

BAB V

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1 Penyajian Data

5.1.1 Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pelayanan dikatakan berhasil dan berkualitas apabila sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan bentuk penghargaan kepada masyarakat baik sebagai *customer*/pelanggan maupun sebagai warga negara yang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari negara. Pemerintah telah menetapkan dan memberlakukan standar mutu pelayanan prima sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000 berdasarkan Standar Kualitas Pelayanan Menilai kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator di bawah ini, yaitu:

5.1.1.1 Prosedur pelayanan

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satunya yaitu Kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dan dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan.

Dalam hal tersebut hasil wawancara dengan pelanggan mengatakan bahwa :

“Sesuai pengalaman saya saat mengirim barang di kantor pos gampang, ga ribet dan selalu ditanya barang yang mau dikirim itu apa”(wawancara dengan Yessy selaku pelanggan pos pada 18 Juli 2018)

Senada dengan yang diungkapkan pelanggan lain oleh ibu Susi bahwa:

“Menurut saya prosedurnya sudah baik, tinggal datang, barang timbang dan kita tinggal membayar sesuai yg tertera” (wawancara dengan ibu Susi selaku pelanggan pos pada 18 Juli 2018)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa prosedur pelayanan di Kantor Pos Kebonrojo sudah sesuai dengan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mudah dan tidak berbelit-belit. Pelanggan cukup datang ke Kantor Pos Kebonrojo membawa paket yang akan dikirimkan, menuju loket lalu paket akan ditimbang, ditanya isi dan tujuan pengiriman, lalu pelanggan tinggal membayar sesuai dengan harga yang tertera di aplikasi.

Namun hasil wawancara berbeda dengan pernyataan ibu Anggi

“Saya waktu itu ngirim dokumen untuk pertamakalinya di kantor pos agen dekat rumah saya, saya kira bisa langsung diberi kantong plastik dari pihak pos ternyata tidak dan kiriman saya ditolak. Berbeda dengan waktu saya kirim barang di salah satu jasa pengiriman swasta, awalnya saya tidak tau syarat mengirim barang lalu saya diajarkan packing barang sampai berbentuk paket yg siap dikirim” (wawancara ibu Anggi selaku pelanggan kantor pos pada 18 Juli 2018)

Pelanggan kecewa atas packing barang yang ditolak karena tidak sesuai, pelanggan tersebut melakukan pengiriman pada agenpos yang merupakan mitra Kantor Pos Pusat. Dengan ini sumber daya manusia atau pegawai adalah sumber utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya membantu dan mengarahkan kepada pengguna jasa pos tentang prosedur maupun packaging barang. Tidak hanya Kantor pos pusat, kantor pos cabang maupun agen pos juga harus dibekali responsibilitas terhadap pelayanan pelanggan untuk membentuk kualitas pelayanan.

5.1.1.2 Waktu penyelesaian

Waktu merupakan elemen penting dalam menjamin kepuasan pengguna pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pengguna pelayanan sebagai jaminan selesainya suatu kegiatan. Masyarakat pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian pelayanan

benar-benar tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain. Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/6/2003 salah satunya yaitu “Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan”. Namun dalam waktu penyelesaian Kantor Pos Kebonrojo sudah dikatakan baik dan sesuai, petugas pelayanan selalu menyampaikan tujuan pengiriman dan estimasi yang diberikan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara :

“Selama ini saya kirim barang sesuai dengan estimasi” (wawancara ibu Susi selaku pelanggan kantor pos pada 18 Juli 2018)

Hal ini sama dengan yang disampaikan narasumber lain selaku pelanggan pos bahwa :

“Kebanyakan sesuai sih, tapi dulu pernah kirim ke luar jawa dan waktunya molor dari waktu yang di estimasikan, padahal pakai yang ekspres dan waktu itu saya kirim makanan. Sampai sana jadi busuk. Agak kesel juga” (wawancara dengan Yessy pada 18 Juli 2018)

Narasumber lain juga menambahkan :

“Saya sering belanja online dan saya memilih jasa pengiriman pos, waktu yg diterima sesuai dengan estimasi” (wawancara dengan ibu Anggi pada 18 Juli 2018)

Menurut Pak Dibang selaku Manager pengembangan Mutu berpendapat bahwa lamanya kiriman express itu ditentukan dari isi barangnya karena tidak semua barang yang bisa dikirim lewat Pos express, selain itu banyak faktor yang bisa memperlama pengiriman salah satunya adalah dari jam pengiriman. Jika barang tersebut dikirim sore hari maka barang tersebut tidak bisa sampai esok harinya karena barang yang dikirim sore akan masuk jadwal pengiriman esok harinya, faktor lain adalah faktor manusia atau pegawainya yang kurang teliti, faktor ke tiga adalah pencarian alamat yang pelosok lalu tidak ada orang penerima paket tersebut akan disimpan oleh pihak kurir pos dan akan pengantarnya lagi di keesokan harinya.

5.1.1.3 Biaya pelayanan

Kewajaran biaya penyelesaian pelayanan harus memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat, sesuai kondisi, biaya yang ditetapkan dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Biaya pelayanan pada PT. Pos Indonesia dapat dilihat dari hasil beberapa narasumber berikut :

“Kirim lewat pos lebih murah daripada pengiriman lain” (wawancara dengan Ibu Susi pada 18 Juli 2018)

Biaya merupakan hal yang sangat penting yang harus di ketahui oleh pengguna jasa pengiriman hingga harus ada informasi yang jelas mengenai biaya pelayanan. Kesesuaian biaya sangat diperlukan untuk menjamin kepuasan pelanggan. Namun pernyataan pelanggan lain berbeda, menurut pendapat Ibu Anggi :

“Saya sudah mencoba menggunakan beberapa ekspedisi, menurut saya soal harga sama saja. Malah lebih mahal sedikit kalo ke kota lain, saya kirim ke antar surabaya, biaya kirim lewat kantor pos Rp.5000,- ekspedisi swasta juga rata-rata Rp.5000,-”(wawancara dengan ibu Anggi selaku pelanggan kantor pos pada 18 Juli 2018)

Pendapat ibu Anggi sejalan dengan pendapat bapak Adi yang berpendapat bahwa :

“Menurut saya biaya pengiriman PT.Pos Indonesia jauh lebih mahal dibandingkan jasa pengiriman seperti JNE, TIKI” (wawancara pada 19 Juli 2018)

Selanjutnya wawancara dengan Yessy mengemukakan sebagai berikut :

“Kalo kirim lewat pos lebih mahal dikit daripada jasa pengiriman lain”(wawancara pada 18 Juli 2018)

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya yang diberlakukan kantor pos jauh lebih mahal di bandingkan jasa pengiriman lainnya/swasta. Namun setelah peneliti melakukan observasi dan melalui wawancara dari salah satu pegawai menjelaskan bahwa soal biaya sudah sesuai ketentuan dari Kantor Pos pusat Bandung 40000 yang artinya biaya tersebut sudah menjadi ketetapan

biaya yang flat. Adapun ada perubahan dalam biaya Kantor Pos Pusat Bandung yang menetapkan secara otomatis (by system).

Berdasarkan Keputusan Direksi PT Pos Indonesia yaitu KD.84/DIRUT/1014 tentang penyusunan Tarif surat dan Paket menyimpulkan bahwa dalam menyusun tarif memerlukan alur sebagai berikut :

- 1) Disusun berdasarkan lini produk
- 2) Pengaturan kebijakan pemasaran dan penjualan dari aspek produk meliputi :
 - a. Aspek segmentasi, targeting dan positioning
 - b. Aspek *Product, Price, Place* dan *Promotion*
- 3) Pengaturan kebijakan Operasi dan aspek produk (layanan) untuk menghasilkan Harga Pokok produksi yang terdiri dari :
 - a. Modal operasi yang meliputi detail aktivitas dalam operasi yaitu *collecting, Processing, Ourgoing, Transporting, Prosessing Incoming, Delivery* dan *Reporting*
 - b. Pola distribusi yang berkaitan dengan modal transportasi, jarak dan biaya transportasi
- 4) Penetapan atribut fitur perproduk
- 5) Penetapan margin perproduk
- 6) Penetapan tarif berdasarkan pertimbangan daya beli masyarakat dan tingkat persaingan.

Dari keterangan tersebut dalam alur penyusunan tarif produk di bidang surat dan paket harus mempertimbangkan hal-hal yang ada di atas.

Selain itu biaya paket pengiriman lebih mahal karena setiap paket mendapatkan asuransi dari PT. Pos Indonesia yang dimana paket akan dikirimkan langsung ke tangan penerima walaupun sampai pelosok desa yang alamat penerima sulit untuk ditemukan.

5.1.1.4 Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang ditawarkan oleh Kantor Pos Kebonrojo tentu sangatlah bervariasi sesuai kebutuhan masyarakat mulai dari pengiriman dalam

Negeri maupun luar Negeri. Pengiriman barang, parcel, surat yang bisa dikirim melalui jalur udara dan darat, ditambah dengan adanya jasa pengiriman uang dan pelayanan pembayaran (*pospay*) semua ada di satu tempat PT. Pos Indonesia. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah”. “Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”. Produk pelayanan juga harus dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan.

Tanggapan masyarakat tentang produk pelayanan yang disampaikan oleh Ibu Susi sebagai pelanggan kantor pos adalah sebagai berikut :

“Saya lebih suka menggunakan jasa pengiriman pos, saya perlu mengirim barang ke NTT, tetapi di jasa pengiriman lain tidak ada. Untung ada Kantor Pos”

Hal serupa yang disampaikan Bapak Adi mengatakan bahwa :

“Untuk produk layanan di kantor pos menurut saya lebih baik daripada jasa pengiriman lain. Lebih banyak dan lengkap, saya sendiri biasa kirim-kirim barang menggunakan jasa pengiriman swasta dan ini pertama kalinya ke kantor pos untuk mengirimkan barang ke luar negeri. Di jasa pengiriman lain belum ada”(wawancara dengan Bapak Adi selaku pelanggan kantor pos, pada 19 Juli 2018)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan yang ditawarkan sudah baik lengkap dan masyarakat mendapat kemudahan. Kantor Pos juga telah menyediakan website untuk memudahkan melacak status kiriman dan dapat diketahui. Selain itu adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Paket yang dikirimkan akan aman terjaga karena telah diasuransikan sepenuhnya oleh PT. Pos Indonesia.

5.1.1.5 Sarana dan Prasarana

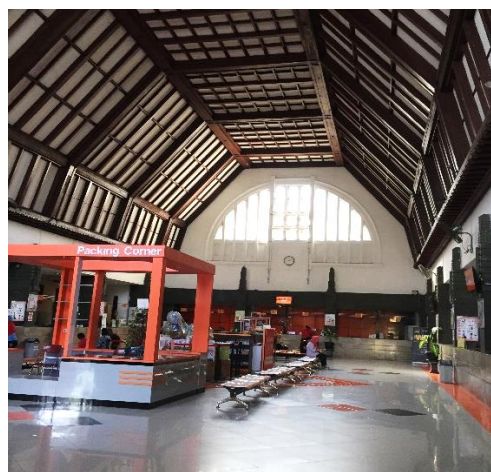
Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan. Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.

Kelengkapan sarana dan prasarana akan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu "Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika." Berdasarkan hasil penelitian dan observasi peneliti sarana dan prasarana di Kantor Pos pusat Kebonrojo Surabaya sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui wawancara dengan pelanggan kantor pos sebagai berikut :

"Sarana dan prasana disini yang saya lihat sudah baik tempatnya nyaman, bersih, berbeda dengan yang saya lihat di jasa pengiriman lainnya"(wawancara dengan Bapak Adi pada tanggal 19 Juli 2018)

Kantor Pos Kebonrojo surabaya terdapat 26 loket yang dibagi sesuai kebutuhan pelanggan dan untuk menghindari antrian yang terlalu lama. Di dalam ruang pelayanannya juga terdapat meja pelayanan, meja kerja, timbangan elektrik di setiap loketnya. Serta untuk pelanggan terdapat 11 kursi panjang yang digunakan untuk menunggu panggilan nomor antrian. Sarana dan prasana lain seperti nomor antrian, alat pendingin dan air minum tersedia dengan baik. Ketampakan ruang tunggu pelayanan juga bisa dilihat dari gambar berikut ini.

Gambar 5.1 Ruang Tunggu Kantor Pos Kebonrojo Surabaya



Sumber : Dokumentasi penulis

5.1.1.6 Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Kompetensi petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan yang memiliki kompetensi akan lebih cepat, cekatan, disiplin dan mahir dalam melayani masyarakat, daripada petugas pelayanan yang kurang berkompotensi. Oleh karena itu, kompetensi setiap petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, mereka mengemukakan bahwa mereka cukup puas dengan pemberian pelayanan kantor pos yang dapat dilihat dari wawancara Ibu Susi yang mengatakan bahwa :

“Saya pernah kirim paket dan alamat yg saya berikan ternyata salah, saya baru sadar saat tracking blok alamat yang saya tuju berbeda. Langsung saya telpon CSnya, petugas pun gerak cepat. Barang sayapun besoknya sampai ke alamat yang sesuai”(wawancara dengan Ibu Susi pada 18 Juli 2018)

Wawancara tersebut senada dengan yang disampaikan Bapak Adi :

“Untuk petugas pelayanan disini saya rasa cukup baik tapi untuk keramahan saya rasa masih kurang”(wawancara dengan Bapak Adi selaku pelanggan pos pada 19 Juli 2018)

Kantor Pos Kebonrojo Surabaya menurut responden kompetensi dalam pemberian pelayanan sudah baik tetapi perlu ada peningkatan. Masih ada karyawan yang dalam memberikan pelayanan kurang ramah sehingga perlu adanya evaluasi terhadap karyawan.

5.1.2 Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik PT. Pos Indonesia harus melakukan upaya agar PT. Pos Indonesia agar tetap bisa bertahan secara sehat sebagai perusahaan milik negara yang harus memberikan keuntungan tetapi tetap melayani bangsa Indonesia. Dalam menghadapi era globalisasi Inovasi

merupakan tantangan yang harus dihadapi dengan melihat peluang untuk menghadapi tantangan dari lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal tantangan yang dihadapi adalah kualitas sumber daya manusia yang masih kurang responsif, sedangkan lingkungan eksternal adalah regulasi pemerintah dan adanya persaingan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang pengiriman, persaingan tarif yang kompetitif, persaingan dalam tingkat pelayanan dan fasilitas terhadap pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, menanggapi perkembangan *e-commerce* dan persaingan bisnis yang berpengaruh terhadap industri kurir tanah air. Telah dilakukan beberapa inovasi yang telah di terapkan di Kantor Pos Kebonrojo 60000 dengan hasil wawancara berikut :

“Untuk inovasi yang sudah dilakukan di Kantor Pos Kebonrojo ini salah satunya adalah O-ranger, dan kami juga menyediakan layanan m-Pospay dan Pos Order Number (PON)” (Wawancara dengan bapak Hadi Sispratiwanghari selaku Manajer Pelayanan pada tanggal 10 Juli 2018 di ruangan beliau)

Narasumber lain menambahkan bahwa :

“Inovasi pelayanan di era e-commerce ini sangat berpengaruh besar terhadap kantor pos supaya lebih efisien kita buat layanan pick up mengambil barang ke masyarakat yang orangnya disebut O-ranger, selain itu kita ada layanan Mobile Postal Service atau yang disebut juga loket bergerak” (wawancara dengan Bapak Mico selaku asisten manajer pemasaran dan pengembangan outlet pada tanggal 17 Juli 2018)

Maka dapat disimpulkan bahwa inovasi yang diterapkan pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya adalah O-ranger, Mobile Postal service, M-pospay dan Pos Order Number.

Bentuk bentuk inovasi diatas apabila dikaitkan dengan teori menurut pandangan Radenakers (2005) yang merujuk pada tipologi Inovasi. Bentuk inovasi yang diterapkan pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya termasuk dalam tipe inovasi proses karena terdapat metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah (misalnya distribusi atau produksi) yang lebih baik atau lebih murah. Berikut ini akan disajikan dalam bentuk tabel tentang bentuk inovasi Kantor Pos Kebonrojo Surabaya.

Tabel 5.1 Bentuk Inovasi Kantor Pos Kebonrojo Surabaya.

No.	Tipe Inovasi	Karakteristik	Bentuk Inovasi Kantor Pos Kebonrojo Surabaya.
1.	Inovasi Proses	Metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah (misalnya distribusi atau produksi) yang lebih baik atau lebih murah.	a) O-ranger b) Mobile Postal Service c) M-Pospay d) Pos Order Number

Sumber : diolah peneliti

Dari bentuk Inovasi yang dilakukan Kantor Pos Kebonrojo Surabaya maka akan dijabarkan uraian penjelasannya sebagai berikut :

1) O-ranger

Ada beberapa narasumber yang menjelaskan tentang definisi oranger diantaranya adalah sebagai berikut :

“Oranger sudah ada pada oktober 2017 untuk proses requitmennya kita buka lowongan tentang tenaga pengambilan barang yang dinamakan O-ranger lewat web, media sosial (instagram, facebook) jadi O-ranger bukan pegawai kantor pos yang bermitra dengan kita. untuk cara kerjanya O-ranger merupakan perpanjangan tangan dari tenaga collecting seperti loket, selain kita buka disini, kita kan juga ada Kantor pos Cabang dan juga agen pos, sekarang ditambah lagi yang dinamakan O-ranger tersebut. Oranger ini adalah petugas loket yang sifatnya mobile ngambil barang ke rumah-rumah dan di proses seperti pengerjaan pada kantor pos pada umumnya. Itu merupakan inovasi baru dari kita supaya pelanggan mudah untuk mengirimkan paket atau barangnya. Lebih efisien dan menghemat waktu jadi kita tinggal duduk manis dirumah, kita panggil melaku call center, dan barang siap di angkut” (wawancara dengan Bapak Sony Sunyoto selaku Manager pemasaran dan pengembangan outlet pada tanggal 11 Juli 2018)

O-ranger merupakan inovasi baru yang telah diterapkan Kantor Pos Kebonrojo pada oktober 2017 dengan sistem layanan jemput bola atau pengambilan paket ke masyarakat (pick up service), selain itu para O-ranger juga menawarkan produk unggulan Pos Indonesia, melakukan pendataan pelanggan dan calon pelanggan yang akan diambil pakatnya dan memprospek pelanggan baru. Untuk

penerimaan pegawai o-ranger Kepala Pemasaran dan Pengembangan Outlet melakukan dengan cara pasang info lowongan melalui media sosial seperti di facebook, instagram bahkan sudah bisa diakses melalui web www.oranger.posindonesia.co.id.

Gambar 5.2 Tampilan Web O-ranger



Sumber : oranger.posindonesia.co.id

Gambar 5.3 Kegiatan O-ranger



Sumber : Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000

Narasumber lain juga menambahkan bahwa :

“Sesuai dengan pasar jual beli online, keinginan pasar supaya lebih efisien mereka tidak mau mengantar ke jasa kurirnya, maka dari itu pada bulan oktober 2017 kemarin kita buka layanan yang namanya pick up kiriman (kiriman-kiriman khusus e-commerce) yang orangnya disebut O-ranger. Kita harus memetakan pasar karena disurabaya ini ada 27 mall dan area pemukiman yang menurut survei kita disitu banyak yang berjualan online maupun offline. Kalau di mallnya itu mereka melakukan penjualan dengan dua cara yaitu online dan offline yang lebih banyak onlinenya antara lain mall yang dekat sini

ada PGS, Dupak Grosir, ITC, pasar atom, plasa marina, WTC kemudian kalau di wilayah pemukiman itu banyak di daerah citraland, manukan, tandes dan surabaya barat. Cara kita mencari pelanggan dengan cara petakkan dari market place antara lain adalah Lazada, Bukalapak. Di market place kita bisa melihat sellernya darimana ada yang dari surabaya, bandung, dan sebagainya. Kita telepon satu persatu melalui data yang kita punya, dari beberapa data tersebut kita bisa menemukan beberapa seller ternyata kita sebenarnya butuh 93 O-ranger di surabaya sedangkan kita baru punya 18 O-ranger. Satu O-ranger diharapkan dia bisa mengcover 20 seller berarti jika ada 93 bisa sekitar 200 customer baru yang bisa kita layani” (wawancara dengan Bapak Mico selaku asisten manajer pemasaran dan pengembangan outlet)

Dalam era perkembangan jaman masyarakat menuntut yang serba cepat dan efisien karena keterbatasan waktu maka muncullah inovasi O-ranger. Saat ini mall-mall di surabaya banyak yang sudah melakukan dengan dua opsi penjualan antara offline (ditoko) dan online. Tidak hanya satu toko yang melakukan opsi tersebut melainkan melalui hasil pemetakan ada 27 mall dan belum lagi area pemukiman. Pos Indonesia tentu terus berupaya memanfaatkan peluang ini. Dari hasil pemetakan Kantor pos kebonrojo surabaya butuh 93 O-ranger yang diharapkan bisa meyebar melayani publik, sementara Kantor Pos Kebonrojo masih memiliki 18 orang O-ranger. Pendapatan yang diperoleh O-ranger adalah 10% dari pengambilan paket. Hasil pengambilan barang oleh tim o-ranger tergolong lumayan besar, satu hari pengambilan barang oleh tim o-ranger setara dengan pendapatan di Kantor Pos Cabang maupun agen pos selama satu bulan. Total paket yang diambil tim O-ranger yang bisa dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.2 Rekap Pendapatan O-ranger

No	Nama	Banyaknya Pengambilan Produk (<i>Pick Up</i>)/Bln		
		April	Mei	Juni
1.	Agung prakoso	85	134	206
2.	Ajeng Fara	322	464	240
3.	Auliya Rachmawati	206	327	243
4.	Ayub Nova S	315	23	40
5.	Dicky Nour S	246	191	177
6.	Lenny Tri	1.122	1.155	697
7.	Rico Aditya M	-	64	140
8.	Rizka Iskadar	183	305	499
9.	Rizky Ardiansyah	230	204	186
10.	M. Adi Pramono	297	392	487
11.	Adi Putra	190	-	-
12.	Auliya Putriya	175	143	8
13.	Muhammad	201	112	41
14.	Dwiki Priya Atmaja	165	186	139
15.	Rio Refaldi	160	-	-
16.	Ori Ashari	48	593	563
17.	Ari Budi	163	192	-
18.	Much Muchlishin	-	-	16
19.	Puja Nila	-	-	40
20.	Andi Nugroho	1	-	-
21.	Syafi'i	-	-	9
Total		4.109	4.485	3.751
Total Pendapatan		Rp.138.804.773,-	Rp.169.223.573	Rp.126.281.107

(Sumber : Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)

Tabel 5.3 Rekap Pendapatan Kantor Pos Cabang Bulan Mei 2018

No.	Layanan	Jumlah
1.	Pos Ekspres	296
2.	Surat Kilat Khusus	600
3.	Paket kilat Khusus	218
4.	Paket Pos biasa	22
5.	<i>Express Mail Service</i>	2
6.	Surat tercatat/ <i>registered</i>	5
Total		1.143
Total Pendapatan		Rp.27.639.501

(Sumber : Kantor Pos Cabang Le UNTAG Surabaya)

2) Mobile Postal Service

Bapak Mico selaku asisten manager pemasaran dan pengembangan outlet mengatakan bahwa :

“Kita punya mobil bergerak 3, bukan mengantar dan menjemput barang melainkan stand by di tempat pada titik keramaian tertentu yaitu di kantor imigrasi sukomanunggal , surabaya barat citraland, dan yang di surabaya gubeng mulai jam 8 pagi sampai malam. Mobile Postal Service ini seperti loket artinya kita lebih mendekatkan ke masyarakat.”(wawancara pada tanggal 17 Juli 2018)

Inovasi yang kedua adalah Mobile postal Service berbeda dengan inovasi pertama. Mobile Postal Service ini adalah mobil layanan yang *stand by* pada tempat-tempat keramaian yang didalamnya juga melayani seperti loket kantor pos pada umumnya antara lain mengirim paket, membayar jasa keuangan, jual materai. Yang melayani adalah pegawai Kantor pos Kebonrojo sendiri. Mobile postal service yang *stand by* ada 3 mobil tentu dibagi sesuai dengan wilayah terutama tempat-tempat keramaian yaitu di Kantor Kelurahan Prada area surabaya barat, Mirota Surabaya Gubeng dan kantor imigrasi Jl. Sukomanunggal.

Gambar 5.4 Mobile Postal Service



Sumber : Dokumentasi penulis

3) M-Pospay

M-Pospay merupakan produk baru dari Pos Indonesia yang mampu memberi kemudahan lebih kepada pelanggan dalam segala macam pembayaran seperti pembayaran PDAM, PBB, PLN, Asuransi, Telkom, *e-commerce*, TV Kabel, pembelian pulsa, bahkan bisa digunakan untuk tarik tunai. M-Pospay adalah sebuah aplikasi berbasis android yang dapat dijalankan pada perangkat smartphone yang berbasis android. Dengan menggunakan M-pospay, pelanggan dapat menikmati beragam fitur-fitur pospay dengan hanya melalui sentuhan jari-jari. selain itu, terdapat juga fitur informasi tarif, kodepos, informasi lokasi kantor pos terdekat, dan fitur pelacakan.

“Kita juga ada inovasi baru yaitu M-pospay adalah layanan yang dijalankan dengan perangkat berbasis android disitu kita bisa membayar berbagai tagihan seperti listrik, pajak dll, pembayaran dilakukan dengan mengisi deposit di aplikasi tersebut” (wawancara dengan bapak Hadi selaku Manager Pelayanan)

Bapak Hadi juga menjelaskan bahwa M-pospay ini masih dalam proses uji coba (*tryal*) cara mendownloadnya juga masih melalui web posindonesia.co.id belum bisa di dapatkan melalui Google Play Store. Diharapkan M-pospay ini bisa memberi nilai tambah kepada masyarakat tentang transparasi dalam pembayaran apa saja seperti halnya di loket pos.



Sumber : Aplikasi Pos M-PosPay

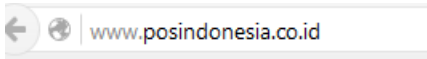
4) Pos Order Number (PON)

Menurut penjelasan bapak Hadi selaku Manager pelayanan :

“Pos order number adalah layanan yang digunakan untuk penjual atau seseorang yang akan mengirimkan barangnya, keunggulan pos order number ini adalah mereka bisa langsung input sendiri seperti tujuan pengiriman, alamat pengiriman, dan otomatis langsung masuk ke sistem Kantor Pos Pusat Kebonrojo. Jadi para seller yang menjual barangnya melalui online jika malas antri bisa langsung diinput sendiri, untuk kiriman tetap diantar ke pengiriman pos terdekat”

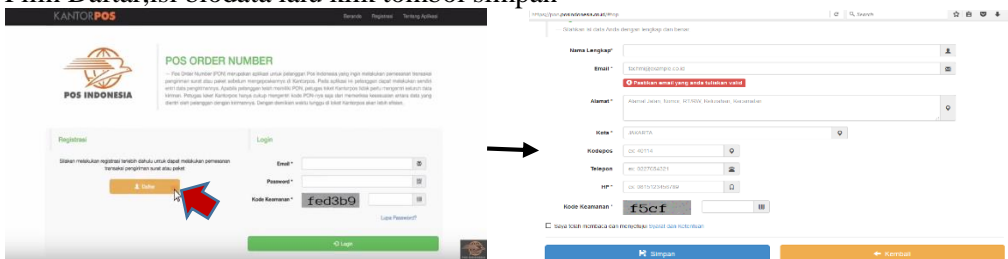
Pos Order Number adalah aplikasi web yang merupakan solusi antri lama di Kantor Pos dan bosan menunggu antrian entry data. Pos Order number hanya digunakan untuk seseorang yang mau mengirimkan barangnya atau *seller*. Dengan adanya Pos Order Number dapat memudahkan pada penjual online tidak perlu menunggu antrian terlalu lama. Cukup dengan meng-*entry* dirumah. Berikut cara menggunakan Pos Order Number:

Gambar 5.6 Langkah-langkah Cetak Pos Order Number

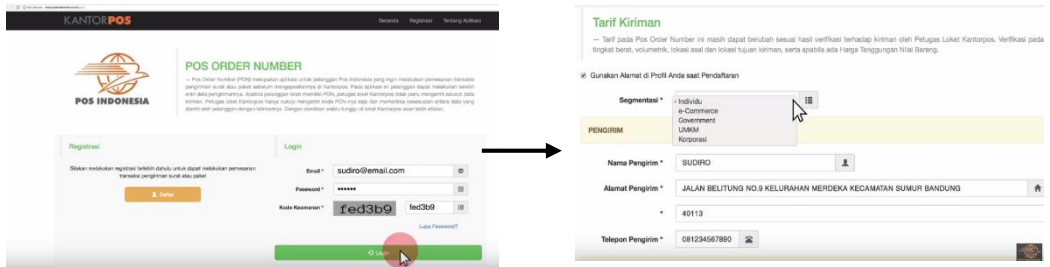
- 1)  Masuk ke web posindonesia.co.id
- 2) Setelah itu muncul tampilan seperti ini, pilih Pos Order



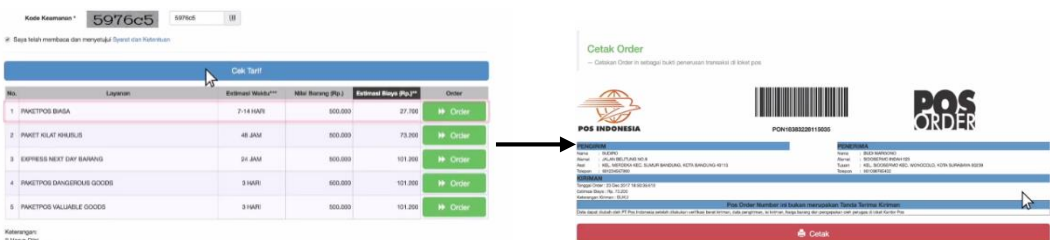
- 3) Pilih Daftar, isi biodata lalu klik tombol simpan



- 4) Setelah klik simpan biodata secara otomatis akan dikirim password melalui email, password digunakan untuk log in ke menu awal seperti gambar dibawah ini, lalu isi semua data penerima barang



- 5) Lalu akan muncul pilihan produk layanan dan harga, setelah itu klik order akan muncul nomor Pos Order seperti resi pengiriman



- 6) Nomor PON siap ditempel di paket, pengirim pun tinggal mengantarkan ke Kantor Pos terdekat untuk verifikasi, membayar biaya pengiriman, dan paket siap dikirim ke tujuan tanpa harus menunggu lama.



(Sumber : Pos Order Number PT. Pos Indonesia Diolah Peneliti)

5.2 Pembahasan

5.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000

Kualitas Pelayanan dikatakan berhasil apabila sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Konsumen/masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah telah menetapkan dan memberlakukan standar mutu pelayanan prima sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

5.2.1.1 Prosedur pelayanan

Pada penelitian ini prosedur pelayanan pada prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satunya yaitu Kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini PT. Pos Indonesia khususnya pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya harus melakukan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Dari hasil wawancara telah disimpulkan bahwa konsumen merasa puas akan pelayanan yang telah diterapkan mudah, tidak berbelit-belit. Pelanggan cukup datang ke Kantor Pos Kebonrojo membawa paket yang akan dikirimkan, menuju loket untuk ditimbang, menanyakan isi dan tujuan pengiriman, lalu pelanggan tinggal membayar sesuai dengan harga yang tertera di aplikasi. Namun perlu adanya peningkatan sumber daya manusia yang harus

memiliki sikap responsibilitas terhadap pelanggan baru. Dan juga melakukan evaluasi antara Kantor Pos pusat dengan Kantor Pos cabang maupun Agen

5.2.1.2 Waktu penyelesaian

Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/6/2003 salah satunya yaitu “Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan”. Harus ditetapkan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil wawancara salah satu pelanggan masih mengatakan belum sesuai estimasi, tapi sebagian besar mengatakan sudah sesuai. Hal tersebut masih dapat dimaklumi karena waktu penyelesaian kiriman *express* ditentukan dari isi barangnya karena tidak semua barang bisa dikirim lewat Pos *express*, selain itu banyak faktor yang bisa memperlama pengiriman salah satunya adalah dari jam pengiriman. Jika barang tersebut dikirim sore hari maka barang tersebut tidak bisa sampai esok harinya karena barang yang dikirim sore akan masuk jadwal pengiriman esok harinya, faktor lain adalah faktor manusia atau pegawainya yang kurang teliti, faktor ke tiga adalah pencarian alamat yang pelosok lalu tidak ada orang penerima paket tersebut akan disimpan oleh pihak kurir pos dan akan pengantarnya lagi di keesokan harinya. Maka dalam waktu penyelesaian Kantor Pos Kebonrojo sudah dikatakan cukup baik tetapi masi perlu adanya peningkatan lagi.

5.2.1.3 Biaya pelayanan

Kewajaran biaya penyelesaian pelayanan harus memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat, sesuai kondisi, biaya yang ditetapkan dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 “Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.” Dalam biaya pelayanan pada PT. Pos Indonesia yang dilihat dari beberapa narasumber bahwa saat ini harga yang ditawarkan pos masih diatas jasa pengiriman lain artinya

masih jauh lebih mahal namun biaya yang ditawarkan sudah sesuai ketentuan dari Kantor Pos pusat Bandung 40000 dan telah mempertimbangkan dari Keputusan Direksi PT Pos Indonesia yaitu KD.84/DIRUT/1014 tentang penyusunan Tarif surat dan Paket. Biaya paket pengiriman diperkirakan lebih mahal karena setiap paket mendapatkan asuransi dari PT. Pos Indonesia yang dimana mendapat ganti rugi bila terjadi kerusakan dan kehilangan. selain itu hanya pengiriman Pos yang mampu mengirim barang hingga ke pelosok desa dan daerah terpencil sekalipun.

5.2.1.4 Produk Pelayanan

Menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah”. “Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”. Produk pelayanan yang ditawarkan oleh Kantor Pos Kebonrojo tentu sangatlah bervariasi sesuai kebutuhan masyarakat mulai dari pengiriman dalam Negeri maupun luar Negeri. Pengiriman barang, parcel, surat yang bisa dikirim melalui jalur udara dan darat, ditambah dengan adanya jasa pengiriman uang dan pelayanan pembayaran (*pospay*) semua ada di satu tempat PT. Pos Indonesia.

Sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik Produk pelayanan juga harus dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Kantor pos telah menyediakan website untuk mempermudah mencari informasi tentang produk pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan, contohnya pos express, pos kilat khusus, paket pos biasa yang masing-masing dilengkapi dengan waktu estimasi. Selain itu website juga digunakan untuk melacak status kiriman. Dari hasil wawancara telah diperoleh kesimpulan bahwa produk pelayanan yang ditawarkan sudah baik lengkap dan masyarakat mendapat kemudahan. Selain itu adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Paket yang dikirimkan akan aman terjaga karena telah diasuransikan sepenuhnya oleh PT. Pos Indonesia.

5.2.1.5 Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu "Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik." Untuk sarana dan prasarana di Kantor Pos Kebonrojo Surabaya sudah baik. Dapat dilihat dari gambar 5.1 bangunan gedungnya masih mempertahankan keunikan dari sejarahnya namun tetap terjaga keindahan dan kebersihannya. Kantor Pos Kebonrojo Surabaya terdapat 26 loket yang dibagi sesuai kebutuhan pelanggan dan untuk menghindari antrian yang terlalu lama dan ruang tunggu yang luas. Di dalam ruang pelayanannya juga terdapat meja pelayanan, meja kerja, timbangan elektrik di setiap loketnya. Serta untuk pelanggan terdapat 11 kursi panjang yang digunakan untuk menunggu panggilan nomor antrian. Sarana dan prasarana lain seperti mushola sudah ada, nomor antrian, alat pendingin dan air minum tersedia dengan baik. Dengan hal ini dapat dikatakan sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu: i) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum. ii)Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

5.2.1.6 Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Kompetensi petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat. Faktor kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dibentuk dalam beberapa indikator yaitu kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, tanggung jawab petugas

dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, kedisiplinan petugas terhadap konsisten waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghargai.

Dari beberapa indikator tersebut petugas Kantor Pos Kebonrojo Surabaya menurut responden kompetensi dalam pemberian pelayanan sebagian besar mengatakan sudah baik namun dilihat dari wawancara responden kurang maksimal. Masih ada pegawai yang kurang ramah dalam melayani pelanggan oleh karena itu perlu adanya peningkatan sehingga perlu adanya evaluasi terhadap karyawan.

Dari indikator kualitas pelayanan diatas dapat diketahui bahwa Pelaksanaan pelayanan berdasarkan standar kualitas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan. Masyarakat masih ada yang menganggap prosedurnya rumit dikarenakan kurangnya responsibilitas pegawai, waktu penyelesaian cukup baik tetapi perlu adanya peningkatan, biaya pelayanan yang masih kompetitif, dari kekurangan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di Kantor Pos Kebonrojo Surabaya sepenuhnya masih kurang optimal dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Maka dari itu perlu adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas jasa pengiriman yang lebih baik.

5.2.2 Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas

Menurut Amabile et al. (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreatifitas adalah: "Inovasi atau innovation berasal dari kata to innovate yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru." Kita berada di tengah-tengah samudera hasil inovasi. Ada inovasi: pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dsb. Secara khusus inovasi di dalam lembaga

publik bisa di definisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (users)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Kantor Pos Kebonrojo telah melakukan beberapa inovasi yaitu : a) O-ranger, b) Mobile Postal Service, c) M-Pospay, d) Pos Order Number. Apabila dikaitkan dengan teori menurut pandangan Radenakers (2005) yang merujuk pada tipologi inovasi, inovasi dibagi dalam beberapa tipe yaitu inovasi produk, inovasi proses, inovasi organisasional, inovasi bisnis.. Bentuk inovasi yang diterapkan pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya termasuk dalam tipe inovasi proses karena terdapat metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah (misalnya distribusi atau produksi) yang lebih baik atau lebih murah. Dari beberapa inovasi dapat dijabarkan sebagai berikut :

5.2.2.1 O-ranger

O-Ranger merupakan tim yang dibentuk Pos Indonesia untuk melakukan layanan penjemputan barang (pick up service) di masing-masing area. O-Ranger berasal dari kata Orange, yang merupakan warna lambang dari Pos Indonesia dan juga terdiri dari 2 kata yaitu "O" dan "Ranger": "O" yang merupakan kependekan dari sederetan kata Optimist, Onward, Outstanding, Observant, dan Outgoing."Ranger" yang berarti pengembara atau penjelajah, melambangkan kegigihan tim dalam melaksanakan tugasnya dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki.

O-ranger merupakan inovasi baru yang telah diterapkan Kantor Pos Kebonrojo pada oktober 2017. Selain layanan jemput bola atau pengambilan paket ke masyarakat (pick up service) para O-ranger juga menawarkan produk unggulan Pos Indonesia, melakukan pendataan pelanggan dan calon pelanggan yang akan diambil paketnya dan memprospek pelanggan baru. Pegawai O-ranger ini bukan karyawan

Pos Indonesia melainkan mitra yang bekerjasama ataupun juga biasa disebut sales. Untuk penerimaan pegawai o-ranger Kepala Pemasaran dan Pengembangan Outlet melakukan dengan cara memasang info lowongan melalui media sosial seperti di facebook, instagram bahkan sudah bisa diakses melalui web www.oranger.posindonesia.co.id. Pos Indonesia memberlakukan sistem kerja O-ranger ini dengan target pengambilan paket, namun jam kerjanya bebas dengan batas waktu sore hari paket yang di ambil ke masyarakat harus disetorkan ke Kantor Pos Pusat Kebonrojo untuk di input dan cetak resi. Pendapatan yang diperoleh O-ranger adalah 10% dari pengambilan paket. Pegawai O-ranger ini juga dibekali seragam seperti halnya pegawai kantor Pos, atribut, timbangan, kantong untuk tempat paket.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan relatif yaitu mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Dengan adanya O-ranger mempunyai banyak keuntungan yaitu memberi kemudahan kepada publik yang memiliki keterbatasan waktu. Saat ini banyak mall-mall di surabaya yang melakukan dua opsi penjualan antara offline (ditoko) dan online. Dan dapat dilihat dari perbandingan tabel 5.1 dan tabel 5.1 dapat disimpulkan bahwa paket yang di *pick up* tim O-ranger tergolong lumayan besar, satu hari pengambilan barang oleh tim o-ranger setara dengan pendapatan di Kantor Pos Cabang maupun agen pos selama satu bulan. Namun kurangnya SDM yang menjadi penghambat, Dari hasil pemetaan Kantor pos kebonrojo surabaya butuh 93 O-ranger yang diharapkan bisa meyebarkan melayani publik, sementara Kantor Pos Kebonrojo masih memiliki 18 orang O-ranger.

5.2.2.2 Mobile Postal Service

Mobile Postal Service ada yang menyebutnya dengan Mobile Post Office atau Pos keliling merupakan unit pelayanan pos bergerak di kota dan pedesaan yang berfungsi seperti kantor pos atau kantor pos cabang pada umumnya. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat

kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Mobile Postal Service ini juga melayani jasa mengirim surat dan paket, membeli benda-benda pos serta melayani berbagai macam pembayaran seperti PDAM, listrik, dan *e-commerce* (pembayaran online). Mobile Postal Service ini adalah mobil layanan yang stand by pada tempat-tempat keramaian, dengan ini Inovasi Mobile Postal Service mempunyai keunggulan lebih mendekati kepada masyarakat dengan sistem jemput bola. Mobile postal service yang melayani adalah pegawai Kantor pos kebonrojo sendiri. Kantor Pos Kebonrojo Surabaya mempunyai 3 mobil yang *stand by* tentu dibagi sesuai dengan wilayah terutama tempat-tempat keramaian yaitu di Kantor Kelurahan Prada area surabaya barat, Mirota surabaya gubeng dan kantor imigrasi Jl. Sukomanunggal.

5.2.2.3 M- Pospay

M-Pospay merupakan produk baru dari Pos Indonesia yang mampu memberi kemudahan lebih kepada pelanggan dalam segala macam pembayaran seperti pembayaran PDAM, PBB, PLN, Asuransi, Telkom, *e-commerce*, TV Kabel, pembelian pulsa, bahkan bisa digunakan untuk tarik tunai. M-Pospay adalah sebuah aplikasi berbasis android yang dapat dijalankan pada perangkat smartphone yang berbasis android. Dengan menggunakan M-pospay, pelanggan dapat menikmati beragam fitur-fitur pospay dengan hanya melalui sentuhan jari-jari. selain itu, terdapat juga fitur informasi tarif, kodepos, informasi lokasi kantor pos terdekat, dan fitur pelacakan kiriman. Dikaitkan dengan teori Lembaga Administrasi Negara (LAN) Inovasi ini sudah dikatakan cukup baik terkait dengan perkembangan teknologi dan ICT, M-pospay memiliki keunggulan dan nilai lebih yaitu akan tercipta transparansi. dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat tekonologi informasi dan komunikasi yang tepatnya pada Manfaat Tingkat Proses, yaitu :

- a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke Kantor Pos dan mengirim informasi ke Kantor pos, mengurangi biaya bagi perusahaan untuk menyediakan informasi.
- b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
- c. Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
- d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

Tetapi M-pospay ini masih terdapat kekurangan yaitu aplikasi masih belum disebarluaskan kepada masyarakat umum dan dalam proses uji coba (*tryal*) cara mendownloadnya juga masih melalui web posindonesia.co.id belum bisa di dapatkan melalui Google Play Store maupun App Store .

5.2.2.4 Pos Order Number (PON)

Pos Order Number (PON) merupakan aplikasi untuk pelanggan Pos Indonesia yang ingin melakukan pengiriman surat atau paket. Pada aplikasi ini pelanggan dapat melakukan sendiri entri data pengirimannya. Apabila pelanggan telah memiliki PON, petugas loket Kantorpos tidak perlu mengentri seluruh data kiriman. Petugas loket Kantorpos hanya cukup mengentri kode PON-nya saja dan memeriksa kesesuaian antara data yang dientri oleh pelanggan dengan kirimannya. Dengan demikian waktu tunggu di loket Kantorpos akan lebih efisien. Pos Order Number adalah aplikasi web yang merupakan solusi antri lama di Kantor Pos dan bosan menunggu antrian entry data. Pos Order number hanya digunakan untuk seseorang yang mau mengirimkan barangnya atau *seller*. Dengan adanya Pos Order Number dapat memudahkan pada penjual online tidak perlu menunggu antrian terlalu lama. Cukup dengan meng-*entry* dirumah.

Jika dikaitkan dengan teori Lembaga Administrasi Negara (LAN) Pos Order Number memiliki keunggulan yang erat kaitannya dengan manfaat pada tingkat pengelolaan, yaitu :

- a. Merubah perilaku aparat: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
- b. Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.
- c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparat lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

Kantor Pos Kebonrojo Surabaya telah mensosialisasikan kepada masyarakat tentang adanya Pos Order Number ini melalui pertemuan dengan forum bukalapak dan tokopedia. Diharapkan dengan adanya Pos Order Number dapat memberi kemudahan kepada masyarakat.