

## Kebutuhan reformasi layanan pos dan kebijakan publik dalam meningkatkan kinerja layanan pos di era pasar bebas

Syahrial, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77674&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Layanan pos sebagai sarana komunikasi, dalam fundamental pembangunan nasional berperan dalam mendukung sektor rill, khususnya sektor distribusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis ekonometrik dan pendekatan analisis deskriptif ekonomi industri yang digunakan untuk menganalisa dan merekomendasikan kebijakan dalam bidang jasa pos, berkaitan dengan upaya peningkatan kinerja layanan pos nasional dalam menghadapi era globalisasi. Konsep pemikiran teoritis yang mendukung penelitian ini adalah implementasi konsep reformasi regulasi sistem perposan nasional. Konsep reformasi peran pemerintah dalam bidang bisnis yang dikembangkan oleh World Bank yang didasarkan pada pengalaman empiris di banyak negara berkembang, ikut diserap dalam penelitian ini.

Kajian diawali dengan analisa deskriptif sistem industri pos di Indonesia untuk mendapatkan gambaran umum yang menyeluruh tentang penyelenggaraan layanan pos di Indonesia, yang meliputi analisa peran layanan pos sebagai jasa publik, analisa lingkungan eksternal, dan analisa aspek kelembagaan dalam penyelenggaraan layanan pos. Dalam analisa industri layanan pos dibahas struktur industri dan perilaku persaingan serta performansi layanan pos nasional. Peran PT Pos Indonesia serta perkembangan peran pemerintah dalam penyelenggaraan layanan pos di Indonesia dibahas secara terpisah dalam bagian ini.

Perubahan lingkungan eksternal yang berpengaruh banyak terhadap layanan pos adalah perubahan lingkungan bisnis baik nasional maupun global, perkembangan teknologi terutama teknologi informasi, serta perubahan lingkungan ekonomi sosial dan politik. Perubahan yang terjadi pada ketiga aspek lingkungan dimaksud dianalisis keterkaitannya dengan penyelenggaraan pos di Indonesia secara deskriptif.

Perkembangan teknologi informasi menimbulkan tantangan bagi layanan pos karena munculnya berbagai layanan alternatif yang lebih efisien. Situasi ekonomi yang memburuk di Indonesia berpengaruh terhadap lingkungan sosial dan politik, situasi ini tidak menguntungkan bagi perkembangan layanan pos yang sangat dipengaruhi oleh kestabilan ekonomi dan sosial masyarakat.

Analisa industri layanan pos meliputi analisa struktur industri dan perilaku produsen, serta analisa performansi layanan, yang dilakukan melalui pendekatan ekonomi industri. Kajian struktur industri dalam hal ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik dari industri pos meliputi skala ekonomi, fungsi biaya, titik keseimbangan, jumlah perusahaan, dan tingkat konsentrasi pasar. Dari analisis diketahui bahwa ketentuan monopoli pos dan regulasi dalam bidang pentarifan, jumlah perusahaan dan hambatan masukkeluar menyebabkan mekanisme pasar tidak berfungsi dengan baik.

Peran PT Pos Indonesia sebagai BUMN yang ditugasi menyelenggarakan layanan pos dikaji dalam bagian tersendiri. Analisa diawali dengan kajian singkat tentang perkembangan perusahaan, dan strategi reformasi

perusahaan, untuk mendapatkan gambaran umum perusahaan. Tujuan utama analisis adalah untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai perusahaan sampai saat ini serta antisipasi yang dilakukan dalam menghadapi era globalisasi. Oleh karena itu kajian dilengkapi juga dengan analisa pengembangan jenis layanan. Dari hasil analisis diketahui bahwa kinerja jangkauan pelayanan belum memenuhi standar yang ditetapkan UPU (Universal Postal Union).

Kinerja WTKP (waktu tempuh kiriman pos) sangat penting artinya dalam mengukur kualitas layanan. Dari hasil analisis diketahui bahwa pencapaian kinerja WTKP sudah cukup baik (rata-rata diatas 95 %). Permasalahannya metode pengukuran belum menggambarkan kualitas layanan yang sebelumnya dirasakan masyarakat.

Analisa perkembangan peran pemerintah dilakukan melalui analisa perkembangan regulasi dalam bidang pos, baik dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah maupun dalam bentuk lain. Beberapa regulasi yang berperan penting dalam penyelenggaraan pos antara lain UU No.4 tahun 1959 tentang pos, PP No 29 tahun 1965 tentang PN Postal, PP No.9 tahun 1978 tentang Perum Pos dan Giro serta UU No. 6 tahun 1984 tentang pos yang berlaku hingga sekarang. Dari hasil analisis diketahui bahwa campur tangan pemerintah dalam pelayanan cukup banyak namun belum mampu mendorong peningkatan kinerja industri. Bahkan sebagian regulasi pemerintah cenderung menghambat perkembangan layanan pos di Indonesia.

Analisa ekonometrik dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel yang berpengaruh terhadap permintaan layanan pos, khususnya layanan suratpos. Dalam penelitian dipilih 3 jenis layanan surat pos utama; yaitu layanan surat biasa, layanan surat kilat dan layanan surat kilat khusus. Dari hasil analisa ekonometrik diketahui bahwa variabel mutu layanan paling mempengaruhi tingkat permintaan terhadap layanan suratpos, khususnya terhadap ketiga jenis layanan suratpos diatas. Diketahui pula bahwa permintaan terhadap layanan suratpos yang diteliti ternyata tidak dipengaruhi oleh kenaikan tarif. Kenaikan tarif tidak menyebabkan permintaan menurun, sehingga tidak sesuai dengan spesifikasi model. Keadaan tersebut disebabkan oleh pemberlakuan tingkat tarif yang terlalu rendah serta tingginya perhatian dan harapan konsumen terhadap peningkatan mutu layanan.

Layanan suratpos ternyata masuk kategori komoditi jasa inferior, sehingga kenaikan tingkat pendapatan penduduk menyebabkan tingkat konsumsi terhadap layanan suratpos menjadi menurun. Penurunan tingkat butas huruf yang dicapai dari tahun ketahun didapatkan tidak menyebabkan permintaan bertambah. Disisi lain perkembangan perjastip terbukti menyebabkan permintaan terhadap layanan suratpos menurun, penurunan paling nyata terjadi pada jenis layanan SKI-I. Kondisi ini membuktikan bahwa ketentuan monopoli pos sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sementara keberadaan jasa telepon yang semula diperkirakan sebagai pesaing atau jasa substitusi layanan suratpos, ternyata menunjukkan peran yang berlawanan. Perkembangan jumlah SST justru menyebabkan permintaan terhadap layanan suratpos khususnya SKH mengalami kenaikan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan hasil analisa ekonometrik dimaksud selanjutnya dilakukan analisa reformasi kebijakan, yang diawali dengan menyusun kerangka 'policy argument' untuk menganalisis hubungan berbagai informasi relevan, konsekuensi logis sebagai 'claim' dan asumsi-asumsi pendukung

sebagai 'warrant'.

Dari analisis diketahui bahwa sistem pembinaan pos yang bersifat multi departemental belum berfungsi dengan baik, disamping itu peran pendukung yang dibebankan kepada beberapa institusi pemerintah juga belum optimal, terutama dalam bidang transportasi. Permasalahan dalam bidang penyelenggaraan layanan berkaitan dengan struktur pasar dan perilaku produsen yang berakibat mekanisme pasar belum berfungsi dengan baik. Peran swasta lokal masih rendah dan perkembangannya yang lambat menyebabkan kontribusinya masih relatif kecil. Disisi lain PT Pos Indonesia masih berhadapan dengan berbagai permasalahan efisiensi kerja yang rendah, jangkauan pelayanan yang belum berfungsi efektif serta mutu layanan yang rendah yang menyebabkan layanan suratpos sebagai komoditi inferior dengan citra yang kurang baik.

Untuk meningkatkan kinerja layanan pos nasional maka perlu segera diambil langkah reformasi sehingga layanan suratpos tidak hanya mampu memberi dukungan optimal terhadap proses pembangunan, tetapi sebagai unit usaha perposan nasional harus pula mampu berkembang secara baik dalam mengantisipasi persaingan yang ketat di era globalisasi, dan yang terpenting adalah peningkatan mutu pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan yang lebih baik kepada seluruh masyarakat dan pihak terkait lainnya.

Langkah reformasi dimaksud tidak semuanya hal baru, sebagian diantaranya adalah penyesuaian terhadap apa yang sedang berjalan, sebagian lagi bersifat melanjutkan dari apa yang sedang dijalankan, namun sebagian lagi memerlukan restrukturisasi dan terminasi atau penghapusan.

Dari hasil analisis direkomendasikan kebijakan strategis sebagai berikut:

- Melakukan reformasi peran pemerintah dalam penyelenggaraan layanan pos dengan mengurangi keterlibatan langsung, serta meningkatkan fungsi pengawasan mutu layanan dan fungsi pendukung.
- Memfokuskan upaya peningkatan kinerja layanan melalui peningkatan mutu layanan dengan melakukan reformasi kebijakan yang terkait dengan mutu layanan. Reformasi kebijakan khususnya ditujukan untuk mendorong peran swasta dalam pengembangan titik pelayanan pos, meningkatkan mutu manajemen transportasi pos sehingga ketergantungan kepada ketentuan wajib angkut pos bisa diminimumkan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi kerja melalui penerapan sistem kerja sama sinergis atas dasar kesepakatan bisnis yang saling menguntungkan dengan perusahaan angkutan, dan menggiatkan upaya petnasyarakat satandar dan kodepos untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kerja pos,
- Melakukan penyesuaian tingkat tarif melalui penyederhanaan produk dengan menggabungkan layanan surat biasa dengan layanan surat kilat, dengan tingkat tarif baru yang mengacu kepada kriteria layanan publik; antara lain, efektivitas, efisiensi, adekuasi yang merata, tanggung jawab dan kepatutan.
- Melanjutkan implementasi sistem manajemen mutu terpadu dengan mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9000 diseluruh lini aktivitas perusahaan.
- Perlu dilakukan pengkajian yang lebih mendalam tentang berbagai upaya yang dapat ditempuh untuk meningkatkan profesionalisme PT Pos Indonesia dalam menyelenggarakan layanan pos menuju era layanan pos kelas dunia, salah satu diantaranya adalah langkah privatisasi.