

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM PEMBAYARAN GAJI PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR POS KOTA BANJAR

Ririn Yulianti<sup>1</sup>

*STISIP Bina Putera Banjar, Banjar, Indonesia*

E-mail: ririnyulianti1990@gmail.com

## Abstrak

*Fakta dilapangan yang peneliti temukan di PT Pos Indonesia Kota Banjar diketahui masih terdapatnya keluhan perihal kualitas pelayanan diantaranya adalah keluhan mengenai terdapatnya pensiunan yang akan mengambil gaji merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Kota Banjar, dimana para pensiun PNS merasa prosedur pengambilan gaji yang terlalu berbelit dan lambat karena sebelum pensiunan mengambil gaji harus terbit terlebih dahulu surat keputusan pensiun padahal surat keputusan tersebut terbitnya tidak sesuai dengan waktu mereka pensiun sehingga tidak sedikit para pensiun yang mayoritas adalah lansia yang harus berulang kali ke PT Pos dalam mengambil gaji pensiun mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : kualitas pelayanan publik dalam program pembayaran gaji pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Pos Indonesia Kota Banjar. Jenis penelitian yang digunakan penelitian adalah kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti adalah non probability sampling sehingga diperoleh 17 responden. Teknik analisa data yang digunakan memiliki tiga proses yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan program pembayaran gaji pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Pos Kota Banjar yang mencakup 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy masih memerlukan perbaikan karena masih terdapat beberapa keluhan yang muncul dari konsumen.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Program Pembayaran Gaji

## ABSTRACT

*Field facts found by researchers at PT Pos Indonesia Kota Banjar are estimated that there are still those who respond to the matter which is too complicated and slow because before pensioners must first issue a retirement decision letter even though the decree issued was not in accordance with the time they paid a little pension that requires landscaping that requires must repeatedly to PT. The purpose of this study was to determine: the quality of community services in the salary payment program for Civil Servants (PNS) at the Banjar City Indonesia Post Office. The type of research used is qualitative research. The informant determination technique used by researchers is non probability sampling so that 17 respondents are obtained. The data analysis technique used has three processes namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The Civil Servants Program (PNS) in the Banjar City Post Office which contains 5 dimensions namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy still needs improvement as reports emerge from consumers.*

*Keywords: Service Quality, Salary Payment Program*

## PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia Cabang Kota Banjar merupakan salah satu PT. Pos Indonesia yang ada di Kota Banjar, dimana di kantor pos Kota Banjar ini hampir setiap harinya banyak masyarakat yang mengantri untuk melakukan transaksi. Mereka bertransaksi tidak hanya model surat menyurat, pengiriman barang, namun melalui kantor pos mereka juga dapat mengambil gaji pensiunan, membayar tagihan kredit, tagihan listrik secara *online*, dan masih banyak kegiatan lainnya yang bisa dikerjakan secara bersamaan, sehingga dapat menghemat waktu dan mempermudah masyarakat itu sendiri. Selain itu juga, PT. Pos Indonesia Kota Banjar terletak tidak jauh dari tengah-tengah masyarakat sehingga semakin mempermudah pelanggannya dapat memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Kota Banjar.

PT. Pos Indonesia pada saat ini juga telah banyak bekerjasama dengan organisasi lainnya dalam hal pelayanan bagi masyarakat sehingga semakin mempermudah masyarakat, disamping itu juga prosedur yang harus dilewati pengguna jasa juga cukup mudah. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan dengan teknik komputerisasi yang telah diterapkan serta dengan kemampuan yang baik dimiliki pegawai maka pelayanan yang diberikan akan lancar dan tepat.

PT. Pos Indonesia sejatinya melalui berbagai langkah terobosan agar pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun masih saja terdapat sebagian kecil konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia termasuk PT. Pos Indonesia yang ada di Kota Banjar. Fakta dilapangan yang peneliti temukan di PT. Pos Indonesia Kota Banjar dari 10 orang responden yang ditemui terdapat sebanyak 4 responden (40 %) yang mengeluh perihal kualitas pelayanan diantaranya adalah keluhan mengenai terdapatnya pensiunan yang akan mengambil gaji merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Kota Banjar, dimana para pensiun PNS merasa prosedur pengambilan gaji yang terlalu berbelit dan lambat karena sebelum pensiunan mengambil gaji harus terbit terlebih dahulu surat keputusan pensiun padahal surat keputusan tersebut terbitnya tidak sesuai dengan waktu mereka pensiun sehingga tidak sedikit para pensiun yang mayoritas adalah lansia yang harus berulang kali ke PT. Pos dalam mengambil gaji pensiun mereka.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menanggapi kebijakan tentang penerbitan surat keputusan tersebut agar memperjelas adanya kesetaraan antara surat keputusan yang dikeluarkan oleh Sekretariat Negara dan Badan Kepegawaian Negara agar tidak lagi menyulitkan

para peserta pensiun sehingga peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang “kualitas pelayanan program pembayaran gaji pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Pos Indonesia Kota Banjar”.

PT. Pos Indonesia sejatinya melalui berbagai langkah terobosan agar pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun masih saja terdapat sebagian kecil konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia termasuk PT. Pos Indonesia yang ada di Kota Banjar. Fakta di lapangan yang peneliti temukan di PT. Pos Indonesia Kota Banjar diketahui bahwa :

1. Para peserta pensiunan tersebut tidak mendapatkan hak penerimaan gaji pensiun dengan cepat, hal ini dikarenakan adanya ketidaktepatan penerbitan surat keputusan pensiun dari instansi mereka bekerja yang dipicu oleh adanya perbedaan dalam penerbitan surat keputusan tentang pemberian hak pensiunan. Hal ini tentunya sangat disayangkan dan dapat merugikan bagi para penerima pensiun karena banyak dari para peserta pensiun yang membutuhkan uang pensiun dapat diterima lebih cepat guna memenuhi kebutuhan hidup setelah berhenti bekerja. Selain fakta tersebut,
2. Para peserta pensiun banyak yang berulang kali kembali ke PT. Pos Indonesia Kota Banjar karena

masalah tersebut sehingga sangat membuang waktu dan tenaga serta membuat para peserta pensiun merasa lelah dengan kondisi seperti ini karena seperti kita ketahui bahwa para pensiunan tersebut adalah lanjut usia dan mereka menguruskan pengambilan dana pensiun sendiri.

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, hal ini dikarenakan penelitian ini berupaya untuk menghasilkan gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan program pembayaran gaji pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Pos Indonesia Kota Banjar. Jenis pendekatan dalam penelitian kualitatif yang digunakan adalah tahap orientasi atau deskriptif. Dengan *grand to our question*, dimana peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dinyatakan, baru mengenal serba sepintas terhadap informasi yang diperolehnya.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahun 1875 Dinas Pos disatukan dengan Dinas Telegraf dengan status jawatan dengan nama *Pos En Telegrapdiest* (Staatblad 1879 No 4 tanggal 8 November 1876 tentang *Algemeene Bepalingen Omtret Net Bcher Van De Groverment Pos En Telegrapiens*).

Dengan *Staadblad* tahun 1906 Nomor 395 lahir Jawatan Pos, Telegrap, dan Telpon atau Jawatan PTT (di Hindia Belanda) yang berada dibawah departemen lalu lintas dan perairan (*Departemen van Verkeze En Water Staat*) cara pengurusan dan pertanggung jawaban keuangan tunduk pada ICW dan disebut juga perusahaan ICW. ICW diundangkan pertama kali di *Staadblad* tahun 1925 nomor 448 (dengan perubahan terakhir dengan sebutan *Indische* dirubah menjadi *Indonische* dan seterusnya dengan singkatan ICW)

Setelah diundangkan UU Nomer 19 PRP Tahun 1960 maka semua perusahaan yang modalnya untuk seluruhnya merupakan kekayaan negara, baik yang terjadi karena pemisahan dari kekayaan negara, maupun yang terjadi karena nasionalisasi berdasarkan UU Nomer 86 Tahun 1960 dan Lembaga Negara berdasarkan UU Nomer 1089 Jawatan Pos, Telegrap, dan Telepon (PTT) kemudian menjadi perusahaan negara yang didirikan berdasarkan ordonasi tahun 1931, telah ditetapkan menjadi perusahaan berdasarkan IBW (*Staatblad* Tahun 1927 nomor 419).

Kedudukan Pos dan Giro Indonesia tercantum dalam UU Nomor 6 Tahun 1984 (UU Pos Nomor 6 Tahun 1984, Lembaran Negara RI Tahun 1984 Nomor 28) dimana dijelaskan bahwa : Pos adalah pelayanan lalulintas surat, uang, barang, dan pelaynan jasa hanya ditetapkan oleh menteri yang

diselenggarakan oleh badan yang berfungsi menyelenggarakan Pos dan Giro.

Jelaslah disini bahwa PT Pos Indonesia ditetapkan diselenggarakan oleh Negara Untuk melayani lalu lintas surat pos, misalnya pembayaran pajak, tabungna pembayaran pensiunna. Sebagai BUM yang berbentuk PT (Persero), maka segenap penyelenggranya tetap digunakan bagai pelayanan jasa dan monopoli secara nasional, sehingga pengawasanya sepenuhnya dari pusat. Meskipun demikian, PT. Pos Indonesia (Persero) tetap mempunyai otonomi yaitu mengenai semua pencapaian target harus ditentukan oleh tiap kantor pos. Sehingga kantor Pos dan Giro juga akan menyeter hasil keuntungannya kepada pemerintah disamping diharuskan membayar pajak dengan jumlah tertentu pada tiap tahunnya.

Pos Indonesia didirikan dengan tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan jasa bagi masyarakat luas. Namun sebagai sebuah BUMN, Kantor Pos Sragen juga mengejar keuntunan bagi perusahaan. Hal ini secara formal tercantum dalam Lembaran Negara RI Nomor 36 Tahun 1984 yaitu : Sifat dan usaha dari perusahaan adalah menyediakan pelayanan kemanfaatan umum sekaligus keuntungan bagi prinsip pengelolaan perusahaan. Maksd perusahaan adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadahi bagi

pemenuhan hajat hidup orang banyak, serta turut aktif melaksanakan dan menunjang pelaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan pada umumnya. Tujuan pelaksanaan adalah untuk membangun, mengembangkan, mengusahakan dalam arti seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat yang menunjang terlaksananya pembangunan.

PT. Pos Indonesia mempunyai tugas pokok menyelenggarakan jasa pos dan giro untuk umum dalam dan luar negeri yang meliputi jasa pos, jasa giro, jasa keuangan dan jasa keagenan serta usaha-usaha lain yang menunjang jasa pos dan giro sesuai dengan peraturan dan peundangundangan yang berlaku.

Visi merupakan pandangan jauh kedepan tentang sesuatu kondisi yang ingin diwujudkan melalui serangkaian aktivitas saat ini. Untuk mengembangkan tugas pokok perusahaan PT. Pos Indonesia menetapkan visinya yaitu Pos Indonesia senantiasa berupaya menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh SDM yang profesional, sehingga memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka

dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pembayaran gaji pensiun pegawai negeri sipil di PT. Pos Indonesia Kota Banjar sudah memuaskan dengan ketersediaannya karena sudah diperbaiki dengan dilengkapinya sarana prasarana kerja khususnya untuk memberikan pelayanan kepada penerima gaji PNS, selain itu juga memiliki kehandalan yang baik dalam memberikan pelayanan.
2. Masih terdapatnya hambatan diantaranya adalah adanya keluhan dari penerima gaji seperti antrian yang dianggap terlalu lama dan masih ada keterlambatan dalam proses penyelesaian.
3. Upaya PT Pos dalam melakukan perbaikan terdapat kualitas pelayanan terus dilakukan diantaranya dengan melengkapi sarana dan prasarana yang lebih modern. Selain itu juga PT Pos selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh penerima gaji pensiun dan keluhan tersebut ditanggapi untuk kemudian dilakukan upaya untuk mengatasi keluhan yang disampaikan penerima gaji pensiun.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Abdul Kadir Muhammad dan Rilda Murniati. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia..* Bandung. Citra Aditya Bakti

- Agung Kurniawan. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Dahlan Siamat. 2015. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Frianto Pandia. 2015. *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Georgopolus dan Tannembbaum. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hidayat. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Imam Sudjono. 2009. *Dana Pensiun Lembaga Keuangan*. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Unika Atmajaya.
- Jones. 2016. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 2*. Bandung. Mizan.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Marsono. 2013. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Lexy Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Lubis. 2016. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Prastowo. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. CV. Yrama Widya.
- Siagian. 2013. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Bandung*. . Bumi Aksara.
- Soewarno Handyaningrat. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Steers. 2015. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung. ALFABETA.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung . ALFABETA.
- Zulaini Wahab. 2011. *Dana Pensiun dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti.