

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era yang serba terbuka ini, organisasi sektor publik sangatlah beragam, dan tentu saja setiap organisasi tersebut memiliki perbedaan, baik dari jenis pelayanannya maupun tujuan organisasinya. Mengingat hal itu, maka diperlukan suatu pedoman umum yang dapat diterapkan diberbagai organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanannya. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, merupakan pedoman umum yang dapat diterapkan disemua jenis organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanannya. (Syahputra & Suryono, 2014)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, ada 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan, antara lain (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12)

kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) keamanan pelayanan. (Syahputra & Suryono, 2014)

Dalam penelitian kali ini sektor publik yang menjadi obyek penelitian ialah PT. Pos Indonesia yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Didalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN pada pasal 1 Perusahaan perseorangan (persero) adalah BUMN yang berbentuk perseorangan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, BUMN merupakan bentuk wujud nyata dari investasi Negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktifitas perekonomian nasional. (Aini, 2017)

PT. Pos Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang pertama kali didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantorpos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantorpos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute

perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.
(www.posindonesia.co.id)

Pos Indonesia 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).
(www.posindonesia.co.id)

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu 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 lebih dari 3.800 Kantor pos online, serta dilengkapi electronic 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. (www.posindonesia.co.id)

Didalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos pada pasal 3 mengenai Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan, yaitu PT. Pos Indonesia selain mengani pelayanan surat menyurat, PT. Pos Indonesia juga melayani pengiriman paket pos dengan jangkauan tidak hanya seluruh wilayah Indonesia bahkan hingga luar negeri. Paket pos adalah layanan hemat untuk peniriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional (Aini, 2017). Namun pada perkembangan di era globalisasi ini juga banyak sekali bermunculan ekspedisi – ekspedisi untuk pengiriman milik (swasta) yang telah menyesuaikan dengan perkembangan jaman, dahulu PT. Pos merupakan satu – satunya pelayanan jasa pengiriman yang digunakan oleh masyarakat Indonesia, namun PT. Pos kini sudah tidak lagi menjadi andalan masyarakat, seiring dengan perkembangan zaman karena banyak pilihan jasa pengiriman yang disediakan dan menjadi competitor PT. Pos Indonesia pada masa sekarang ini. Maka dari itu PT. Pos Indonesia perlu meningkatkan pelayanan agar tetap eksis bersaing dengan kompetitor –

kompetitornya. Meskipun PT. Pos Indonesia sudah banyak melakukan inovasi, seperti yang tadinya hanya sebagai jasa pengiriman surat, barang dan wesel uang, PT. Pos Indonesia kini menambah pelayanan salah satunya pada bidang jasa keuangan yaitu dengan adanya PosPay, Wesel Pos, Giropos, Fund Distribution dan Bank Chaneling. Dalam pengadaan pengiriman Surat dan Paket pun PT. Pos Indonesia juga menyediakan berbagai alternative antara lain Pos Express, Surat Pos Biasa (Standar), Paket Pos, Pos Kilat Khusus, Express Mail Service, dan Admail Pos. Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia, tentunya semakin banyak pula pekerjaan pengiriman yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia, hal ini haruslah didukung oleh sarana dan prasarana yang ada. Agar pelaksanaan pengiriman barang maupun kegiatan jasa lainnya berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pos Indonesia adalah salah satu agen pembangunan yang memiliki jaringan yang tersebar luas hingga ke pelosok tanah air dan pengalaman yang panjang, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bangsa dan negara dengan memberikan pelayanan terjangkau, PT. Pos Indonesia (Persero) ditunjuk oleh Pemerintah menjadi Platform Logistik Nasional, karena memiliki jaringan yang luas tersebar ke seluruh Indonesia hingga luar negeri. Dengan jangkauan layanan di seluruh Wilayah Indonesia dari daerah perkotaan (urban) sampai ke pelosok tanah air (rural). (www.posindonesia.co.id)

Di Jawa Tengah sendiri khususnya di Kabupaten Sukoharjo PT. Pos Indonesia tersebar sebanyak 9 cabang untuk KPC dan ada juga yang berbentuk agen di tiap – tiap kecamatan di Kabupaten Sukoharjo, pelaksanaan pengiriman surat, barang dan jasa yang dilakukan oleh kantor pos dengan menggunakan kendaraan dinas dan tenaga kerja yang ada pada tiap – tiap cabang, diharapkan mampu menembus desa – desa terpencil di Kabupaten Sukoharjo. Penelitian yang penulis lakukan kali ini yaitu ingin mengetahui tingkat efisiensi teknis dari 10 KPC di Kabupaten Sukoharjo terhadap Jumlah Surat dan Jasa Keuangan dengan variabel yang sudah ditentukan yaitu jumlah tenaga kerja, jumlah sepeda motor, luas bangunan, jaringan internet, luas arean jangkauan dan status kantor. Variabel – variabel tersebut akan menentukan efisien atau tidaknya teknis pada PT. Pos Indonesia khususnya di wilayah Kabupaten Sukoharjo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah jumlah tenaga kerja efisien terhadap jumlah surat dan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
2. Apakah luas bangunan efisien terhadap jumlah surat dan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?

3. Apakah jumlah sepeda motor efisien terhadap jumlah surat dan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
4. Apakah jaringan internet efisien terhadap jumlah surat dan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
5. Apakah luas area jangkauan efisien terhadap jumlah surat dan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
6. Apakah status kantor efisien terhadap jumlah surat dan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis apakah jumlah tenaga kerja efisien terhadap pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
2. Untuk menganalisis apakah luas bangunan efisien terhadap pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
3. Untuk menganalisis apakah jumlah sepeda motor efisien terhadap pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
4. Untuk menganalisis apakah jaringan internet efisien terhadap pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?

5. Untuk menganalisis apakah luas area jangkauan efisien terhadap pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?
6. Untuk menganalisis apakah status kantor efisien terhadap pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan pada PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada :

1. PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo , penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk terus berupaya efisien dalam kegiatan pengiriman surat dan pelayanan pada bidang jasa.
2. Penelitian lain, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya sehingga segala kelemahan dan kekurangan yang ada dalam penelitian ini dapat diperbaiki dan disempurnakan.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang teori – teori yang berhubungan dengan inefisiensi teknis PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo, penelitian terdahulu serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

BAB III menjelaskan mengenai jenis dan sumber data, serta alat dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS dan PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang deskripsi inefisiensi teknis PT. Pos Indonesia di Kabupaten Sukoharjo, pembahasan, serta hasil penelitian, yang meliputi variable yang paling berpengaruh terhadap inefisiensi teknis dan interpretasi hasil.

BAB V : PENUTUP

Memuat tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.