

KUALITAS PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA KANTOR POS CABANG PEMBANTU CIKEMBAR KABUPATEN SUKABUMI.

Sri Wahyuni¹, Rudi Afriyadi²

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi

Jalan Babakan Sirna 25 Kota Sukabumi, Jawa Barat, Telp/Fax. (0266) 215417, Indonesia

sriwahyunismi77@gmail.com¹, ruditea@polteksmi.ac.id²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Cabang Pembantu Cikembar Kabupaten Sukabumi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan mengetahui hambatan apa saja yang ditemukan serta solusi yang akan diberikan. Metode yang digunakan dalam proses penelitian Tugas Akhir ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data antara lain: wawancara, observasi, studi kepustakaan dan angket dengan 22 pernyataan yang diajukan dan yang disebarakan kepada 100 orang responden secara acak. Hasil dari data kemudian diolah lebih lanjut, kemudian pernyataan diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Hasil olah data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Cabang Pembantu Cikembar dapat dikatakan baik dan kurang baik atau dimensi yang berpengaruh baik adalah dimensi Berwujud (*Tangible*) dan dimensi yang berpengaruh kurang baik yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*), adapun kendala yang ditemukan yaitu fasilitas yang kurang memadai, pelayanan yang terbilang lambat serta jaminan ganti rugi yang jarang diberikan. Solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi yaitu kepala kantor mengajukan anggaran kepada pusat untuk melengkapi atau memperbaiki fasilitas, lalu petugas diberikan arahan dan bimbingan serta kepala kantor mengajukan penambahan karyawan atau petugas dan petugas lebih teliti kembali dalam melakukan pelayanan untuk meminimalisir kesalahan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the quality of service at pt pos indonesia post office, cikembar sub-branch, Sukabumi district in an effort to improve service quality by knowing what obstacles are found and the solutions that will be provided. The method used in the research process for this final assignment is a descriptive research method with a qualitative approach. The data collection techniques include: interviews, observation, literature study, and questionnaire with 22 statements submitted and distributed to 100 respondents randomly. The results of the data are then processed further and the statements are classified based on five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of data processing show that the quality of service at pt pos indonesia post office cikembar sub-branch can be said to be good and not good or dimension that has be good effect is the tangible dimension and the dimension taht has less

good effect is the assurance dimension, while the obstacles found are inadequate facilities, slow service and rare guarantees for compensation. The solution. To the problems that occur is that the head of the office submits a budget to the center to repair or complete the facilities, then the officers are given direction and guidance and the head of the office proposes additional employees and the officers are more thorough in carrying out their services to minimize errors.

Keywords: Service Quality

I. PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Dalam kebutuhan bangsa dan negara kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan dengan penyelenggaraan pos yang baik. Dengan meningkatnya perkembangan nasional dan meluasnya mobilitas masyarakat, pos sebagai prasarana komunikasi dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional pada hakekatnya harus mampu memperkuat kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempererat hubungan antar bangsa dan melancarkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat dan diantara anggota masyarakat.

PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Pembantu (KPCP) Cikembar sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengembangkan misi layanan jasa pos di Indonesia merupakan salah satu penyedia

layanan jasa, adapun jenis-jenis pelayanan jasa pos seperti tagihan rekening listrik, air, telpon, angsuran sepeda motor atau barang, kartu kredit, pajak, tabungan, dan wesel pos. Namun saat ini tengah diharapkan kepada berbagai perubahan lingkungan usaha, yang menuntut kualitas pelayanan semakin dikembangkan. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar adalah sebagai salah satu jasa dalam memberikan kualitas jasanya untuk memenuhi harapan, mencari, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan umpan balik dari pelayanan yang mereka dapatkan. Ditinjau dari sisi masyarakat dengan latar belakang yang berbeda, baik dari segi ekonomi, sosial, pendidikan, dan lain-lain, dapat dibentuk persepsi dan harapan tentang Kantor Pos Cabang Pembantu Cikembar.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia

atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen menurut Garvin (1988) dalam Indrasari (2019:54).

Menurut Tjiptono (2011) dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tjiptono (2011:437) dalam Indrasari (2019:65-66), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 2. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
 3. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragaan.
 4. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
 5. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- Mengutip dari Indrasari (2019 : 62) Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011:65) menurut *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Ibrahim (2023:87) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme yang biasa digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan melakukan melukiskan suatu keadaan secara objektif atau berdasarkan fakta-fakta yang tampak.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: wawancara, observasi, studi kepustakaan dan angket.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Kantor Pos Cabang Pembantu Cikembar Kabupaten Sukabumi adalah yang meliputi lima dimensi menurut Zeithaml et. Al dalam Hardiyansyah (2018:57) yaitu Berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Berikut ini merupakan hasil perhitungan yang meliputi per dimensi:

a. Dimensi Berwujud (Tangible)

Hasil penilaian dari dimensi berwujud (*tangible*) dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

N o	Pernyataan		SS	S	CS	T S	ST S	Tot al
BERWUJUD (<i>Tangible</i>)								
1	Petugas KPCP Cikembar Berpakain rapi dan Profesional	Jml	32	52	16	0	0	100
		%	32 %	52 %	16 %	0 %	0%	100 %
2.	Petugas KPCP Cikembar memberikan kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Jml	27	56	14	1	2	100
		%	27 %	56 %	14 %	1 %	2%	100 %
3.	Petugas KPCP Cikembar memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mencari informasi yang dibutuhkan	Jml	25	56	16	3	0	100
		%	25 %	56 %	16 %	3 %	0%	100 %
4.	Petugas KPCP Cikembar	Jml	21	55	20	4	0	100

	disiplin dalam melakukan pelayanan	%	21 %	55 %	20 %	4 %	0%	100 %
5.	Fasilitas penunjang di KPCP Cikembar lengkap dan memadai.	Jml	15	40	43	2	0	100
		%	15 %	40 %	43 %	2 %	0%	100 %
6.	Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan	Jml	13	74	13	0	0	100
		%	13 %	74 %	13 %	0 %	0%	100 %

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan tabel 1. dimensi berwujud (*tangible*) menunjukkan bahwa pernyataan atau indikator dengan persentase terendah adalah fasilitas penunjang di KPCP Cikembar tidak lengkap atau kurang memadai dengan persentase 15 (Sangat Setuju), 40 (Setuju), 43 (Cukup Setuju), 2 (Tidak Setuju), 0 (Sangat Tidak Setuju). Ini menunjukkan bahwa KPCP Cikembar perlu menambah beberapa fasilitas baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman. Sedangkan pernyataan atau indikator dengan persentase tertinggi adalah peralatan yang digunakan mendukung pelayanan, dengan persentase pelayanan 13 (Sangat Setuju), 74 (Setuju), 13 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 0 (Sangat Tidak Setuju). Ini menunjukkan bahwa

peralatan yang digunakan petugas dalam melakukan pelayanan sangat baik atau dalam kondisi bagus.

b. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Hasil penilaian dari dimensi berwujud (*reliability*) dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

N	Pernyataan		SS	S	CS	TS	STS	Total
KEHANDALAN (<i>Reliability</i>)								
7.	Petugas KPCP Cikembar memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan	Jml	26	50	24	0	0	100
		%	26 %	50%	24 %	0%	0 %	100 %
8.	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan	Jml	27	60	13	0	0	100
		%	27 %	60%	13 %	0%	0 %	100 %
9.	Petugas KPCP Cikembar mampu menggunakan alat bantu dalam	Jml	26	53	19	1	1	100
		%	26 %	53%	19 %	1%	1 %	100 %

	proses pelayanan							
10.	Kemampuan petugas KPCP Cikembar menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dipercaya	Jml	18	60	19	3	0	100
		%	18%	60%	19%	3%	0%	100%

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan tabel 2. dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa pernyataan atau indikator dengan persentase terendah adalah Petugas KPCP Cikembar memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan, dengan persentase 26% (Sangat Setuju), 50% (Setuju), 24% (Cukup Setuju), 0% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan pernyataan atau indikator dengan persentase tertinggi adalah Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan dengan persentase 27% (Sangat Setuju), 60% (Setuju), 13% (Cukup Setuju), 0% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju) dan indikator Kemampuan petugas KPCP Cikembar menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dipercaya dengan

persentase 18% (Sangat Setuju), 60% (Setuju), 19% (Cukup Setuju), 3% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju). Dua indikator tersebut sama-sama memiliki tingkat persentasi tertinggi yaitu sebesar 60% ini menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan tata cara pelayanan serta petugas dipercaya oleh pelanggan dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan dan dapat dikatakan sudah baik.

c. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil penilaian dari dimensi berwujud (*responsiveness*) dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

N o	Pernyataan		SS	S	CS	T S	ST S	Tot al
KETANGGAPAN (<i>Responsiveness</i>)								
11	Petugas KPCP Cikembar merespon dengan baik setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	Jml	22	53	22	2	1	100
		%	22%	53%	22%	2%	1%	100%
12	Petugas KPCP Cikembar mampu	Jml	19	25	55	0	1	100

	melayani pelanggan dengan cepat	%	19 %	25 %	55 %	0 %	3%	100 %
13	Petugas KPCP Cikembar mampu cepat tanggap dalam melakukan pelayanan	J ml	13	38	47	2	1	100
		%	13 %	38 %	47 %	2 %	1%	100 %
14	Petugas KPCP Cikembar selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan	J ml	20	60	19	1	0	100
		%	20 %	60 %	19 %	1 %	0%	100 %
15	Petugas KPCP Cikembar dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik	J ml	20	60	19	1	0	100
		%	20 %	60 %	19 %	1 %	0%	100 %
16	Petugas KPCP Cikembar dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan	J ml	25	63	11	1	0	100
		%	25 %	63 %	11 %	1 %	0%	100 %

Sumber: Hasil olah data, 2023

Bedasarkan tabel 3. dimensi ketanggapan (responsiveness) menunjukan

bahwa pernyataan atau indikator dengan persentase terendah adalah Petugas KPCP Cikembar mampu melayani pelanggan dengan cepat, dengan persentase sebesar 19% (Sangat Setuju), 25% (Setuju), 55% (Cukup Setuju), 0% (Tidak Setuju), 1% (Sangat Tidak Setuju). Sedangkan indikator atau pernyataan dengan persentase tertinggi adalah Petugas KPCP Cikembar dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan, dengan persentase 25% (Sangat Setuju), 63% (Setuju), 11% (Cukup Setuju), 1% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju). Ini menunjukan bahwa petugas kurang capat tanggap dalam melayani pelanggan.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Hasil penilaian dari dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

N o	Pernyataan		SS	S	CS	T S	ST S	Tot al
JAMINAN (<i>Assurance</i>)								
17	Petugas KPCP Cikembar memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	Jm l	20	70	7	3	0	100
		%	20 %	70 %	7%	3 %	0%	100 %

18	Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan	Jml	15	18	62	5	0	100
		%	15%	18%	62%	5%	0%	100%
19	Petugas KPCP Cikembar memberikan jaminan biaya atau ganti rugi apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan	Jml	13	20	62	5	0	100
		%	13%	20%	62%	5%	0%	100%

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan tabel 4 tabel dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa indikator atau pernyataan yang memiliki nilai persentase terendah adalah Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan persentase 15% (Sangat Setuju), 18% (Setuju), 62% (Cukup Setuju), 5% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju). Serta pernyataan atau indikator Petugas KPCP Cikembar memberikan jaminan biaya atau ganti rugi apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan dengan persentase 13% (Sangat Setuju), 20% (Setuju), 62% (Cukup Setuju), 5% (Tidak Setuju) dan 0% (Sangat Tidak Setuju). Ini menunjukkan bahwa petugas KPCP Cikembar belum bisa menjamin ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan serta belum bisa memberikan jaminan biaya atau ganti rugi

kepada pelanggan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan. Adapun pernyataan atau indikator dengan persentase tertinggi adalah Petugas KPCP Cikembar memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dengan persentase 20% (Sangat Setuju), 70% (Setuju), 7% (Cukup Setuju), 3% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai dapat menjamin atau memberikan legalitas dalam melakukan pelayanannya.

e. Dimensi Empati (*Empathy*)

Hasil penilaian dari dimensi empati (*empathy*) dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 5. Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan		SS	S	CS	T	ST	Total
PERHATIAN (<i>Empathy</i>)								
20.	Petugas KPCP Cikembar selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	Jml	25	57	17	1	0	100
		%	25%	57%	17%	1%	0%	100%
21.	Petugas KPCP Cikembar bersikap ramah kepada pelanggan	Jml	41	52	5	2	0	100
		%	41%	52%	5%	2%	0%	100%

2	Petugas							
2.	KPCP							
	Cikembar	J	41	53	5	1	0	100
	bersikap	ml						
	sopan							
	santun							
	kepada		41	53		1		100
	setiap	%	%	%	5%	%	0%	%
	pelanggan							

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan tabel 5 dimensi empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pernyataan atau indikator dengan persentasi terendah adalah Petugas KPCP Cikembar bersikap ramah kepada pelanggan dengan persentase 41% (Sangat Setuju), 52% (Setuju), 5% (Cukup Setuju), 2% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju). Ini menunjukkan bahwa petugas KPCP Cikembar kurang memperhatikan sikap (ramah) kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang nyaman. Sedangkan pernyataan atau indikator tertinggi adalah Petugas KPCP Cikembar selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dengan persentase 25% (Sangat Setuju), 57% (Setuju), 17% (Cukup Setuju), 1% (Tidak Setuju), 0% (Sangat Tidak Setuju).

Dari pembahasan di atas, dengan indikator-indikator yang menyangkut kelima dimensi menurut Zeithaml et. al dalam Hardiyansyah (2018:57) adalah:

1. Berwujud (*Tangible*), dengan 6 indikator pernyataan yang diajukan dengan alternatif jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak

Setuju, Sangat Tidak Setuju) pada dimensi berwujud (*tangible*) ada beberapa indikator pernyataan yang menunjukkan cukup setuju. Namun secara keseluruhan indikator pernyataan yang paling dominan menyatakan setuju. Dengan demikian kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar dinyatakan kurang baik dikarenakan ada beberapa fasilitas penunjang yang dianggap tidak ada atau kurang memadai bagi pelanggan adapun fasilitas yang disebutkan adalah kondisi toilet yang kurang bersih, kursi ruang tunggu yang kurang serta *closed circuit television* (CCTV) dalam keadaan mati.

2. Keandalan (*Reliability*), dengan 4 indikator pernyataan yang diajukan dengan jawaban alternatif (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju) pada indikator pernyataan dimensi keandalan (*reliability*) secara keseluruhan pernyataan indikator yang paling dominan adalah jawaban setuju. Dengan demikian kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar pada dimensi keandalan (*reliability*) dapat dikatakan sudah baik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*), dengan 6 indikator pernyataan yang diajukan dengan jawaban alternatif (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju) pada dimensi ini ada beberapa indikator pernyataan yang menunjukkan cukup setuju dengan persentase tinggi. Akan tetapi secara keseluruhan pernyataan yang paling dominan menyatakan setuju. Dengan demikian kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar pada dimensi ketanggapan dianggap kurang baik karena petugas kurang mampu melayani dengan cepat serta petugas kurang cepat tanggap dalam melakukan pelayanannya masih dianggap lamban.
4. Jaminan (*Assurance*), dengan 3 indikator pernyataan yang diajukan kepada responden dengan jawaban alternatif (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju) pada indikator pernyataan pada dimensi ini ada indikator yang menyatakan setuju namun secara keseluruhan indikator pernyataan pada dimensi jaminan (*Assurance*) ini menyatakan cukup setuju dengan jumlah persentase yang tinggi. Dengan demikian kualitas

pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar pada dimensi ini dapat dinyatakan kurang baik karena petugas KPCP Cikembar menjamin ketepatan waktu pada proses pelayanannya serta petugas KPCP Cikembar belum bisa memberikan jaminan biaya atau ganti rugi apabila terjadi kesalahan dalam pelayanannya.

5. Empati (*Empathy*), dengan 3 indikator pernyataan yang diajukan kepada responden dengan jawaban alternatif (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju) pada dimensi empati (*empathy*) ada beberapa indikator yang menyatakan cukup setuju. Namun secara keseluruhan indikator pernyataan yang paling dominan menyatakan setuju. Dengan demikian kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar dimensi empati dapat dikatakan sudah baik.

Sesuai dengan penjelasan diatas, dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar Kabupaten Sukabumi menurut Zeithaml et. al dalam Hardiyansyah (2018:57) dapat dikatakan baik dan tidak baik, yang paling berpengaruh adalah dimensi

berwujud (*tangible*) dan dimensi paling kurang baik adalah dimensi jaminan (*assurance*).

Adapun hambatan yang ditemukan yaitu: Fasilitas penunjang yang dianggap pelanggan tidak memadai yakni kondisi toilet yang kurang bersih, kursi yang tersedia kurang, serta *closed circuit television* (CCTV) dalam keadaan rusak, Kemampuan petugas dalam melayani pelanggan masih terbilang lamban, kurang cepat tanggap dan belum bisa menjamin ketepatan waktu dikarenakan petugas belum maksimal dalam melakukan pekerjaannya dan sehingga pelanggan harus menunggu lama untuk dilayani, dan Pelanggan merasa jaminan ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar tentang kesalahan dalam melakukan pelayanan yang tidak efisien. Solusi untuk kendala tersebut adalah: Kepala kantor merencanakan pengajuan anggaran untuk melengkapi berbagai fasilitas seperti: alat-alat kebersihan untuk toilet, menambah kursi tunggu pelanggan, mengganti komputer serta mesin print yang baru dan memperbaiki CCTV yang rusak, Untuk pelayanan yang terbilang lamban dapat disebabkan oleh komputer atau mesin printan yang sering terjadi eror sehingga pelayanan sering kali menjadi terlambat, seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa kepala kantor sedang merencanakan pengajuan anggaran kepada kantor pos pusat (sukabumi)

untuk melengkapi berbagai fasilitas, untuk hambatan petugas yang kurang cepat tanggap dalam melakukan pelayanannya, maka petugas tersebut akan diberikan bimbingan atau pelatihan oleh kepala kantor agar dapat meningkatkan kualitas kerjanya atau dengan menambahkan petugas agar proses pelayanan semakin cepat dan Petugas memperkecil terjadinya kesalahan pada saat melakukan pelayanannya sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan yang harus diganti rugi oleh petugas.

V. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Cabang Pembantu Cikembar Kabupaten Sukabumi dapat dinyatakan bahwa dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi berwujud (*tangible*) dengan nilai kepuasan paling tinggi yaitu 74%. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai terendah 62% dan berpengaruh kurang baik yaitu dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan tidak puas.
2. Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar diantaranya: fasilitas penunjang yang kurang memadai, Kemampuan

petugas dalam melayani pelanggan masih terbilang lamban, Petugas kurang cepat tanggap dalam melakukan pelayanan, Petugas belum bisa menjamin ketepatan waktunya dalam melakukan pelayanan serta Pelanggan merasa jaminan ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar tentang kesalahan dalam melakukan pelayanan yang tidak efisien.

3. Solusi untuk hambatan-hambatan yang muncul dalam pelayanan pada PT. Pos Indonesia KPCP Cikembar Kabupaten Sukabumi diantaranya: Kepala kantor merencanakan pengajuan anggaran untuk melengkapi berbagai fasilitas, petugas akan diberikan bimbingan atau pelatihan oleh kepala kantor agar dapat meningkatkan kualitas kerjanya, petugas memperkecil terjadinya kesalahan pada saat melakukan pelayanannya sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan yang harus diganti rugi oleh petugas.

SARAN

1. Sebaiknya kepala kantor segera mengajukan anggaran untuk melengkapi atau memperbaiki fasilitas yang memang perlu diganti atau diperbaiki agar dapat melayani pelanggan dengan nyaman dan lancar.

2. Petugas KPCP Cikembar sebaiknya segera diberikan bimbingan atau pelatihan kembali oleh kepala kantor agar dapat meningkatkan kualitas kerjanya seperti melakukan proses pelayanan dengan cepat atau tidak lamban dan dapat menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayannya atau pun dengan menambahkan petugas baru agar proses pelayanan semakin cepat.
3. Petugas KPCP Cikembar sebaiknya lebih teliti kembali dalam melakukan pelayanannya agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pelayannya, dan memperkecil kerugian akibat kesalahan tersebut.

REFERENSI

- [1] Hardiyansyah. "Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya," Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [2] Indrasari, Meithiana. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan," Surabaya: Unitomo Press, 2019
- [3] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. "Service Quality dan Customer satisfaction Edisi 5," Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019

[4] Mustanir, Ahmad. "Pelayanan Publik," Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.

[5] Ibrahim dkk, Muhammad Buchori. "Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan," Jambi: Sonpedia Pulishing Indonesia, 2023.

[6] Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. "Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan," Sleman: Deepublish Publisher, 2019

[7] Sabrina. "Manajemen Sumber Daya Manusia," Medan: UMSU Press, 2021

[8] Sellang, Kamaruddin dan Jamaluddin. "Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik," Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019

[9] Aditama, Roni Angger. "Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi," Malang: AE Publishing, 2020

[10] Firmansyah, Anang dan Budi W Mahardika. "Pengantar Manejemen," Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018