkatkan menjadi berbasis digital, pendingin (AC) ditambahkan. Karena, beberapa pelanggan masih belum puas terkait sarana dan prasarana yang ada Kantor Pos Luwuk. Hal ini penting karena tampilan fisik Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi harapan semua pengguna jasa yang

menggunakan layanan di Kantor Pos Luwuk.

Kualitas pelayanan yang baik dan maupun buruk tergantung pada konsistensi atau kemampuan pihak Kantor Pos Luwuk dalam memenuhi harapan pengguna layanan jasa pos. pentingnya fasilitas atau tampilan fisik Kantor Pos Luwuk akan menumbuhkan citra (*image*) tersendiri bagi pengguna jasa layanan pos dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pos Luwuk. Jika Kantor Pos Luwuk tidak memperhatikan fasilitas fisiknya maka, akan merusak citra itu sendiri.

2. Aspek Empati (*Empaty*)

Aspek ini memberikan perhatian yang tulus dan individual yang diberikan kepada pengguna layanan dengan mencoba untuk memahami keinginan pengguna jasa dimana penyedia jasa diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan pengguna layanan, memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan, dan memiliki waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan pengguna layanan individu.

Tolak ukur dalam aspek ini adalah kepedulian Kantor Pos Luwuk terhadap masyarakat pada saat memberikan pelayanan ataupun perhatian dan perlakuan pribadi yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor Pos Luwuk terhadap masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan data hasil penelitian dan wawancara bahwa petugas pelayanan Kantor Pos Luwuk dalam memberikan pelayanan selalu mengemukakan kepentingan pelanggan dengan tetap mengacu pada SOP Pos Indonesia. Terkait jam operasional Kantor Pos Luwuk sudah memberikan kenyamanan lebih kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa mereka dengan membuka jam operasional pelayanan setiap hari senin s.d sabtu pukul 08:00-20:00 wita dan hari besar atau hari minggu pukul 08:00-14:00 wita. Masyarakat sangat terbantu dengan diterapkannya jam operasional tersebut karena dapat mempermudah mereka menggunakan jasa pelayanan Kantor Pos Luwuk.

Sikap petugas pelayanan juga sudah sesuai standar sikap atau perilaku layanan Kantor Pos pada Keputusan Direksi NO.72.DIRUT/0912 Tentang Standar Pelayanan Outlet dimana standar tersebut petugas pelayanan diharuskan bersikap sopan dan santun dalam melayani masyarakat dan diwajibkan melakukan 3S (Senyum, Salam dan Sapa). Pengguna layanan jasa di Kantor Pos Luwuk merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Petugas pelayanan melayani non-diskriminatif atau tidak membedakan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Empati pelayanan merupakan kemampuan Kantor Pos Luwuk yang

dilakukan langsung oleh petugas pelayanan untuk memberikan perhatian kepada masyarakat secara individu, tidak membeda-bedakan dalam pelayanan serta tidak bersikap diskriminatif termasuk juga kepekaan akan kebutuhan dan keluhan masyarakat tersebut. Dengan sikap pelayanan tersebut petugas pelayanan dapat memberikan citra yang baik bagi Kantor Pos Luwuk dimata pengguna layanan yaitu masyarakat.

3. Aspek Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap dapat diartikan sebagai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dimensi daya tanggap digunakan untuk mengukur ketepatan waktu oleh Kantor Pos Luwuk dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan data hasil penelitian dan wawancara dapat dideskripsikan bahwa Kantor Pos Luwuk dalam memberikan pelayanan dituntut tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang sudah diatur pada senin s.d sabtu pukul 08:00-20:00 wita dan hari besar atau hari minggu pukul 08:00-14:00. Dalam memberi layanan petugas pelayanan diwajibkan melayani maksimal 3 menit per transaksi dan juga dituntut untuk cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Terkait dengan jumlah petugas pelayanan yang hanya berjumlah 3 orang petugas. Ada beberapa masyarakat merasa cukup tapi ada juga masyarakat yang merasa perlu

ada tambahan jumlah petugas pelayanan. namun jumlah petugas saat ini sudah ditentukan berdasarkan kuota yang di berikan oleh kantor pusat dan telah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang ada di Kantor Pos Luwuk

Senada dengan hasil penelitian (Jantu et al., 2023) yang berjudul Kualitas Pelayanan Berbasis *E-Government* Di Samsat Kota Gorontalo, hasil penelitian mengenai aspek *responsiveness* bahwa di samsat kota Gorontalo sudah sangat baik karena *responsivitas* yang diberikan kepada masyarakat cukup jelas dan baik.

Responsiveness adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan pegawai sebagai pemberi layanan yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan yaitu masyarakat. Hal ini sebagai salah satu yang mendorong keberhasilan layanan, *responsivitas* pelaksanaan layanan akan mempengaruhi hasil kinerja karena jika pelaksanaan pelayanan didasarkan pada oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kantor Pos Luwuk sudah merespon dengan baik para masyarakat sebagai pengguna layanan dan ini menjadi salah satu indikator dari peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pos Luwuk

4. Aspek Keandalan (Reliability)

Keandalan merupakan satu aspek yang sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap masyarakat. Petugas pelayanan di Kantor Pos Luwuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat, bertanggung jawab dan sesuai prosedur atau standar pelayanan. Dalam aspek ini peneliti menggunakan tolak ukur Tanggung Jawab dan Akurat untuk mengukur kualitas pelayanan pada Kantor Pos Luwuk.

Berdasarkan data hasil penelitian dan bahwa Kantor Pos Luwuk dapat diandalkan dapat memberikan pelayanan sangat bertanggung jawab dan sangat akurat atas informasi yang diberikan kepada pelanggan. Karena segala sesuatu perihal pelayanan yang diberikan kepada pelanggan itu sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Keputusan Direksi PT POS INDONESIA (PERSERO) Nomor KD.72/DIRUT/0912 Tentang Standar Pelayanan Oultlet yang menjadi patokan bagi petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keandalan Kantor Pos Luwuk tercermin dari sikap mengerjakan dengan benar pelayanan terhadap pengguna layanan pos. pelayanan yang tepat, cepat dan kecakapan dalam menanggapi semua kebutuhan dan keluhan masyarakat. Masyarakat Sebagian besar cukup puas dengan informasi dan pelayanan yang

diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor Pos Luwuk.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. Ketepatan atau kecepatan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat, serta pelayanan yang jelas ini akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Banyak pengguna jasa pos yang belum mengetahui tentang standar pelayanan di kantor pos luwuk. Sehingga dapat dikatakan bahwa kantor pos luwuk telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan standar yang ditetapkan.

5. Aspek Kepastian (Assurance)

Aspek kepastian yang dimaksud yaitu berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan para petugas pelayanan di kantor pos luwuk dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada masyarakat.

Tolak ukur dalam dimensi ini yaitu sikap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan juga pengetahuan keterampilan petugas pelayanan dalam menjawab keluhan masyarakat pada saat memberikan pelayanan di Kantor Pos Luwuk.

Berdasarkan data hasil penelitian dan wawancara bahwa petugas pelayanan di Kantor Pos Luwuk dalam memberikan pelayanan

diharuskan untuk bersikap sopan santun sebagai salah satu perusahaan BUMN yang menerapkan budaya AKHLAK. Budaya AKHLAK adalah akronim dari Amanah, harmonis, loyal, adadiptif dan kolaboratif. Petugas pelayanan juga dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih dalam menjawab keluhan serta pertanyaan-pertanyaan terkait pelayanan terhadap pelanggan. Petugas pelayanan juga dibekali pelatihan atau pembekalan sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat diantaranya pelatihan front office (Pengetahuan Produk), pelatihan PRESTASI (Pelayanan Masyarakat), pelatihan komputer dan pelatihan motivasi. setiap pagi petugas pelayanan wajib atau diharuskan *briefing* sebelum membuka pelayanan kepada masyarakat. Sikap dan kinerja petugas pelayanan di Kantor Pos Luwuk dinilai sangat baik oleh masyarakat. Sebagian besar masyarakat mengaku selama pelayanan diberikan petugas pelayanan sangat sopan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan lebih.

Kepastian atau jaminan pelayanan ini penting karena akan berdampak langsung pada citra kantor pos luwuk, karena kepastian atau jaminan pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi pihak Kantor Pos Luwuk. Jika sudah mendapat nilai positif dan kepercayaan dimata masyarakat atau pengguna jasa, maka masyarakat tersebut akan memberikan timbal balik (*feedback*) yang baik. Maka dari itu, sangat penting

untuk mempertimbangkan aspek kepastian atau jaminan pelayanan kepada setiap masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat diuraikan peneliti adalah Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Luwuk dilihat dari lima aspek yaitu: Aspek Berwujud (*Tangible*), Aspek Empati (*Empaty*), Aspek Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Aspek Keandalan (*Reliability*), dan Aspek Kepastian (*Assurance*). Sudah menunjang kualitas pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan yaitu masyarakat. Namun pada aspek Aspek Berwujud (*Tangible*) belum maksimal masih terdapat kekurangan yaitu kurangnya kursi tunggu, antrian yang masih manual bisa ditingkatkan menjadi berbasis digital dan penambahan pendingin ruangan (AC) perlu adanya peningkatan dalam segi fasilitas fisik pada Kantor Pos Luwuk.

DAFTAR PUSTAKA

Kutipan dari Buku

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Kutipan dari jurnal

Angka, A. F. S. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Wom Finance. *Jurnal Kewirausahaan*, 8(1), 91–100.

<http://www.journal.stieamsir.ac.id/index.php/man/article/view/57/47>

Fridayanthie, E. W., Haryanto, & Tsabitah, T. (2021). Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan Sistem Informasi Penggajian Karyawan (Persis Gawan) Berbasis Web. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 23(2), 151–157. <https://doi.org/10.31294/p.v23i2.10998>

Hermanto, Apriansyah, R., Fikri, K., & Albetris, A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 171. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.78>

ilahi Anugrah, A. A., & Arifuddin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62.

<https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

Jantu, M. G. P. V., Ilato, R., & Abdussamad, Z. (2023). Kualitas Pelayanan Berbasis E-Government Di Samsat Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 3(2), 64–72.

Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen

- Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktobe. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690.
file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MARINA HASH IN MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19.pdf
- Nugraha, A., Aneta, A., & Mozin, S. Y. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kementrian Agama Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(1), 46–57. <https://doi.org/10.37479/jjaps.v1i1.7323>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Kutipan dari Tesis dan Disertasi**
- Putra, B. S. (2020). *Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya tahun 2019*. <http://digilib.uinsgd.ac.id/35498/>