

# Optimalisasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi dalam Pembayaran Tagihan Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) (Studi di Kantor Pos *Delivery Center* Sekejati Kota Bandung)

Cintantya Andhita Dara Kirana<sup>1\*</sup>, Wafa Salsabila Rahadian<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Bandung, Indonesia

## Abstract

*Public service is an absolute thing that happens in human social life. This makes public services one of the aspects that must be considered in governance for the purpose of creating satisfaction in the process of social interaction. One of the institutions that has not been able to provide maximum public services to the community is the Sekejati Post Office, Bandung City. The Sekejati Post Office in Bandung City provides several services to the community, one of which is the PDAM bill payment service. In the service process for paying PDAM bills, it was found that there are still service support facilities that have been unable to operate properly. This study aims to determine how to provide bill payment services for PDAM Post Office Sekejati Delivery Center Bandung City. The research process was carried out using qualitative research methods where in-depth interviews and observation methods carried out the data collection process. From the research that has been done, it was found that the obstacles that occur in the process of optimising the PDAM bill payment service at the Sekejati Post Office in Bandung City are systems that often have errors and there is a buildup of queues when one of the counter officers is unable to attend due to health reasons.*

**Keywords:** *administration, organisation, policy, public service*

## Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang mutlak terjadi dalam kehidupan sosial manusia. Hal tersebut menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam tata kelola pemerintahan. Salah satu lembaga yang belum dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat adalah Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung. Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung sendiri memberikan beberapa jenis layanan kepada masyarakat yang salah satunya adalah layanan pembayaran tagihan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pada proses pelayanan untuk pembayaran tagihan PDAM ini ditemukan bahwa masih terdapat fasilitas penunjang layanan yang belum dapat beroperasi sebagaimana mestinya. Bahkan masih ditemukan fasilitas penunjang layanan yang belum tersedia di tempat aktivitas pelayanan publik berlangsung. Proses penelitian dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dimana proses pengumpulan datanya dilakukan dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Dari penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi layanan pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung adalah sistem yang sering eror dan terjadi penumpukan antrian saat salah satu petugas loket berhalangan hadir karena alasan kesehatan.

**Kata kunci:** administrasi, kebijakan, organisasi, pelayanan publik

---

\* ca.darakirana@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang mutlak ada dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Manusia dalam memenuhi kebutuhannya mendorong adanya kegiatan pelayanan dengan tujuan memenuhi segala kebutuhan yang diinginkan melalui mekanisme memberi dan menerima. Pelayanan sendiri terjadi karena manusia tidak dapat memenuhi kebutuhannya secara mandiri sehingga memerlukan bantuan atau layanan (*service*) dari pihak lain melalui sebuah prosedur tertentu untuk dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 secara sederhana menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian usaha untuk mencapai tujuan akhir berupa pemenuhan kebutuhan bagi setiap individu atau penduduk atas kebutuhan barang, jasa atau administrasi yang disediakan oleh lembaga pelayanan umum yang disediakan. Selanjutnya pada pasal 2 ayat yang sama dijelaskan bahwa Badan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut lembaga organisasi merupakan badan penyelenggara negara, perusahaan, organisasi mandiri yang dibentuk

berdasarkan mandat undang-undang yang tugas utamanya ialah untuk menyelenggarakan pelayanan publik atau juga bisa dikatakan badan hukum lainnya yang berdiri untuk melayani kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai salah satu proses yang harus dilakukan demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat menjadi sangat penting untuk diperhatikan sebab pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat dalam menilai seberapa baik kinerja yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun kewajiban pemenuhan tanggung jawab atas pemberian pelayanan yang maksimal tersebut belum cukup untuk dijadikan dasar oleh para instansi atau organisasi pemberi layanan publik dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada pihak penerima layanan itu sendiri yaitu masyarakat. Masih banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tercatat pada tahun 2019 Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik menerima sebanyak 11.087 aduan yang berhasil ditindaklanjuti mengenai ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan baik oleh pemerintah daerah, instansi

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

kepolisian maupun instansi pemerintahan/kementrian. Angka tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan. Aduan yang diajukan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI berupa pelanggaran maladministrasi yang menyebabkan pelayanan publik yang diberikan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Di dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, dijelaskan bahwa pelanggaran regulasi itu sendiri meliputi: pelayanan yang ditunda dalam waktu yang cukup panjang, petugas menolak memberikan layanan, petugas tidak kompeten, wewenang maupun jabatan yang disalahgunakan, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan. Selain itu pada tahun 2020 ditemukan bahwa terdapat keluhan berupa belum maksimal nya pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan perlakuan khusus meliputi penyandang disabilitas, ibu hamil serta lansia.

Keluhan yang diadakan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa adanya penyimpangan di dalam proses pelayanan publik dan hal tersebut melanggar standar pelayanan publik

yang sudah ditetapkan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Beberapa aspek yang dilanggar antara lain, tidak dipatuhinya dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang berakibat pada tidak terpenuhinya hak masyarakat secara maksimal dalam proses pelayanan publik. Lalu aspek lain yang dilanggar ialah kompetensi pelaksana yang tidak memenuhi syarat. Beberapa pelanggaran tersebut juga menunjukkan adanya pelanggaran dalam hal dimensi pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat di ukur dari lima poin, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Beberapa pelanggaran tersebut secara jelas dikeluhkan oleh masyarakat dan berakibat langsung pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penyimpangan dari proses pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh instansi pemerintah saja tetapi juga dilakukan oleh sejumlah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) termasuk PT. Pos Indonesia. Pos Indonesia sendiri merupakan salah satu BUMN berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dimana pemerintah memegang setidaknya 51%

dari modal atau saham dan didirikan untuk tujuan mencari keuntungan. Sejarah panjang sudah dilalui oleh PT. Pos Indonesia sejak pertama kali didirikan pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff yang sejak awal pendiriannya sudah mendeklarasikan perusahaannya sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan mengirimkan dan memberikan jaminan keamanan surat penduduk khususnya para pedagang dari luar Jawa serta bagi mereka yang datang dan pergi dari negara Belanda. Pada masa sekarang pelayanan publik yang dilakukan oleh PT. Pos sudah secara jelas diatur dalam peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat yaitu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 yang kemudian digantikan dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009. Pada pasal 5 ayat 1 disebutkan bahwa salah satu jenis kegiatan layanan yang diberikan ialah layanan transaksi keuangan.

Namun sejarah panjang yang sudah dilewati oleh PT. Pos Indonesia tidak menjamin kualitas dari pelayanan yang diberikan akan baik dan memuaskan. Secara umum masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses pelayanan publik yang terjadi di beberapa Kantor Pos di Indonesia. Di dalam beberapa literatur diungkapkan

bahwa masih ada sebagian masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa keluhan tersebut berupa keterlambatan pelayanan, sikap pemberi pelayanan yang kurang ramah, kurang telitinya petugas dalam menginput data, keterlambatan pengiriman surat dan paket, serta sikap pegawai yang terlalu kaku.

Sejalan dengan permasalahan yang terjadi secara umum di beberapa Kantor Pos di Indonesia, permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik yang belum maksimal juga terjadi di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung. Kantor Pos Delivery Center yang berfungsi sebagai tonggak pendistribusian kiriman kepada masyarakat yang sekaligus memberikan pelayanan berupa pengiriman paket dan juga pembayaran tagihan. Layanan pembayaran tagihan yang diberikan oleh Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung sendiri cukup banyak dan salah satu nya ialah pembayaran tagihan PDAM. pembayaran tagihan PDAM melalui Kantor Pos ini menarik untuk dibahas mengingat pembayaran tagihan PDAM merupakan kewajiban rutin yang pasti dilakukan oleh masyarakat setiap bulannya. Selain itu proses pembayaran ini dilakukan oleh semua kalangan baik tua ataupun muda yang masing-masing kalangan usia merasakan kualitas dari

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

pelayanan publik dengan berbeda. Pembayaran tagihan PDAM sendiri rutin dilakukan oleh masyarakat melalui Kantor Pos sampai dengan sebelum tanggal 20 di setiap bulannya. Walaupun layanan pembayaran ini sudah tersedia secara *online*, namun masyarakat lebih senang melakukan pembayaran secara *offline*. Beberapa alasan positif mendorong masyarakat melakukan pembayaran PDAM secara *offline* melalui pos yaitu: pertama, sistem pembayaran yang mudah membuat masyarakat senang melakukan pembayaran PDAM melalui pos. Masyarakat hanya perlu memberikan nomor tagihan kepada petugas maka pembayaran akan langsung diproses melalui sistem. Kedua, letak Kantor Pos yang dekat dengan tempat tinggal masyarakat membuat proses pembayaran PDAM oleh masyarakat jauh lebih mudah mengingat jarak tempuh yang dekat tidak mengharuskan masyarakat menghabiskan waktu cukup lama untuk melakukan pembayaran tagihan PDAM. Ketiga, belum banyak masyarakat yang mengetahui adanya sistem pembayaran *online* karena promosi yang kurang masif sehingga masyarakat lebih memilih pembayaran dengan sistem *offline*.

Standar pelayanan untuk pembayaran tagihan PDAM ini telah

diatur di dalam Rancangan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial. Di dalam peraturan tersebut telah disebutkan beberapa kondisi ideal dari sebuah pelayanan yang dapat memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan. Beberapa kondisi ideal yang harus dipenuhi dalam proses pemberian layanan dalam proses pembayaran tersebut antara lain, pada pasal 10 ayat 2 disebutkan bahwa unit kerja harus dilengkapi fasilitas berupa loket pelayanan pengaduan, pusat pelayanan kontak pelanggan, situs perusahaan maupun email serta media komunikasi dan informasi lainnya. Selanjutnya pada pasal 11 ayat dua disebutkan bahwa beberapa fasilitas yang harus tersedia dalam proses layanan antara lain perangkat keras, perangkat lunak serta sarana komunikasi dan informasi yang berjalan dengan baik demi berjalannya proses pemberian layanan yang lancar. Selain itu di dalam undang-undang pelayanan publik pasal 15 dijelaskan bahwa penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses pemberian layanan.

Namun sayangnya dibalik nilai positif yang ada masih terjadi beberapa masalah dalam hal pelayanan publik

yang dilakukan oleh Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut observasi awal yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa kekurangan pada pelayanan publik yang dilakukan. Beberapa permasalahan tersebut antara lain: a. Jumlah fasilitas pendukung layanan yang belum seimbang dengan jumlah masyarakat yang diberikan layanan. Fasilitas kursi tunggu yang belum memadai mengakibatkan sebagian masyarakat yang datang tidak dapat menunggu sambil duduk dengan nyaman pada periode waktu atau keadaan tertentu. Bahkan pada saat jumlah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cukup tinggi, sebagian masyarakat yang datang akan menunggu diluar ruang layanan karena jumlah masyarakat yang menunggu di dalam ruangan sudah cukup banyak. Hal tersebut diperparah dengan keadaan pandemi Covid-19 yang mengharuskan adanya jaga jarak satu sama lain. Padatnya jumlah masyarakat yang ingin dilayani tersebut biasanya terjadi pada awal bulan, yaitu pada saat masyarakat harus membayar berbagai macam tagihan yang berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari salah satunya ialah pembayaran untuk layanan PDAM; b. Masih belum tersedianya nomor antrian

bagi pelanggan. Hal ini memberikan kesulitan kepada petugas layanan. Teknis antrian yang dilakukan adalah dengan menaruh nomor tagihan di meja layanan dan cetakan nomor antrian akan diambil dengan urutan cetakan nomor tagihan paling bawah. Selain itu petugas harus menerima kritik atas kemarahan masyarakat yang tidak sabar menunggu akibat tidak adanya kepastian waktu tunggu; c. Sistem yang terkadang *error* mengakibatkan antrian pelanggan yang semakin panjang. Erornya sistem terjadi pada waktu-waktu yang tidak tentu mengakibatkan pelayanan yang diberikan terhambat. Hal ini telah dijelaskan didalam Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2020 yang didalamnya dijelaskan bahwa masih terdapat kendala operasional seperti penguasaan teknologi. Untuk mengatasi hal tersebut PT. Pos berusaha melakukan perbaikan dalam hal standar operasi, standar pelayanan serta perbaikan infrastruktur teknologi informasi; d. Daya tanggap petugas yang tidak maksimal akibat tidak lengkapnya fasilitas pendukung layanan. Tidak tersedianya nomor antrian serta tidak adanya petugas yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan masyarakat mengakibatkan masyarakat harus bertanya kepada petugas yang melakukan layanan sehingga kinerja



atau daya tanggap petugas menjadi tidak maksimal.

Hal tersebut sangat disayangkan mengingat kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran keberhasilan suatu pelayanan seperti yang dikatakan Lukman (2000:8) menyatakan bahwa ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Maka dengan pernyataan tersebut dapat kita lihat bahwa sebenarnya pelayanan yang di lakukan di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung belum bisa dikatakan optimal. Pelayanan publik yang belum optimal tersebut sangat disayangkan mengingat PT. Pos sebagai induk dari Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung memiliki nama baik cukup besar di bidang pelayanan publik. Namun dibalik beberapa kekurangan tersebut telah dilaksanakan beberapa upaya perbaikan meliputi usaha perbaikan dalam hal standar operasi, standar pelayanan serta perbaikan infrastruktur teknologi informasi. Hal tersebut juga dijelaskan didalam Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia tahun 2022. Hal tersebut dilakukan demi semakin kompetitifnya persaingan antara PT. Pos dengan perusahaan dengan bidang kerja sejenis.

Beberapa permasalahan tersebut berdampak pada belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pos DC Sekejati Kota Bandung. Optimalisasi sendiri merupakan keadaan dimana sebuah tujuan dapat dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Namun dari temuan awal di lapangan ditemukan bahwa kinerja petugas loket belum maksimal atau efektif dan efisien karena fasilitas fisik pendukung yang seharusnya tersedia belum ada. Selain itu salah satu pegawai mengatakan bahwa kondisi proses pelayanan pada saat proses pelayanan sangat padat maka para petugas akan kewalahan dan diperparah dengan kondisi sistem yang terkadang eror. Maka optimalisasi dalam proses layanan untuk pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos DC Sekejati ini belum benar-benar berjalan dengan baik dan belum bisa mendukung kinerja petugas layanan supaya lebih efektif dan efisien. Proses kinerja yang baik serta tersedianya fasilitas pendukung yang baik akan mendukung tercapainya proses pelayanan yang baik dan dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak yaitu pelaksana pelayanan publik serta masyarakat penerima layanan publik.

Peneliti telah melakukan telaah informasi mengenai topik yang sama pada penelitian-penelitian sebelumnya sebagai perbandingan. Berikut

rangkuman hasil penelitian sebelumnya yang penulis temukan: 1. Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Yulia Imas (2017) dengan judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pos cabang Long Iram dan mengidentifikasi faktor yang menjadi penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan serta penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Dari segi bukti nyata (Tangible) terlihat masih banyak fasilitas yang kurang memadai serta banyak fasilitas pendukung yang terlihat kurang layak. Mengenai keandalan, terdapat inkonsistensi dalam hasil tukar pendapat peneliti dengan staf yang menjadi bagian dari pemberi layanan kepada publik Kantor Pos cabang Long Iram dan masyarakat tentang kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Pos cabang

Long Iram. Petugas atau pemberi layanan mengatakan bahwa masyarakat percaya dengan baik terhadap pelayanan Kantor Pos cabang Long Iram, namun di lain sisi masyarakat menilai pelayanan di Kantor Pos cabang Long Iram kurang memuaskan dan diperlukan adanya perbaikan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa rasa percaya masyarakat yang tinggi terhadap pemberi layanan memegang peran sangat penting bagi Kantor Pos cabang Long Iram. Hal tersebut penting diperhatikan agar tujuan akhir yakni proses pelayanan berjalan sesuai dengan kebutuhan maupun keperluan masyarakat dapat tercapai. Namun keyataannya dari pihak Kantor Pos cabang Long Iram belum dapat membangun citra menjadi pihak yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan. Penelitian yang telah dilakukan juga menunjukkan perlu adanya perbaikan dalam proses pemberian layanan sehingga waktu pemberian layanan kepada masyarakat dapat tepat waktu atau bahkan berkurang. Dari segi ketanggapan pelayanan yang telah dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Kantor Pos Pusat, namun dalam proses pemberian layanan masih sering ditemukan masyarakat yang tidak membawa kartu identitas yang berakibat

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>



pada lamanya proses pemberian layanan. Namun kesalahan tersebut dianggap menjadi kesalahan pihak Kantor Pos oleh masyarakat karena menganggap dengan tidak membawa kartu identitas maka masyarakat kurang diperhatikan dalam proses menerima layanan. Dari segi pemberian jaminan pihak Kantor Pos selalu berusaha memberikan jaminan yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam proses menerima layanan. Dari segi empati terlihat bahwa para pelaku layanan memberikan pelayanan secara ramah dan baik kepada masyarakat. Faktor yang menghambat proses pemberian layanan di Kantor Pos Long Iram ialah masih belum lengkapnya fasilitas-fasilitas utama maupun penunjang yang dibutuhkan dalam proses pemberian layanan; 2. Penelitian kedua merupakan hasil penelitian yang disusun oleh Septiawan Adiputra dengan judul “Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis aspek tangible pada pelayanan jasa pos di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan juga dokumentasi. Hasil dari penelitian

tersebut menunjukkan aspek tangible berupa penampilan petugas dalam memberikan layanan, fasilitas pembantu untuk memberi layanan serta gedung/ruangan tempat pemberian layanan serta tempat parkir sudah dinilai baik. Namun terdapat kekurangan pada aspek SDM yaitu masih kurangnya petugas yang memberikan pelayanan karena hanya terdapat satu orang petugas sehingga menghambat proses pemberian layanan sehingga diperlukan penambahan petugas demi lancarnya proses pelayanan kepada masyarakat.

## METODE

Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2009:6) “penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara utuh melalui deskripsi dalam bentuk verbal dan linguistik, dalam konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”. Penelitian menggunakan metode ini sendiri memiliki beberapa ciri khas antara lain, proses pencarian data yang dilakukan dengan sengaja dan dilakukan terbuka, proses analisis hasil temuan dalam bentuk gambar maupun tabel serta penerjemahan data temuan dilakukan dengan melalui pandangan pribadi

peneliti. Creswell (2008) mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau studi untuk menemukan dan memahami suatu fenomena sentral.

Sedangkan penelitian deskriptif sendiri merupakan penelitian yang berusaha menjelaskan fakta hasil temuan secara faktual dan akurat. Nawawi (Sugiono, 2009:43), mengatakan bahwa metode deskriptif yaitu metode penelitian yang memberikan fokus utama pada fenomena yang sedang terjadi (real time) yang kemudian hasil penelitian tersebut akan digambarkan dengan interpretasi yang akurat untuk tujuan memberikan gambaran yang jelas pada hasil penelitian. Data yang didapatkan dari hasil penelitian akan digambarkan secara jelas sebagaimana adanya sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan secara holistik menggunakan berbagai macam model ilmiah dan hasil yang didapatkan dari proses penelitian akan digambarkan sebagaimana adanya sesuai dengan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan.

Dalam mengumpulkan data dari informan, peneliti menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu peneliti sebagai instrumen penelitian mengidentifikasi informan yang dapat

memberikan informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti. Teknik *Purposive Sampling* dipilih karena tidak semua informan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan di dalam penelitian, maka teknik ini digunakan untuk memilih informan yang tepat dan sesuai dengan penelitian dengan menentukan terlebih dahulu kriteria yang sesuai untuk memenuhi kriteria sampel yang dibutuhkan di dalam penelitian. Adapun kriteria informan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut: 1. Petugas yang mengawasi jalannya proses pelayanan publik di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung; 2. Petugas loket di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung; 3. Masyarakat umum yang melakukan pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung.

Informan yang diteliti adalah kepala Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung, 1 orang petugas loket sekaligus kepala kantor, serta 3 orang masyarakat yang melakukan pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Proses Layanan Pembayaran Tagihan PDAM

Proses pembayaran PDAM di Kantor Pos Delivery Center Sekejati kota Bandung berlangsung antara tanggal 1 sampai 20 setiap bulannya. Jika sedang tidak banyak pelanggan maka masyarakat bisa langsung datang ke loket dua atau tiga untuk langsung mendapatkan layanan. Namun jika masyarakat yang datang sedang ramai maka masyarakat bisa mengantri dengan menaruh lembar pembayarannya di meja petugas dan petugas akan memanggil nama pelanggan tersebut untuk melakukan transaksi pembayaran. Masyarakat biasa membayar tagihan PDAM tersebut dengan memberikan nomor pelanggan yang didapatkan pada saat pertama kali mendaftarkan pemasangan saluran PDAM di rumahnya. Hal tersebut dilakukan karena masyarakat sulit untuk mengingat nomor pelanggan maka masyarakat akan memberikan bukti pembayaran bulan sebelumnya untuk dilihat nomor pelanggannya oleh petugas.

Setelah lembar bukti pembayaran diberikan kepada petugas maka petugas akan melakukan input nomor pelanggan kedalam sistem dan nantinya sistem akan menampilkan jumlah tagihan yang harus

dibayarkan lengkap dengan rinciannya. Lalu masyarakat bisa langsung membayarkan tagihannya sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh petugas.

### Kendala Optimalisasi Pelayanan Publik untuk Pembayaran Tagihan PDAM di Kantor Pos Delivery Center Sekejati

Dari hasil proses wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti proses optimalisasi pelayanan pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos Sekejati ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### Fasilitas Fisik Penunjang Layanan

Seperti yang telah dijelaskan bahwa ada dua fasilitas penunjang layanan yang tidak berfungsi dengan baik yaitu pendingin ruangan serta tidak tersedianya nomor antrian bagi penerima layanan. Tidak berfungsinya dua komponen fasilitas tersebut mengurangi kenyamanan masyarakat dalam proses menerima layanan.

Tidak berfungsinya pendingin ruangan membuat proses menunggu layanan menjadi kurang nyaman. Pada saat masyarakat yang ingin menerima layanan cukup banyak maka suhu ruangan akan terasa lebih panas dibandingkan dengan saat sepi pengunjung. Selain diakibatkan dengan

pendingin ruangan yang tidak berfungsi, suhu ruangan pun akan terasa lebih panas saat ramai pengunjung dikarenakan ventilasi ruangan yang tidak sepenuhnya terbuka. Ventilasi ruangan di gedung tempat pemberian layanan tertutup sehingga udara di dalam ruangan akan terasa cukup panas. Selain pendingin ruangan yang tidak berfungsi kekurangan lain yang ada pada ruangan layanan di Kantor Pos DC Sekejati ini adalah tidak tersedianya nomor antrian. Pada tempat layanan hanya tersedia tempat menaruh nomor antrian saja namun tidak tersedia nomor antrian yang dapat diambil oleh masyarakat untuk menerima layanan.

Tidak tersedianya nomor antrian ini menimbulkan kebingungan bagi pelanggan yang baru akan melakukan pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos ini. Hal ini sejalan dengan pendapat salah satu narasumber yang mengatakan bahwa akan lebih baik jika ada nomor antrian yang dapat diambil oleh para masyarakat penerima layanan agar kondisi ruang layanan lebih kondusif. Beliau menjelaskan bahwa situasi pelayanan akan lebih nyaman dan kondusif jika tersedia nomor antrian karena masyarakat tidak kebingungan dalam proses menunggu layanan.

Ketidakterediaan nomor antrian ini juga terkadang menghambat kinerja

petugas dalam melakukan proses layanan karena petugas harus menjalankan proses input data namun juga harus menjawab pertanyaan dari konsumen lain yang baru akan melakukan transaksi di Kantor Pos tersebut yang kebingungan untuk melakukan antrian.

Tidak tersedianya nomor antrian tersebut coba diatasi oleh petugas dengan cara meminta masyarakat untuk menaruh lembar bukti pembayaran bulan sebelumnya untuk dilihat oleh petugas nomor pelanggan di meja layanan dengan urutan semakin keatas urutan kertas yang ditaruh maka itu berarti semakin besar nomor antrian warga yang bersangkutan. Namun hal ini menimbulkan kebingungan masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem tersebut. Ditemukan ada warga yang masih ragu-ragu untuk menaruh kertas pembayarannya di meja petugas walaupun petugas yang bertugas sudah meminta masyarakat untuk melakukan hal tersebut.

Proses mengantri dengan sistem menaruh nomor atau lembar pembayaran tersebut terjadi pada saat-saat layanan sedang ramai yaitu di awal bulan atau tepatnya setelah tanggal 5 di setiap awal bulan. Pada awal bulan di perkirakan ada 100 orang yang datang setiap harinya untuk membayarkan tagihan PDAM dan

semakin hari akan semakin berkurang sampai dengan jadwal pembayaran tagihan PDAM berakhir di tanggal 20 setiap bulannya. Pada saat masyarakat yang datang tidak terlalu banyak maka masyarakat hanya perlu menunggu sambil memegang lembar pembayaran lalu langsung datang ke petugas untuk mendapatkan layanan dan petugas pun tidak mengalami kesulitan dalam memberikan layanan. Kinerja petugas juga dipermudah karena sebagian masyarakat akan datang pada waktu yang tidak terlalu banyak pengunjung datang sehingga ada dari masyarakat yang tidak harus mengantri untuk mendapatkan layanan walaupun ada juga masyarakat yang datang pada waktu-waktu padat pengunjung.

Selain ada sebagian masyarakat yang sudah mengetahui waktu yang tepat untuk mendapatkan layanan, petugas juga mengatakan rata-rata masyarakat sudah mengetahui bahwa di awal bulan akan ada proses pembayaran pensiun, maka banyak dari mereka yang datang di periode waktu setelah proses pembayaran pensiun selesai. Secara lengkap petugas pelayanan loket menjelaskan sebagai berikut: “ kalau tanggal muda biasanya mereka sudah paham kalau ada pembayaran pensiun sehingga tidak di tanggal 1, 2 itu engga dan memang sekaligus dengan bayar

telepon. Telepon itu bayarnya tanggal 5. Jadi pelanggan itu udah tau tanggal 5 itu udah keluar. Jadi sekalian listrik, telepon sama air PDAM”.

Dari pemaparan tersebut juga diketahui bahwa masyarakat akan sekalian menunggu untuk semua tagihan rumah tangga dibayarkan sehingga masyarakat akan membayarkan tagihannya secara sekaligus. Namun karena hal tersebut saat semua tagihan pembayaran bisa dibayarkan sesuai jadwalnya akan banyak masyarakat yang segera datang untuk membayarkan tagihannya agar semua tagihan rumah tangganya akan segera lunas dibayarkan.

### **Sumber Daya Manusia (SDM) Penyelenggaran Layanan Pembayaran Tagihan PDAM di Kantor Pos DC Sekejati**

Selain faktor waktu yang mengakibatkan antrian panjang tersebut yaitu pada awal bulan, antrian panjang tersebut juga terjadi pada saat salah satu petugas tidak hadir untuk memberikan layanan. Secara keseluruhan ada tiga petugas yang melayani masyarakat dengan rincian dua orang petugas melayani pembayaran dan satu orang petugas melayani pengiriman surat dan barang. Namun salah satu petugas akan tidak hadir setiap seminggu dua kali karena alasan kesehatan yang

mengharuskannya mendapatkan perawatan di rumah sakit secara rutin. Ketidakhadiran salah satu petugas tersebut mengakibatkan pelayanan pembayaran PDAM akan di alihkan sebagian ke loket pelayanan pengiriman barang dan surat. Namun hal tersebut mengakibatkan petugas pemberi layanan sedikit kelabakan. Hal tersebut diakibatkan pelanggan menaruh lembar nomor PDAM dan juga surat serta kiriman barang dengan urutan tidak menentu. Hal tersebut menyebabkan petugas kebingungan harus melayani layanan yang mana terlebih dahulu. Hal tersebut menyebabkan beberapa masyarakat ingin terlebih dahulu mendapatkan layanan tanpa memperdulikan antrian sesuai dengan barang yang ditaruh di meja layanan.

### **Teknologi Penunjang Layanan**

Dari segi teknologi penunjang layanan petugas mengatakan bahwa sistem yang digunakan untuk melayani pembayaran sering terjadi eror. Beliau mengatakan “ kalau sistemnya bagus. Cuma kendalanya di server mitra yaitu server PDAM nya. Terkendalanya sering eror mengakibatkan gagalnya pembayaran PDAM sehingga berulang. Publik itu kembali lagi, dicoba lagi. Itu kendalanya”. Selain menghambat kinerja petugas memberikan layanan hal

ini juga mengakibatkan masyarakat harus terus kembali lagi sampai sistem yang digunakan dapat berfungsi kembali. Pada saat proses penelitian ditemukan salah satu masyarakat yang harus datang sampai 3 kali untuk bisa membayarkan tagihan PDAM nya.

Untuk mengatasi kendala tersebut biasanya petugas akan meminta masyarakat untuk pulang dan kembali lagi keesokan harinya dengan harapan pada saat masyarakat datang kembali maka sistem yang digunakan sudah dapat berjalan kembali secara normal. Namun tidak jarang pada saat masyarakat datang kembali sistem belum benar-benar dapat berjalan dengan baik. Selain dengan meminta masyarakat untuk datang kembali keesokan harinya, petugas layanan akan melaporkan kendala teknis tersebut ke kantor pusat Pos Indonesia kota Bandung dan pihak dari Kantor pusat tersebut akan melaporkan kendala teknis yang dialami di kantor cabang kepada kantor PDAM agar kendala yang terjadi bisa langsung diatasi.

Untuk fasilitas penunjang lain dapat dikatakan cukup untuk menunjang proses pemberian layanan. Fasilitas penunjang lain berupa tempat parkir dapat dikatakan menunjang karena masyarakat lebih banyak datang dengan berjalan kaki dan saat ada masyarakat

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

yang datang dengan kendaraan maka tempat parkir akan cukup untuk menampung kendaraan masyarakat.

### **Keandalan dalam Proses Transaksi**

Dari segi keandalan dapat dikatakan dimensi ini sudah dapat dipenuhi dengan baik oleh petugas. Petugas dapat dengan lancar melakukan layanan pembayaran PDAM kepada masyarakat. Selain itu juga petugas sudah memahami tindakan yang harus diambil jika terjadi kendala pada saat proses pemberian layanan. Petugas dapat melakukan tugasnya dengan lancar jika tidak terjadi kendala pada sistem. Salah satu pelanggan mengemukakan kepuasannya dalam menerima layanan dari segi keandalan petugas sebagai berikut: “mudah dipahami karena instruksi pengarahannya juga jelas”.

Proses pembayaran tagihan PDAM melalui pos ini pun mudah untuk dilakukan. Masyarakat hanya perlu memberikan lembar nomer pelanggan atau lembar bukti pembayaran bulan sebelumnya untuk dilihat nominal yang harus dibayarkan. Petugas akan langsung melakukan input nomer pelanggan dan jumlah tagihan yang harus dibayarkan akan langsung muncul. Proses pelayanan pun tidak memakan waktu lama. Estimasi waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan ialah sekitar 1

sampai 3 menit saja khusus untuk pembayaran tagihan PDAM.

Petugas juga memberikan penjelasan secara spesifik kepada pelanggan setiap pertanyaan yang diajukan. Saat terjadi kendala pada sistem petugas akan menjelaskan secara spesifik kendala apa yang terjadi dan berasal dari mana kendala tersebut sehingga masyarakat dapat mengerti bahwa layanan tidak bisa segera diberikan. Salah satu masyarakat mengemukakan kepuasannya akan penjelasan petugas yang sudah spesifik “sudah, mudah dipahami karena instruksi pengarahannya juga jelas”.

### **Daya Tanggap Petugas**

Dari segi daya tanggap petugas mengatakan bahwa mereka tidak merasa terganggu dan bisa melakukan tugasnya dengan baik. Petugas loket menuturkan bahwa daya tanggap dalam proses pelayanan dibantu oleh faktor pengertian dari masyarakat itu sendiri. Beliau menuturkan bahwa masyarakat biasanya akan datang pada saat proses pembayaran pensiun selesai yaitu pada tanggal 5 sampai dengan tanggal 20.

Pada saat proses pembayaran pensiun biasa terjadi antrian sangat panjang yang berarti masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan, maka masyarakat



memilih untuk datang saat periode pembayaran pensiun selesai.

Selain faktor waktu, masyarakat juga biasanya menunggu jumlah tagihan untuk tagihan rumah tangga lain keluar. Tagihan untuk pembayaran telepon biasanya keluar pada tanggal 5 setiap bulannya. Setelah tagihan telepon keluar maka masyarakat akan datang ke Kantor Pos untuk membayarkan tagihannya bersamaan dengan tagihan telepon dan juga listrik. Petugas loket menuturkan bahwa mayoritas masyarakat lebih senang datang untuk membayar tagihan rumah tangga secara sekaligus dan memilih menunggu semua tagihan bisa dibayarkan pada jadwal yang sudah ditentukan.

### **Jaminan dalam Proses Layanan**

Pada aspek jaminan petugas mengatakan bahwa secara teknis proses pembayaran tagihan PDAM ini tersambung langsung ke server mitra dan tidak ada mitra lain yang terlibat dalam proses transaksi ini sehingga uang hasil transaksi akan langsung diterima oleh pihak PDAM. Berbeda dengan layanan lain seperti layanan barang yang memiliki nominal uang asuransi untuk menjamin barang sampai ke tujuan dengan kondisi baik, layanan pembayaran di Kantor Pos tidak memiliki asuransi khusus yang

disertakan di dalam proses layanan. Proses pelayanan jauh lebih praktis dan mudah untuk dilakukan.

Selain mengenai jaminan asuransi layanan yang tidak tersedia karena sistemnya yang lebih praktis, petugas juga melaksanakan tugasnya dengan baik pada aspek pengetahuan, kemampuan serta etika dalam proses pemberian layanan. Mayoritas masyarakat yang di wawancarai puas dengan pelayanan yang diberikan. Petugas pemberi layanan menjalankan tugasnya dengan lugas dan ramah. Etika yang di tunjukkan kepada masyarakat pun baik. Walaupun saat observasi ditemukan petugas yang kurang ramah namun itu ditimbulkan karena petugas sedang berkonsentrasi menyelesaikan tugasnya yang harus segera selesai karena jumlah antrian yang cukup banyak.

### **Sikap Empati Pada Proses Layanan**

Pada proses pemberian layanan petugas mengatakan bahwa mereka biasa menunjukkan rasa empati nya dengan menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan logat bicara masyarakat. Jika masyarakat berkomunikasi dengan bahasa sunda maka petugas akan melakukan komunikasi dengan bahasa sunda juga. Jika pelanggan berkomunikasi dengan

bahasa Indonesia maupun bahasa daerah lain selain bahasa sunda maka petugas berusaha menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Selain dengan menyesuaikan cara berkomunikasi petugas juga menoba membangun rasa nyaman petugas dengan berbicara mengenai aktivitas yang sedang dilakukan dengan melihat pakaian yang digunakan oleh masyarakat ataupun petugas sudah hafal dengan aktivitas yang biasa dilakukan oleh masing-masing pelanggan karena terdapat pelanggan yang sudah biasa mendapatkan pelayanan di Kantor Pos tersebut.

Sikap petugas yang berusaha menunjukkan sikap empatinya tersebut menimbulkan rasa puas kepada masyarakat. Dua dari tiga masyarakat yang di wawancarai mengatakan bahwa mereka puas dengan sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas. Salah satu masyarakat mengatakan secara tidak

langsung bahwa lebih baik petugas menanyakan kembali apakah ada lagi yang bisa dibantu oleh petugas untuk menyempurnakan sikap empati petugas kepada masyarakat.

### **Tabel Analisis Kendala Optimalisasi Pelayanan Publik untuk Pembayaran Tagihan PDAM**

Tabel analisis kendala optimalisasi ini disusun dengan mengacu pada dua regulasi yang berkaitan dengan pelayanan publik khususnya pelayanan publik untuk pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos. Kedua regulasi yang digunakan tersebut adalah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Hasil dari proses analisis yang telah dilakukan dengan mengacu pada dua regulasi yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Analisis Kendala Optimalisasi Pelayanan Publik untuk Pembayaran Tagihan PDAM**

<b>Dimensi</b>	<b>Kendala</b>
Bukti Langung ( <i>Tangibles</i> )	1. Pendingin Ruangan yang tidak berfungsi 2. Fertilasi yang tidak terbuka 3. Salah satu petugas loket yang tidak bisa hadir setiap dua hari dalam seminggu karena masalah kesehatan mengakibatkan antrian menumpuk 4. Sistem yang sering eror menyebabkan pelanggan harus kembali lagi keesokan harinya atau pada waktu yang tidak dapat ditentukan
Keandalan ( <i>Realibility</i> )	Tidak ada
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Tidak ada
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Tidak ada
Empati ( <i>Empathy</i> )	Tidak ada

Namun disamping analisis yang telah dilakukan dalam proses penelitian tidak ditemukan proses evaluasi layanan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan. Setelah proses observasi, wawancara dan telaah dokumen diketahui bahwa proses evaluasi hanya dilakukan dengan meminta masyarakat untuk menilai kinerja petugas loket dengan sistem mengisi kuesioner dan tidak ada jejak pendapat khusus yang membahas kekurangan yang terjadi pada saat proses layanan. Namun sayangnya evaluasi kinerja petugas loket ini tidak dilakukan di setiap Kantor Pos yang mengadakan layanan. Evaluasi hanya dilakukan di Kantor Pos yang berada di beberapa kawasan sentral kota salah satunya Kantor Pos Pusat yang ada di Alun-Alun Kota Bandung.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1. Proses pelayanan untuk pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung dilakukan dengan tata cara yang relatif mudah. Prosedur pelayanan yang dilakukan adalah masyarakat hanya perlu memberikan kertas bukti pembayaran

tagihan PDAM bulan sebelumnya kepada petugas dan petugas akan langsung melakukan input data nomor registrasi PDAM konsumen ke dalam sistem. Setelah data selesai di input maka rincian biaya yang harus di bayarkan akan langsung muncul dan masyarakat atau pelanggan bisa langsung melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah tagihan yang tercantum di dalam sistem. Saat pembayaran selesai dilakukan maka masyarakat akan mendapatkan bukti pembayaran yang bisa digunakan sebagai alat bantu pembayaran tagihan PDAM pada bulan berikutnya; 2. Terdapat kendala dalam proses pemberian layanan oleh petugas. Kendala tersebut ialah sistem mitra yaitu sistem yang dikelola oleh pihak PDAM yang sering eror. Kendala lain yang dihadapi oleh petugas adalah ketidakhadiran salah satu petugas loket pada waktu tertentu tepatnya ialah setiap satu minggu dua kali karena alasan kesehatan. Ketidakhadiran tersebut menyebabkan pengalihan layanan ke loket pengiriman barang dan surat. Kebingungan petugas juga diperparah karena tidak adanya nomor antrian untuk masyarakat. Hal tersebut menyebabkan petugas loket kelabakan karena masyarakat menaruh kertas nomor PDAM dan barang serta surat yang akan dikirimkan dengan acak dan hal tersebut

memicu kebingungan petugas untuk memberikan layanan secara berurutan. Kendala berikutnya adalah tidak ada proses jejak pendapat khusus untuk melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hanya ada evaluasi untuk memperbaiki kinerja individu petugas yang memberikan layanan saja. Untuk mengatasi kendala eror sistem petugas loket biasanya meminta pelanggan kembali lagi di lain waktu yang tidak bisa ditentukan untuk menunggu sistem dapat kembali beroperasi. Untuk mengatasi kendala ketidakhadiran salah satu petugas biasanya pelayanan akan dialihkan ke loket pengiriman barang dan surat. Pada akhirnya pemberian dua jenis layanan tersebut di gabungkan agar layanan dapat terus berjalan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh informan dalam penelitian ini yaitu petugas dari Kantor Pos Delivery Center Sekejati Kota Bandung serta masyarakat pengguna layanan yang telah berkenan meluangkan waktu dalam penggalan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### REFERENSI

- Abdussamad, Juriko. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*. 6(2). pp. 73-82.
- Agusta, I. (2003). *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi, Litbang Pertanian, Bogor. 27(10).
- Ardiputra, S. (2020). Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2). pp. 163-176.
- Badan Kepegawaian Daerah. (2015). *Optimalisasi Pelayanan Publik*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (e-book). Jakarta: Elex Media. (Diunduh pada tanggal 5 Juli 2021).
- Creswell, John. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Perencanaan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diana, Putri, dkk. (2017). Peran dan Pengembangan Industri Kreatif dalam Mendukung Pariwisata di Desa Mas dan Desa Peliatan, Ubud. *Jurnal Analisis Pariwisata*. 17(2). pp. 84-92.
- Hartati, Rita. (2018). Optimalisasi Fungsi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Dalam Mewujudkan Prinsip *Good Governance* (Studi di Kabupaten Pangandaran). *Jurnal Moderat*, 4(4). pp. 114-123.
- Hasanah, Hasyim. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial).

- Jurnal At-Taqaddum*, 8(1). pp. 21-46.
- Imas, Yulia. (2017). Studi tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Long Iram PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. *eJurnal Administrasi Negara*. 5(4). pp. 6869-6882.
- Masyhur A. M. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1).
- Nababan, Zakaria. (2015). *Populasi dan Sampel (Pemahaman, Jenis dan Teknik)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- PT. Pos Indonesia (Persero). 2020. Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia (Persero). Jakarta: PT. Pos Indonesia (Persero).
- Prajitno, S. B. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Jurnal. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati*.
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. (e-book). Jakarta: PT. Grasindo. (Diunduh pada tanggal 14 Juli 2021).
- Rosadi, M. A. I., & Asmuni. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan (Studi Kasus: di Sektor Pelayanan Loker PT. Pos Indonesia Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember). *Jurnal STIA Pembangunan Jember*. 1(2). pp. 65-75.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Umanailo, M. C. B., Nawawi, M., & Pulhehe, S. (2018). Konsumsi Menuju Konstruktif Masyarakat Konsumtif. *SIMUCLARA*, 1(2). pp. 203-211.
- Widiyaningrum, P. (2017). *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Konsumen (Studi Pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)*. (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus, Kudus).