

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH

1

Judulkarya Ilmiah (Artikel) : Inovasi Layanan MPOSPRAY and Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi pada Kantor Pos Semarang 5000)

Jumlah penulis : 4 orang

Status pengusul : penulis ke 1

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Journal of Public Sector Innovation (JPSI)
b. Nomor ISSN : ISSN
c. Volume, nomor, bulan, tahun: Vol. 2 No. 2 Mei tahun 2018
d. Penerbit : Open Access
e. DOI artikel (jika ada): <http://Dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50>
f. Alamat web jurnal : <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/3174>
g. Terindeks di Scimagojr/thomson Reuter ISI Knowledge atau di

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : ☐ Jurnal Ilmiah Internasional/internasional bereputasi**;

(beri ✓ pada kategori yang tepat) ☒ Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi

☐ Jurnal Ilmiah Nasional /Internasional terindeks di DOAJ, CABI, COPENICUS

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai5)	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 6)			Nilai Yang Diperoleh 7)
	Internasional ☐	Nasional Terakreditasi Sinta 3 ☐	Nasional ☐	
a. Kelengkapan unsur isi artikel(10%)			1	1
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			3	2,7
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			3	2,5
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			3	2,5
Total = (100%)			10	8,7
Penulis ke 1 (0,6)				5,22

Catatan penilaian artikel oleh Reviewer :

- **Kelengkapan unsur isi artikel :**

Artikel sudah memenuhi semua unsur penulisan artikel sesuai dengan gaya selangung jurnal.

- **Ruang Lingkup pembahasan**

Pembahasan cukup baik. Penulis memberikan deskripsi yang lengkap tentang inovasi kebijakan MPOSPAY dan free pick up di Kantor Pos Kota Semarang. Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini adalah indikator kualitas pelayanan menurut A Parasuraman yang merupakan teori dasar dalam studi kualitas pelayanan publik.

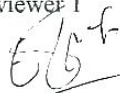
- **Kemutakhiran informasi dan metodologi**

Informasi yang disampaikan dalam artikel mutakhir dan sesuai dengan perkembangan teoritis dan empiris pada saat artikel diterbitkan. Metodologi yang digunakan cukup baik dalam menjawab pertanyaan penelitian.

- **Kualitas Penerbit**

Cukup baik. Artikel diterbitkan pada jurnal nasional terakreditasi yang terindeks pada data base jurnal internasional.

Reviewer 1



Prof. Dr. Endang Larasati, M.S

NIP 195706181983032001

Unit kerja : FISIP UNDIP

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU *PEER REVIEW*
KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH

1

Judulkarya Ilmiah (Artikel) : Inovasi Layanan MPOSPRAY and Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi pada Kantor Pos Semarang 5000)

Jumlah penulis : 4 orang

Status pengusul : penulis ke 1

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Journal of Public Sector Innovation (JPSI)
b. Nomor ISSN : ISSN
c. Volume,nomor,bulan,tahun: Vol. 2 No. 2 Mei tahun 2018
d. Penerbit : Open Access
e. DOI artikel (jika ada): <http://Dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50>
f. Alamat web jurnal : <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/3174>
g. Terindeks di Scimagojr/thomson Reuter ISI Knowledge atau di

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : ☐ Jurnal Ilmiah Internasional/internasional bereputasi**:
(beri ✓ pada kategori yang tepat) ☒ Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi
☐ Jurnal Ilmiah Nasional /Internasional terindeks di DOAJ, CABI,COPERNICUS

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai5)	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 6)			Nilai Yang Diperoleh 7)
	Internasional ☐	Nasional Terakreditasi Sinta 3 ☐	Nasional 10 ☐	
a. Kelengkapan unsur isi artikel(10%)			1	0,5
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			3	2,75
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			3	2,5
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			3	2,5
Total = (100%)			10	8,25
Penulis ke 1 (0,6X8,25) = 4,95				4,95

Catatan penilaian artikel oleh Reviewer :

- a. **Kelengkapan unsur isi artikel :**
Penulis telah memberikan urian secara lengkap pada setiap unsur artikel sesuai dengan panduan penulisan jurnal. Skor 0,5.
- b. **Ruang Lingkup pembahasan**
Ruang lingkup pembahasan baik dengan menggambarkan sejarah inovasi layanan MPOSPAY dan free pick up di Kantor Pos Kota Semarang. Selain itu penulis juga memadukan pendekatan inovasi manajemen publik secara komprhensif menurut indicator A Parasuraman. Skor 2,75.
- c. **Kemutakhiran informasi dan metedologi**
Informasi yang diajukan up to date dan relevan dengan perkembangan studi inovasi kebijakan. Metodologi penelitian cukup baik dalam menerjemahkan indicator inovasi pelayanan publik. Hasil turnitin 16%. Skor 2,5.
- d. **Kualitas Penerbit**
Cukup baik. Artikel diterbitkan pada jurnal internasional peer review yang terindeks dalam sistem indeks DOAJ, Copernicus dll. Skor 2,5.

Semarang, 16 Juli 2020

Reviewer 2



Prof.Dr.Dra. Ari Pradhanawati , M.S

NIP. 196105011987102001

Unit kerja : FISIP UNDIP

Journal Profile

JPSI (Journal of Public Sector Innovations)

eISSN : 2548396X | pISSN :

Universitas Negeri Surabaya



Penyerbit:

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Website | Editor URL

Address:

Jl. Ketintang No.18, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60231 Surabaya

Email:

jpsi@unesa.ac.id

2018

2019

sinta Accreditations

Search...



1

2

3

4



Page 1 of 4 | Total Records : 40

Publications

Citation

IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN DALAM UPAYA MENGENTASKAN KEMISKINAN DI KOTA BATU

C. Sasmito, ER Nawangsari

JPSI (Journal of Public Sector Innovations) 3 (2), 68-74

9

Model Pentahelik Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kota Semarang

T. Yuningsih, T. Damri, S. Sulandari

JPSI (Journal of Public Sector Innovations) 3 (2), 84-93

7

Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)

LI Mindarti, APA Juniar

JPSI (Journal of Public Sector Innovations) 3 (1), 19-27

6

EVALUASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN GRATIS DI KABUPATEN PASAMAN

S Asyiah, MF Adnan, A Mubarak

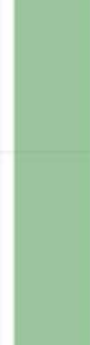
6

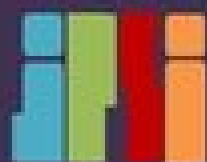
Citation Statistics

60

50

40





JOURNAL OF PUBLIC SECTOR INNOVATIONS



Department of Public Administration
Faculty of Social Sciences and Law
Universitas Negeri Surabaya

USER

Username

Password

☐ Remember me

INDEXED BY:



ARTIKEL TEMPLATE



[OPEN JOURNAL SYSTEMS](#)

[HOME](#) [ABOUT](#) [LOGIN](#) [REGISTER](#) [SEARCH](#) [CURRENT](#)
[ARCHIVES](#)

Home > About the Journal > **Editorial Team**

Editorial Team

Editor-in-Chief

[Dr. Prasetyo Isbandono, M.Si.](#), Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Law, [Universitas Negeri Surabaya \(Unesa\)](#), Indonesia

Editorial Advisory Board

[Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.](#), Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Law, Universitas Negeri Surabaya (Unesa), Indonesia
[Debby Febriyan Eprillianto, S.Sos., MPA.](#), Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Law, Universitas Negeri Surabaya (Unesa), Indonesia
[Gali Wahyu Pradana, S.A.P., M.Si.](#), Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Law, Universitas Negeri Surabaya (Unesa), Indonesia
[Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., MA.](#), Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Law, Universitas Negeri Surabaya (Unesa), Indonesia
[Theresia Octastefani, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc.](#), Department of Politics and Government, Faculty of Social and Political Sciences, [Universitas Gadjah Mada \(UGM\)](#), Indonesia
[Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, M.AP., M.Pol.Sc.](#), Department of Islamic Management, Faculty of Da'wah and Communication Sciences, [Universitas Islam Negeri \(UIN\) Sunan Kalijaga](#), Indonesia

Copyright © JPSI (Journal of Public Sector Innovations)

ISSN: [2548-396X](#) (Online) and ISSN: [2541-4291](#) (Print)



ABOUT THIS JOURNAL

[Editorial Team](#)

[Reviewers](#)

[Focus and Scope](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Ethics](#)

[Author Guidelines](#)

[Online Submissions](#)

ISSN BARCODE



(Online Version)

NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe](#)

INFORMATION

- [For Readers](#)
- [For Authors](#)
- [For Librarians](#)



00010051

[View My Stats](#)

[Journal Help](#)

JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)

FONT SIZE

USER

Username

Password

☐ Remember me

[HOME](#)
[ABOUT](#)
[LOGIN](#)
[REGISTER](#)
[SEARCH](#)
[CURRENT](#)

[ARCHIVES](#)

Home > Archives > **Vol 2, No 2 (2018)**

Vol 2, No 2 (2018)

Mei 2018

DOI: <http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2>

Table of Contents

Articles

[INOVASI LAYANAN MPOSPAY DAN FREE PICK UP POS INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN \(Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000\)](#)
[PDF](#)

DOI: [10.26740/jpsi.v2n2.p44-50](http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50)

Hardi Warsono, Desti Relinda Qurniawati, Herta Sitorus, Soni Mukhammad Fajar S.

Abstract view: 412 times

[PEMBERDAYAAN PEREMPUAN NELAYAN DALAM PENGEMBANGAN USAHA NUGGET KERANG DESA BLURU KIDUL KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO](#)
[PDF](#)

DOI: [10.26740/jpsi.v2n2.p51-55](http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p51-55)

Tukiman Tukiman, Rosida Rosida, Sonja Andarini

Abstract view: 136 times

[PEMELIHARAAN FASILITAS WATER TAP \(Studi Kasus pada ITB dan UNS\)](#)
[PDF](#)

DOI: [10.26740/jpsi.v2n2.p56-60](http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p56-60)

Gustauli Bintoro

Abstract view: 264 times

[PERENCANAAN PENGELOLAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH SEKTOR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI KABUPATEN BLORA](#)
[PDF](#)

DOI: [10.26740/jpsi.v2n2.p61-71](http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p61-71)

Robi Nugrahadi, Sarwono Sarwono, Riyanto Riyanto

Abstract view: 145 times

[POSISI STRATEGIS DAN ARAH PENGEMBANGAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS \(UPTD\) MENJADI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH \(BLUD\) DI PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR](#)
[PDF](#)

DOI: [10.26740/jpsi.v2n2.p72-81](http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p72-81)

Slamet Hari Sutanto

Abstract view: 629 times

[SMART KAMPUNG SEBAGAI WUJUD KEMAJUAN SISTEM ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN DI DESA KETAPANG, KECAMATAN KALIPURO, KABUPATEN BANYUWANGI](#)
[PDF](#)

DOI: [10.26740/jpsi.v2n2.p82-87](http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p82-87)

Retno Wulan Sekarsari, Tedy Winarno

Abstract view: 671 times

ABOUT THIS JOURNAL

[Editorial Team](#)

[Reviewers](#)

[Focus and Scope](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Ethics](#)

[Author Guidelines](#)

[Online Submissions](#)

ISSN BARCODE



(Online Version)

NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe](#)

INFORMATION

- [For Readers](#)
- [For Authors](#)
- [For Librarians](#)



00010051

[View My Stats](#)

[Journal Help](#)

JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)

FONT SIZE

INDEXED BY:



ARTIKEL TEMPLATE



[OPEN JOURNAL SYSTEMS](#)

Copyright © JPSI (Journal of Public Sector Innovations)

ISSN: **2548-396X** (Online) and ISSN: **2541-4291** (Print)



PEMBERDAYAAN PEREMPUAN NELAYAN DALAM PENGEMBANGAN USAHA NUGGET KERANG DESA BLURU KIDUL KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO

Tukiman

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas UPN "Veteran" Jawa Timur, tukiman_upnjatim@yahoo.com

Rosida

Prodi Teknologi Pangan, Universitas UPN "Veteran" Jawa Timur, rosidaupnjatim@gmail.com

Sonja Andarini

Prodi Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas UPN "Veteran" Jawa Timur, sonjaandarini@rocketmail.com

Abstrak

Pengabdian kepada masyarakat ini adalah pemberdayaan perempuan nelayan dalam pengembangan usaha nugget kerang di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, pelaksanaannya dilakukan dari bulan Maret sampai dengan Juni 2018, metode pengabdian masyarakat ini berupa Pelatihan, Pendampingan dan praktek membuat nugget kerang sesuai dengan resep adonan yang bercita rasa, & Higienitas produk pangan. Pelatihan, Pendampingan dan praktek manajemen pemasaran Packaging & Labeling, monitoring dan pendampingan setelah pelatihan. Konsep ini adalah menciptakan sebuah masyarakat yang mandiri dan kreatif dalam memproyeksikan masa depan mereka, keluarga masyarakat nelayan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, tidak akan lagi bergantung pada pemerintah setempat dalam pengembangan usaha home industri di desanya, akan tetapi mampu berdiri sendiri dengan potensi yang ada di wilayahnya. Sistem manajemen yang berbasis kemandirian dan kreatifitas dalam pengembangan produksi nugget kerang masih jarang ditemukan. Oleh karena itu kedepan desa Bluru Kidul diharapkan menjadi desa percontohan khususnya dalam produksi nugget kerang di Jawa Timur khususnya, dan di Indonesia pada umumnya, terutama bagi wilayah desa-desa pesisir.

Kata Kunci: Pemberdayaan, Perempuan Nelayan, Nugget Kerang.

Abstract

Community service is done by the empowerment of women fishermen by developing shell nugget in Bluru Kidul Village, Sidoarjo Sub-district, Sidoarjo Regency. This activity was conducted from March to June 2018, the methods of community service are training, mentoring, and practice of making shell nugget according to the receipe of dough that flavor and hygiene, marketing management practices of packaging and labeling. It aims to create an independent and creative society in projecting their future, the family of fishermen in Bluru Kidul Village, Sidoarjo Sub-District, Sidoarjo Regency, so that they will no longer rely on local government in developing home industry business in their village. In addition, they will be able to stand on their own with potential in their area. Management system based on independence and creativity in the development of shell nugget production is still rare. Therefore, Bluru Kidul Village is expected to be a pilot village especially in the production of shell nugget in East Java in particular, and in Indonesia in general, especially for coastal villages.

Keywords: Empowerment, Women Fishermen, Shell Nugget.

PENDAHULUAN

Pengembangan usaha nugget dengan bahan dasar kerang di desa Bluru Kidul, merupakan tindak lanjut dari IbM Pemberdayaan Perempuan Nelayan Dalam Pengembangan usaha Bakso Kerang. Hal ini dipandang penting bagi masyarakat di desa Bluru Kidul khususnya keluarga nelayan dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan keluarga, karena diprediksi dalam arti akan terus dievaluasi bahwa pembuatan nugget kerang dapat mengalami peningkatan produksi. Disamping perempuan nelayan akan mampu atau berdaya dalam meningkatkan produksi yang bersumber dari bahan dasar

kerang yang tentunya juga dibarengi dengan peningkatan penghasilan, maka perlu digali potensi lain yang sangat dimungkinkan dapat pula menambah penghasilan keluarga nelayan yakni Pengembangan Usaha Pembuatan Nugget Kerang.

Usaha pembuatan nugget kerang di desa Bluru Kidul, sebenarnya sudah cukup sering dilakukan oleh perempuan nelayan yang tergabung dalam Kelompok Usaha Bersama (KUB), disamping krupuk kerang dan bakso kerang. Namun karena sifatnya spekulasi sehingga belum dapat dikembangkan dengan baik. Oleh karena itu perlu sentuhan dari pihak lain untuk mengembangkan usaha pembuatan nugget kerang tersebut. Kerang sendiri

PEMELIHARAAN FASILITAS *WATER TAP* (Studi Kasus pada ITB dan UNS)

Gustauli Bintoro

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret,
essususegar@gmail.com

Abstrak

Pemeliharaan fasilitas atau logistik merupakan salah satu fungsi manajemen logistik yang berupa serangkaian kegiatan atau proses yang di dalamnya berupa segala bentuk perawatan, pemeliharaan dan penjagaan keadaan barang agar barang-barang yang dimiliki oleh suatu organisasi agar tetap dapat digunakan kapanpun serta mampu mencapai umur ekonomis dari barang tersebut. Tulisan ini akan membahas tentang bagaimana perawatan fasilitas kran air siap minum yang diadakan oleh Institut Teknologi Bandung dan Universitas Sebelas Maret. Tulisan ini menggunakan kajian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan pemeliharaan fasilitas kran air siap minum termasuk adanya faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya. Hasilnya ditemukan bahwa selain permasalahan pada unit pengolahannya, juga terdapat masalah pada jaringan perpipaan. Hal ini yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pemeliharaan fasilitas *water tap* itu. Selain itu, partisipasi pengguna fasilitas juga menjadi hal yang penting karena jika *water tap* tidak digunakan maka sirkulasi air akan menjadi tidak lancar dan air yang tertampung pada pipa dan tandon akan tercemar bakteri yang akan terus berkembang biak dan air akan hanya dibuang menjadi limbah. Karenanya baik pihak pengelola fasilitas maupun pengguna fasilitas harus menjaga dan merawat fasilitas kran air siap minum ini dengan benar.

Kata Kunci: pemeliharaan logistik, *water tap*, fasilitas publik.

Abstract

Maintenance of facilities or logistics is one of the functions of logistics management in the form of a series of activities or processes in which in the form of all forms of care, maintenance and care of the state of the goods for goods owned by an organization to remain usable at any time and able to achieve the economic age of the goods. This paper will discuss how the treatment of ready-to-drink water faucet facilities held by the Institute of Technology Bandung and Sebelas Maret University. This paper uses a qualitative descriptive study to explain the maintenance of ready-to-drink water faucet facilities including the presence of inhibiting factors in their implementation. The results were found that in addition to problems in the processing unit, there are also problems in the piping network. This is an obstacle in the maintenance of water tap facilities. In addition, the participation of facility users is also important because if the water tap is not used then the water circulation will become not lancar and the water that is accommodated on the pipe and the tank will be reflected bacteria that will continue to multiply and the water will only be disposed of into waste. Therefore both the facility manager and the facility user must maintain and care for the facility tap water ready to drink this properly.

Keywords: maintenance of logistics, water taps, public facilities.

PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu kebutuhan dasar seluruh makhluk hidup. Air digunakan untuk berbagai keperluan oleh manusia seperti minum, mencuci, mandi, dan lain sebagainya. Ketersediaan air minum adalah satu bagian terpenting yang harus terpenuhi. Lambat laun, ketersediaan air untuk kebutuhan minum mengalami berbagai permasalahan mulai dari kualitas air, kuantitas dan kontinuitas air minum. Kebutuhan air minum semakin meningkat dari waktu ke waktu. Bertambahnya

kebutuhan air berbanding lurus dengan kenaikan jumlah populasi manusia di seluruh dunia. Dengan demikian, manusia mulai memikirkan alternatif yang futuristik dan ramah lingkungan untuk memenuhi kebutuhan air minum, misalnya dengan pengolahan air tanah. Hasil pengolahan air baku menjadi air minum, harus dapat didistribusikan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam satu cakupan area tertentu. Dewasa ini distribusi air siap minum di Indonesia mulai mengadopsi cara-cara yang dipakai di negara maju, yaitu dengan menggunakan watertap dimana air yang mengalir adalah

Inovasi Layanan MPOSPRAY dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi pada kantor Pos Semarang 50000)

by Hardi Warsono

Submission date: 04-Jun-2020 11:10AM (UTC+0700)

Submission ID: 1337465631

File name: Inovasi_Layanan_MPOSPRAY.pdf (183.11K)

Word count: 3970

Character count: 24833

INOVASI LAYANAN MPOSPAY DAN FREE PICK UP POS INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

(Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000)

Hardi Warsono

Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro, hardie_wsn@live.undip.ac.id

Desti Relinda Qurniawati, Herta Sitorus, Soni Mukhammad Fajar S.

Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro, infomia@undip.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik yang tidak bersifat monoplistik harus melakukan inovasi layanan se-1a terus menerus agar tetap bisa bersaing dengan kompetitor dan dapat memuaskan pelanggannya. PT Pos Indonesia sebagai salah satu BUMN di Indonesia juga dihadapkan pada tuntutan melakukan inovasi agar tidak kalah dengan pesaing swasta. PT Pos merupakan salah satu BUMN yang memberikan pelayanan ekspedisi pada masyarakat, diantara banyaknya pelayanan jasa serupa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan dan kualitas pelayanan di Kantor Pos Semarang 50000. Penelitian dilakukan dengan kualitatif. Teori utama untuk mengukur kualitas pelayanan didasarkan pendapat A Parasuraman yang mengukur kualitas pelayanan dari indikator: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi-inovasi pelayanan di PT Pos Indonesia untuk peningkatan kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun masih dijumpai beberapa kekurangan antara lain: penyampaian informasi inovasi baru dari petugas kepada pelanggan masih kurang efektif, sehingga inovasi ini terkesan dibuat tidak optimal. Pada umumnya kualitas layanan sudah baik, mulai dari respon petugas, fasilitas yang disediakan, jaminan dan pelayanan yang diberikan. Masih dijumpai kekurangan pada penyampaian informasi yang belum efektif kepada pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penyampaian informasi secara lugas dan detail mengenai inovasi yang dilakukan.

Kata Kunci : Inovasi, Kualitas, Pelayanan

Abstract

Non-monoplistic public services must continuously innovate services in order to remain competitive with its competitors and can satisfy its customers. PT Pos Indonesia as one of the state-owned enterprises in Indonesia is also faced with the demand to innovate so as not to lose with the private competitors. PT Pos is one of 8 BUMN that provide services expedition on the community, among the many services similar services. This study aims to determine the service innovation and quality of service at the Post Office Semarang 50000. Research conducted with qualitative. The main theory to measure the quality of service is based on the opinion of A Parasuraman that measures the quality of service from indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result of the research shows that service innovation at PT Pos Indonesia for the improvement of service quality is good enough, but there are some deficiencies such as: the delivery of new innovation information from the officer to the customer is still less effective, so this innovation seems not optimal. In general the quality of service is good, ranging from the response officers, facilities provided, guarantees and services provided. There are still shortcomings in the delivery of information that has not been effective to the customer. This study recommends the need for accurate and detailed information about the innovations made.

Keywords: Innovation, Quality, Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat (*Public Service Function*). Kehadiran birokrasi pemerintah mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban menyediakan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat luas, baik melalui birokrasinya maupun melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Peran pemerintah melalui BUMN sesuai dengan amanat UUD 1945 pasal 33 Ayat 2 yang menyebutkan cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. Hal ini berarti penguasaan Negara atas cabang-cabang produksi tersebut diwujudkan dalam bentuk perusahaan Negara (BUMN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969, BUMN adalah seluruh bentuk usaha negara yang modal seluruhnya atau sebagian dimiliki oleh negara/pemerintah dan dipisahkan dari kekayaan negara. Pengertian ini diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang BUMN, yang dimaksud BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Salah satu BUMN yang ada di Indonesia adalah Pos Indonesia. Pos Indonesia merupakan sebuah BUMN yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Saat ini, bentuk badan usaha pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha pos Indonesia terdapat dalam PP RI Nomor 5 Tahun 1995, peraturan pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan milik pemerintah dengan status persero.

Berubahnya status Pos Indonesia ini menjadi PT (Perseroan Terbatas), maka PT Pos Indonesia wajib mencari keuntungan sebanyak-banyaknya. Namun saat ini PT Pos Indonesia tidak sendirian. Perusahaan di luar pemerintah (swasta) yang bergerak di bidang jasa pelayanan pengiriman paket saat ini sudah banyak. Dahulu PT Pos selalu menjadi andalan utama dalam jasa pengiriman uang maupun barang. tapi saat ini PT Pos sudah mulai terpinggirkan oleh para kompetitor yang ternyata lebih disukai oleh masyarakat. PT Pos Indonesia memiliki cabang yang terletak di seluruh penjuru Indonesia, hal ini bisa saja menjadi keuntungan bagi PT Pos karena para pesaing lain belum memiliki cabang diseluruh pelosok Indonesia. Bahkan hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membuat program-program pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat di daerah pelosok, yaitu program tentang

ketersediaan informasi di daerah pelosok agar daerah-daerah yang jauh dari jangkauan informasi seperti akses internet dapat tersedia aksesnya dan kantor pos sebagai penghubung dari program tersebut. Tentu dengan keunggulan ini PT Pos seharusnya dapat menjadi pilihan utama. Kenyataannya saat ini PT Pos masih kalah bersaing dengan ekspedisi swasta yang lain. Berikut data tentang para pesaing PT Pos Indonesia.

Tabel 1

Top Brand Index Jasa Ekspedisi

Merek	2015	2016	2017
	TBI	TBI	TBI
JNE	43,5%	47,6%	49,4%
TIKI	36,2%	35,7%	34,7%
Pos Indonesia	6,7%	9,6%	8,4%
DHL	2,1%	1,3%	1,3%

Sumber: Top Brand Index (www.topbrand-award.com)

Dari data tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa PT. Pos Indonesia berada pada posisi ketiga Top Brand Index, posisi tersebut sangat jauh prosentasenya dengan ekspedisi yang lain, seperti JNE dan TIKI. Prosentase TBI Pos Indonesia mengalami penurunan pada tahun 2017 yakni sekitar 1,2% dibanding tahun 2016, padahal pada tahun 2016 mengalami peningkatan yang cukup baik, yakni naik 2,6% dari tahun sebelumnya. Hal tersebut tidak sebanding jika melihat prosentase TBI JNE dan TIKI yang notabene adalah perusahaan swasta, berbeda dengan Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN. Sehingga hal ini diperlukan adanya inovasi yang dilakukan PT Pos Indonesia untuk dapat menyerap pangsa pasar lebih besar.

Semarang merupakan ibukota Propinsi Jawa Tengah yang memiliki tiga kantor utama dan memiliki fungsi berlainan. Pertama, Kantor Pos Besar Semarang 50000 terletak di Jalan Pemuda, merupakan kantor yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Kedua, Kantor Wilayah Pos yang terletak di jalan Sisingamangaraja, berfungsi sebagai pusat kegiatan manajerial untuk wilayah Jawa Tengah dan DIY. Ketiga, *Mail Processing Centre* atau Sentral Pengolahan Pos terletak di Jl. Imam Barjo, Pleburan, Semarang 50241, merupakan kantor yang berfungsi sebagai tempat pengolahan semua kegiatan transaksi pengiriman yang dilakukan pada semua Kantor Pos yang ada di Semarang.

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi kantor pos yang berhubungan langsung dengan pelanggan, yakni Kantor Pos Besar Semarang 50000. Kantor ini berorientasi untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Kantor Pos Besar Semarang 50000 pada akhir tahun 2017 melakukan inovasi layanan *free pick up* (layanan jemput kiriman gratis, pengantar pos yang

mendatangi konsumen, satu pucuk surat tetap di jemput dan membantu mengepak barang kiriman konsumen).

Terdapat pula inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pos Semarang 50000 yakni suatu layanan yang berbasis teknologi, pengguna layanan cukup melakukan transaksi melalui handphone berbasis android, layanan ini disebut dengan *Mobile pos payment* atau Mpospay, namun dari sisi pelayanan masih ada juga beberapa keluhan pelanggan mengenai layanan jasa Kantor Pos Semarang pada tahun 2014-2016 diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2 Jenis Keluhan Pelanggan Tahun 2014-2017

No	Jenis Keluhan	Prosentase
1	Surat / Paket tidak datang tepat waktu (terlambat)	97,75%
2	Surat / Paket Rusak	0,9%
3	Surat / Paket Hilang	1,4%

Sumber : Kantor Pos Semarang 50000 (olah data peneliti)

Dari tabel di atas dapat dilihat, bahwa jenis keluhan pelanggan tertinggi adalah surat/paket tidak datang tepat waktu. Hal tersebut menunjukkan layanan yang diberikan oleh kantor Pos Semarang 50000 belum dapat dikatakan optimal, karena masih tingginya angka keluhan pelanggan mengenai keterlambatan pengiriman surat maupun paket. Sedangkan untuk keluhan lainnya seperti barang hilang dan rusak memperoleh prosentase sebesar 1,4% dan 0,9%.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merasa perlu untuk membahas lebih lanjut tentang upaya Kantor Pos Semarang 50000 agar dapat bersaing dengan kompetitor yang menawarkan pelayanan di bidang yang sama. Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul *Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan dan akan melakukan Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi terhadap permasalahan inovasi layanan Mpospay dan *Free Pick Up* dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pos Semarang 50000, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah inovasi layanan Mpospay dan *Free Pick Up* di Kantor Pos Semarang 50000?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Semarang 50000?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui inovasi layanan Mpospay dan *Free Pick Up* di Kantor Pos Semarang 50000.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Semarang 50000.

METODE

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif tipe deskriptif, jenis ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Semarang 50000. Teknik yang digunakan dalam penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT Pos Besar Semarang 50000 beralamat di Jl. Pemuda No. 4, Pandansari, Kota Semarang, Jawa Tengah 50139, No. telepon 024-3543271, dengan kode kantor 50000 tipe B regional VI Semarang. Kantor Pos ini menaungi 34 kantor pos yang tersebar di wilayah Semarang. Kantor Pos ini merupakan kantor Pos besar yang berkewajiban untuk memeriksa ke 34 kantor pos di Semarang.

Pembahasan

Inovasi Kantor Pos Semarang 50000

5 MPOSPAY

Mpospay adalah layanan berbasis Mobile untuk produk kantorpos yang bisa diakses melalui smartphone oleh pelanggan, Mpospay merupakan singkatan dari *Mobile Post Payment*. Mpospay ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh pelanggan kantor pos untuk melakukan pembayaran melalui semua jenis rekening, baik itu pembayaran PLN, PDAM, Telkom, tagihan kartu bayar, multifinance, tv kabel, asuransi BPJS dan terdapat juga fitur yang sifatnya umum yaitu seperti cek tarif, cari kode pos dan lacak kiriman. Mpospay dapat di download melalui link gg.gg/mpospay di Hp Android.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai layanan Mpospay, peneliti melakukan wawancara dengan manajer pelayanan kantor pos Semarang 50000, hasil wawancara menyebutkan bahwa pelayanan Mpospay merupakan salah satu inovasi baru yang dilakukan oleh Pos Indonesia, dalam pelayanan ini, data setiap konsumen atau pelanggan yang melakukan transaksi langsung masuk pada kantor pusat, layanan Mpospay juga dapat melakukan top up saldo pada akun pengguna, hal ini guna memudahkan pengguna layanan untuk melakukan transaksi. Berikut data transaksi yang dilakukan pada aplikasi Mpospay di Wilayah Semarang mulai dari april 2014 sampai januari 2018:

Tabel 3 Transaksi Mpospay April 2014 – Januari 2018

Bulan	Tahun	Total Transaksi
April-Desember	2014	1
Januari-Desember	2015	9
Januari-Desember	2016	-
Januari-Desember	2017	25
Januari	2018	2

Sumber: Pos Indonesia (olah data peneliti)

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa transaksi aplikasi Mpospay awal mula pengenalan inovasi pada April 2014 hanya terdapat 1 transaksi, dan terjadi peningkatan pada tahun 2015 sebanyak 9 transaksi, namun pada tahun 2016 justru tidak terdapat transaksi apapun, kemudian pada tahun 2017 terjadi peningkatan yang cukup signifikan, yakni sebanyak 25 transaksi, dengan adanya siklus turun naik jumlah transaksi pada layanan ini, membutuhkan peran petugas dalam penyampaian informasi mengenai transaksi baru tersebut, karena dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan yaitu pelanggan kantor Pos Semarang 50000, justru informan tidak mengetahui adanya aplikasi Mpospay, dalam hasil wawancara juga rata-rata pelanggan hanya memahami adanya aplikasi POS Indonesia yang bisa di download menggunakan play store.

2. Layanan Free Pick up

Layanan *Free Pick Up* merupakan salah satu inovasi terbaru yang dilakukan di kantor Pos Semarang 50000, layanan ini baru diresmikan pada tanggal 27 September 2017, di kantor Regional VI, jalan Sisingamaraja No. 45, Semarang dan sementara ini untuk wilayah Jateng-DIY terdapat di tiga Kota yaitu Semarang, Yogyakarta dan Kudus. Layanan *free pick up* tidak mengharuskan pelanggan untuk datang ke kantor pos jika ingin mengirim barang, hanya cukup melepon ke *contact center* 1500 117.

Berikut data yang dapat peneliti peroleh dari kantor pos Semarang 50000, mengenai perbandingan sebelum adanya layanan *free pick up* dengan sesudah ada layanan tersebut, dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4 Perbandingan sebelum dan sesudah ada layanan *free pick up*

Bulan	Banyaknya Item
Juni	535
Juli	2.946
Agustus	7.707

September	8.113
Oktober	7.791
November	9.799
Desember	10.675

Sumber: olah data peneliti

Tabel di atas dapat dijelaskan, bahwa ketika layanan *free pick up* ini dimulai pada bulan September 2017, terjadi penurunan pada bulan oktober hal ini dikarenakan, masih belum pahamnya pengguna layanan mengenai inovasi baru tersebut, namun dapat dilihat pada bulan November, dan Desember terjadi peningkatan yang cukup baik. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pelanggan kantor Pos Semarang 50000, mengenai layanan *free pick up*, informan menyampaikan bahwa inovasi terbaru yang dilakukan di kantor Pos Semarang sudah cukup bagus, karena dengan adanya layanan ini, pengguna layanan tidak perlu repot untuk datang ke kantor pos, sehingga waktu yang dibutuhkan tidak terlalu banyak bahkan dari beberapa informan yang lain menyampaikan, bahwa beliau sering menggunakan layanan *free pick up*.

Kualitas Layanan Kantor Pos Semarang 50000

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990) dalam Arief (2007:135), terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati). Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator yaitu penampilan aparatur saat memberikan pelayanan, fasilitas dalam memberikan pelayanan, penggunaan alat teknologi dalam pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Semarang 50000 dalam dimensi *tangibles* berdasarkan hasil dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan cukup baik karena dari indikator yang ada dalam hampir semuanya baik. Hanya saja terdapat satu poin indikator yang kurang baik, yakni mengenai teknologi, teknologi seyogyanya memang harus digunakan agar dapat mengimbangi perubahan zaman, namun terkadang yang menjadi kendala dalam perkembangan teknologi ini yakni internet, sehingga hal ini menyebabkan sedikit masalah

pada saat melayani pelanggan. Hal positif dalam dimensi ini antara lain kerapian petugas Pos Semarang 50000, kemudahan proses pelayanan dan kedisiplinan petugas.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat, sesuai standar dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pos Semarang 50000. Indikator dalam dimensi ini yakni kecermatan, dan ketepatan waktu pengiriman. Analisis yang dilakukan di kantor Pos Semarang 50000 kurang memuaskan. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian salah satunya menunjukkan hasil yang kurang baik. Indikator pertama mengenai kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sistem pelayanan di kantor Pos Semarang 50000 sudah cukup baik, yakni dengan menggunakan alat teknologi *Service Excellent*, kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan tidak diragukan lagi. Indikator kedua ketepatan waktu pengiriman menunjukan hasil yang kurang baik, masih terdapat *complaint* dari pelanggan mengenai keterlambatan proses pengiriman, sehingga membuat pelanggan kurang nyaman dengan proses tersebut, namun pihak pos juga tidak serta merta mengabaikan keluhan ini, pihak CS akan memberikan konfirmasi kepada pelanggan terhadap keterlambatan proses pengiriman oleh kurir, ketika masih banyaknya keluhan, ketidaksiapan SDM dalam proses pengiriman ini harus dibenahi lagi.

3. Dimensi *Responsibility* (Daya Tanggap)

Responsibility merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pelanggan yang menginginkan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan di Kantor Pos Semarang 50000. Petugas kantor Pos Semarang 50000 memberikan salam kepada pelanggan merupakan salah satu hal yang baik dalam sistem pelayanan publik. Kemampuan yang dimiliki oleh petugas khususnya yang berada didepan mempunyai kemampuan yang lebih dibanding petugas yang berada dibelakang layar kantor Pos Semarang 50000. Selain berpendidikan setiap petugas yang didepan haruslah melewati pelatihan dari kantor Pos Semarang 50000 yang bermateri *Service Excellent*, namun dari indikator penyampaian respon keluhan pelanggan kurang

maksimal, hal ini terlihat dari ketidakpahaman pelanggan untuk memberikan saran dan pengaduan pelayanan kantor Pos Semarang 50000, yang notabene sudah disediakan yakni Pohon Randu (saran dan pengaduan), pelanggan yang sengaja kami wawancarai justru menganggap Pohon Randu tersebut merupakan hiasan yang sengaja dipajang di dalam Kantor Pos Semarang 50000. Sehingga hal ini menurut pendapat kami, masih kurangnya penyampaian informasi kepada pelanggan mengenai keberadaan Pohon Randu tersebut. Hasil analisis dari dimensi ini dapat dijelaskan sebagai berikut: *responsibility* yang diberikan di kantor Pos Semarang 50000 masih kurang baik, karena masih kurangnya penyampaian informasi secara jelas dan lugas oleh petugas Kantor Pos Semarang 50000 mengenai sarana kritikan yang dapat dilakukan oleh pelanggan, namun salah satu indikator yang lain sudah menunjukkan hal yang positif yakni respon petugas terhadap pelanggan di Kantor Pos Semarang 50000, petugas menyapa setiap pelanggan di kantor Pos Semarang 50000 dan tidak adanya penumpukan antrian pelanggan yang meminta pelayanan, dikarenakan sudah terdapat nomor antrian yang jelas.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di kantor Pos Semarang 50000. Indikator dalam dimensi ini yakni kepastian biaya, dan jaminan legalitas di Kantor Pos Semarang 50000.

Assurance pelayanan Pos Semarang 50000 memberikan jaminan pada setiap pelanggan yang meminta pelayanan. Hal ini diwujudkan dalam bentuk paket-paket pilihan pengiriman yang dapat dipilih oleh pelanggan, misal Pos Express, Reguler, Pos Kilat Khusus, dalam pilihan paket ini terdapat harga yang berbeda. Selain itu juga terdapat jaminan ganti rugi 100 persen bagi setiap pelanggan, apabila barang yang dikirim hilang, dengan cara menyertai KTP pengirim, resi dan struk bukti pembayaran. Hasil analisis yang dilakukan pada indikator ini dijelaskan sebagai berikut; *assurance* di Kantor Pos Semarang 50000 sangat bagus. Indikator-indikator dalam dimensi ini hasilnya bersifat positif dan baik untuk para pelanggan. Pihak Pos Semarang 50000 memberikan jaminan yang pasti kepada

para pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pos Semarang 50000.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di kantor Pos Semarang 50000. Indikator pada dimensi ini yakni yakni mendahulukan kepentingan pelanggan dan sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif (membedakan).

Sikap petugas pelayanan yang ada di depan loket pelayanan pos Semarang 50000 juga baik. Petugas menyapa setiap pelanggan dan menerima para pelanggan dengan posisi berdiri. Hal itu juga telah diatur oleh Pos lewat *Service Excellent* yang diberikan ada setiap para petugas Pos. Indikator kedua yakni sikap petugas yang tidak diskriminatif. Sikap ini jarang sekali terjadi bahkan dapat dikatakan tidak mungkin, karena setiap pelanggan kantor Pos Semarang 50000 sudah mengambil nomor antrian masing-masing dan proses pemanggilannya pun secara bergilir, sesuai dengan nomor antrian sebelumnya.

Pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang cukup baik. Hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan profesional dan kompeten oleh petugas kantor Pos Semarang 50000. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini antara lain adalah. Pertama, petugas yang kompetitif. Petugas yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama yang baik bagi para pelanggan, hal tersebut dapat membangun rasa kepercayaan antar pelanggan dengan kantor Pos, sehingga menjadi hal penting dalam sebuah pelayanan. Kedua, kredibilitas dalam setiap pelayanan, setiap pelayanan yang dilakukan di Kantor Pos Semarang 50000 disertai dengan bukti struk yang berisi tentang catatan transaksi yang dilakukan oleh pelanggan, dengan adanya struk tersebut, pelanggan diyakinkan bahwa mereka akan dapat melakukan klaim apabila suatu saat terjadi kegagalan dalam pelayanan, yang terakhir adalah keamanan dalam pelayanan. Kantor Pos Semarang 50000 mampu memberikan keamanan dalam setiap pelayanannya, yakni dengan adanya proses pencatatan yang dilakukan pihak pos untuk barang yang akan dikirim dan adanya kejelasan biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa beberapa inovasi yakni inovasi Mpospay dan *Free pick up* yang dilakukan oleh Pos Semarang 50000 sudah baik dalam merespon persaingan saat ini, hanya saja pihak Pos belum konsisten dalam hal pengimplementasian inovasi tersebut. Masih ditemukan ketidakpahaman pelanggan mengenai inovasi baru yang dihadirkan. Disarankan penyampaian informasi inovasi dapat dilakukan dengan lugas dan konsisten agar pelanggan dapat merasakan manfaat inovasi yang dibuat.

Dari dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan pada kantor Pos Semarang 50000 berupa *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati) didapatkan temuan:

1. Dimensi *Tangibles* sudah cukup baik, namun ada salah satu indikator yang kurang yakni kendala *server error*.
2. Dimensi *Reliability* : pada umumnya indikator yang digunakan dalam penelitian menunjukkan hasil yang cukup baik, namun demikian masih dijumpai kekurangan yakni indikator keluhan pada keterlambatan.
3. Dimensi *Responsibility* : terdapat dua indikator, satu indikator menunjukkan hasil yang baik dan satu indikator lainnya kurang baik. Kekurangan ini ditunjukkan oleh kurang efektifnya pemberian pemahaman petugas pada pelanggan, khususnya sarana dalam memberikan saran dan pengaduan terhadap pelayanan di kantor Pos Semarang 50000, bahkan beberapa pelanggan tidak memahami fungsi *Pohon Randu*.
4. Dimensi *Assurance* semua indikator yang digunakan memperlihatkan hasil yang baik yang ditunjukkan oleh setiap indikator 2) munculkan hal-hal yang positif. Baik dari segi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, kepastian biaya dalam pelayanan serta jaminan legalitas dalam pelayanan.
5. Dimensi *Emphaty* memperlihatkan hasil yang baik, karena pelanggan merasa nyaman ketika diberi pelayanan oleh petugas.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek pelayanan publik kedepan, maka peneliti dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Petugas Kantor Pos Semarang 50000 seyogyanya lebih aktif dalam memberikan

informasi kepada pelanggan terkait inovasi baru yang ada di kantor tersebut, misalnya informasi mengenai pemberian saran dan pengaduan (Pohon Randu)

2. Perlunya peningkatan promosi pada setiap inovasi baru yang dikeluarkan agar pelanggan mengetahui inovasi baru yang ada di kantor Pos Semarang 50000.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan*. Banyumedia Publishing, Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Kusdi, 2011, *Teori Organisasi Dan Administrasi*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Kusmana, Suherli, 2010, *Manajemen Inovasi Pendidikan*. Pascasarjana Unigal Press. Ciamis.
- Mahsun, Mohamad, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogyakarta,
- Mardiasmo, 2004, *Perpajakan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Moleong, Lexi J., 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muluk. Khairul, 2008, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing, Jatim.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005, *Teori Budaya Organisasi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, dan Martini. 2006, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Parasuraman, Valarie A Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Sastrawidjaja, Man Suparman, *Eksistensi BUMN Sebagai Perusahaan*, Makalah dalam Seminar Nasional Implikasi Berlakunya Ketentuan Keuangan Negara Terhadap Pengelolaan Aset Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Kelompok Studi Hukum Bisnis FH-UNPAD, Jakarta, 5 Juli 2007.
- Siagian, Sondang P., 2009, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabet, Bandung.
- Suwarno, Yogi, 2005, *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Sutrisno, Edy, 2010, *Budaya Organisasi*. Penerbit Kencana, Jakarta.
- Suryani, Tatik, 2013, *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Taufik, Tatang, 2005, *Pengembangan Sistem Inovasi Daerah: Perspektif Kebijakan*. Buana Press. Tangerang.
- Tjandra, Elvi Anggraeni, 2008, *Keberhasilan Inovasi Melalui Riset Dan Pengembangan Yang Tepat Akan Mempengaruhi Keberhasilan Produk Di Pasar*, Vol. 01.
- http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2 (15 Desember 2017)
- http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2 (15 Desember 2017)
- <http://www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/> (04 November 2017)

Inovasi Layanan MPOSPRAY

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id

Internet Source

4%

2

eprints.binadarma.ac.id

Internet Source

2%

3

eprints.undip.ac.id

Internet Source

2%

4

eprints.uny.ac.id

Internet Source

1%

5

mpospay-agenposindonesia.blogspot.com

Internet Source

1%

6

media.neliti.com

Internet Source

1%

7

bapendik.unsoed.ac.id

Internet Source

1%

8

st293545.sitekno.com

Internet Source

1%

9

jim.unsyiah.ac.id

Internet Source

1%

10

www.scribd.com

Internet Source

1%

11

Lucky Hikmat Maulana, Eka Rahayu.
"PENGARUH BAURAN PEMASARAN
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN PAKET
PADA PT JNE AGEN 012 CITEUREUP
KABUPATEN BOGOR", JURNAL VISIONIDA,
2019

Publication

1%

12

Tulus Santoso, Maya Puspita Dewi. "Etika
Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good
Governance", Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu
Administrasi, 2019

Publication

1%

13

repository.unhas.ac.id

Internet Source

1%

14

id.scribd.com

Internet Source

1%

15

repository.usd.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

On