

EFEKTIFKAH PELAYANAN JASA PENGIRIMAN PADA NINJA EXPRES DI KABUPATEN MIMIKA

Ludia Panggalo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambatan Bulan

Email: stie@stiejb.ac.id

ABSTAK

The purpose of this study was to determine the effectiveness of delivery services at Ninja Express in Mimika Regency. The research method used is descriptive. The data collection techniques used are questionnaires and documentation. Technical data analysis uses correlative descriptive statistical analysis in the form of a mean test (calculated average). The results of the analysis show that the effectiveness of delivery services at Ninja Express in Mimika Regency with indicators of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is in the category of quite effective.

Kata Kunci: Pelayanan, Jasa Pengiriman

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia industri di zaman modern ini mengharuskan perusahaan-perusahaan saling bersaing satu dengan lainnya, khususnya perusahaan jasa pengiriman. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan-perusahaan jasa pengiriman semakin mengevaluasi pelayanannya untuk mencapai kualitas pelayanan yang maksimum sehingga kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman dapat terpenuhi, dan dapat menjadi bagian dari pelanggan tetap perusahaan. Keunggulan perusahaan jasa

adalah pelayanan yang merupakan salah satu unsur penting dalam menghadapi setiap persaingan. Untuk mendukung pelayanan, perusahaan jasa pengiriman membutuhkan teknologi yang handal.

Era digital saat ini didukung oleh kemutakhiran teknologi yang berdampak pada semakin meningkatnya jasa pengiriman barang, baik itu oleh individu maupun perusahaan. Penggunaan teknologi pada perusahaan jasa pengiriman lebih kepada transaksi jual beli *online* yang semakin marak di digunakan, menyebabkan permintaan akan jasa pengiriman semakin meningkat. Tolak ukur

permintaan akan penggunaan jasa pengiriman oleh masyarakat yaitu dengan pelayanan yang terbaik dengan cara pengiriman barang yang cepat, kondisi barang yang tidak rusak dan pengantaran yang tepat waktu. Selain itu, pelayanan yang terbaik juga dilihat dari transaksi pembayaran yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman. Transaksi yang dilakukan dalam pembayaran jasa pengiriman adalah transaksi pembayaran *Cash on Delivery* (COD).

COD adalah transaksi pembayaran yang dilakukan saat bertemu langsung (bayar di tempat). Transaksi pembayaran dengan sistem COD banyak sekali dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman. transaksi pembayaran COD yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman yaitu pada saat barang yang diterima oleh konsumen, dan konsumen membayar secara langsung (kes) kepada kurir (pengantar) barang. Banyak sekali perusahaan jasa pengiriman menggunakan COD untuk meningkatkan penjualan. Dalam meningkatkan penjualan diperlukan juga pelayanan yang efektif untuk menarik minat konsumen menggunakan jasa pengiriman.

Menurut Parasuraman, et al (1988) dalam Tjiptono (2019:305) menjelaskan pelayanan yang tepat (efektif) adalah *reabilitas* (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). *Reabilitas* adalah kemampuan perusahaan jasa

pengiriman dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap adalah keinginan para karyawan perusahaan jasa pengiriman untuk membantu para pembeli dan memberikan layanan dengan tanggap. Jaminan adalah pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan perusahaan jasa pengiriman yang bebas dari bahaya, resiko, dan atau keragu-raguan. Empati adalah karyawan perusahaan jasa pengiriman memberikan kemudahan dalam menjalani komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pembeli (konsumen). Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, pelengkap, karyawan, dan sarana komunikasi.

Menurut Rangkuti (2017:48), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Jadi, efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan dari perusahaan terutama perusahaan jasa pengiriman. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman dapat dikatakan efektif apabila pelayanan yang diberikan kepada pembeli atau konsumen sesuai dengan yang dikehendaki dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan oleh konsumen. Setiap perusahaan jasa pengiriman pasti mengharapkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya,

diantaranya perusahaan jasa pengiriman Ninja Expres yang merupakan salah satu dari banyaknya perusahaan jasa pengiriman di Kabupaten Mimika.

Jasa pengiriman Ninja Expres merupakan perusahaan di bawah naungan perusahaan Ninja Van. Ninja Van adalah perusahaan pengiriman ekspres berbasis teknologi yang menyediakan layanan pengiriman tanpa repot untuk bisnis dari semua ukuran di Asia Tenggara. Diluncurkan pada tahun 2014, Ninja Van memulai operasinya di Singapura dan telah menjadi perusahaan pengiriman terbesar dan tercepat di kawasan ini, dengan jaringan yang mencakup enam negara di Asia Tenggara - Singapura, Malaysia, Filipina, Indonesia, Thailand, dan Vietnam.

Di Kabupaten Mimika Ninja Expres beralamat di Jalan Yos Sudarso, kelurahan Timika Jaya, Distrik Mimika Baru. Dengan adanya jasa pengiriman Ninja Expres dapat membantu masyarakat di Kabupaten Mimika dalam kegiatan pengiriman barang melalui belanja *online*. Setiap perusaha berharap setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya secara maksimal, termasuk jasa pengiriman Ninja Expres. Pelayanan yang berkualitas mampu menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang ada termasuk masyarakat yang ada di Kabupaten Mimika. Kualitas layanan dapat menentukan Ninja Expres mampu bersaing dengan

perusahaa-perusahaan jasa pengiriman lainnya yang ada di Kabupaten Mimika.

Persaingan yang semakin ketat menuntut Ninja Expres untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas dari pelanggan. Aspek yang diukur dari kualitas pelayanan adalah reabilitas (*reliability*), daya tanggap, jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan jasa pengiriman pada Ninja Expres di Kabupaten Mimika.

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa

Menurut Gronroos (Jasfar,2009:15) jasa merupakan suatu fenomena yang rumit (*complicated*). Jasa hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (*implisit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Menurut Jasfar jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Terdapat beberapa karakteristik jasa, yaitu jasa yang tidak dapat dilihat (*intangible*), keterlibatan konsumen di dalam proses jasa (*inseparability*), sifat jasa yang mudah rusak (*perishability*), sifat jasa yang berbeda-beda (*variability*).

Berdasarkan proses, jasa meliputi: a) *service factories*, jasa-jasa umum dengan investasi modal besar dan tingkat interaksi rendah/tidak spesifik, contoh jasa penerbangan, jasa pengangkutan dan hotel, b) *service shop*, misalnya bentuk-bentuk pelayanan pada rumah sakit, pelayanan reparasi mobil dan reparasi alat-alat elektronik, dimana jasa yang diberikan lebih bersifat spesifik (tingkat *customization* yang tinggi) yang harus ditunjang oleh peralatan (modal) yang besar, c) *mass service*, yaitu pelayanan yang sama untuk semua golongan dan jenis konsumen, d) *professional service*, yaitu suatu bentuk pelayanan yang membutuhkan perhatian dan keahlian khusus, tidak membutuhkan tenaga kerja yang banyak, tetapi tenaga ahli di bidangnya.

Dari pembahasan di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa jasa adalah kegiatan yang dilakukan oleh produsen terhadap konsumen yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan manfaatnya.

Menurut suyono (2003:155) pengertian *freight forwarding* (jasa pengiriman barang) adalah badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pelayanan/pengurusan atau seluruh kegiatan diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transportasi baik darat, laut dan udara.

Pelayanan

Menurut Ivanchevich (Winarsih, 2018: 2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos "pelayanan adalah suatu atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari dua definisi tersebut di atas diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut Gronroos (Kurniasih, 2021:13) pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara

pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sedangkan menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jenis-jenis pelayanan

Menurut Paliling (2014:13-14), membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan.
- b. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan dan perbaikan.
- c. *Infrastructure service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi.
- d. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara

lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan.

- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kest. Menurut Nisjar ada beberapa ciri-ciri atau kriteria dari pelayanan umum, sebagaimana yang dikutip oleh Sedarmayanti, yaitu sebagai berikut:

Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehinggakan terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.

- a. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.
- b. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- c. Pelayanan harus senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
- d. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
- e. Dalam berbagai kegiatan pelayanan, baik teknis maupun administrasi pelanggan selalu diperlakukan dengan motto: *costumer is king and costumer is always right*.

Prinsip Penyelenggara Pelayanan

Menurut Winarsih (2018:22), di dalam keputusan MENPAN

Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja

dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Winarsih, 2008:24), standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan

- penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
 - d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas layanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan sepuluh indikator kinerja pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Winarsih, 2018:175), yaitu:

- a. ketampakan fisik (*tangible*)
- b. reliabilitas (*reliability*)
- c. responsivitas (*responsiveness*)
- d. kompetensi (*competence*)
- e. kesopanan (*courtesy*)
- f. kredibilitas (*credibility*)
- g. keamanan (*security*)
- h. akses (*access*)
- i. komunikasi (*communication*)
- j. pengertian (*understanding the costumer*).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan

Menurut Wyckof dalam (Tjiptono, 2019:290) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diarahkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Oktafani dan Sigit P (2014) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Parasuraman, et al (1988) dalam Tjiptono (2019:305) merangkum sepuluh dimensi menjadi lima dimensi utama, yaitu sebagai berikut:

- a. Reabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf;

- bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- d. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhtian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
 - e. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Efektivitas

Menurut Rangkuti (2017:48) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Jadi, efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan. Suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan yang dikehendaki dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Berikut ini beberapa pengertian efektivitas dan kriteria efektivitas organisasi menurut para ahli sebagai berikut:

Drucker (1964:5) mendefinisikan efektivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar (doing the rights things).

Chung dan Megginson (1981:506, dalam siahaan,1999:17)

mendefinisikan efektivitas sebagai istilah yang diungkapkan degan cara berbeda oleh orang-orang yang berbeda pula. Namun menurut Chung & Meggison yang disebut dengan efektivitas ialah kemampuan atau tingkat pencapaian tujuan dan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan agar organisasi tetap survive (hidup).

Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan perasaan konsumen setelah membandigkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut kotler (Tjiptono 1996:146), bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Paliling (2014:23) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan terhadap suatu jenis pelayanan yang didapatkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Kualitas produk yitu konsumen akan merasa puas apabila hasil

mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- c. Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang rendah.

RANCANGAN PENELITIAN

Metode

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan jasa pengiriman pada Ninja Express di Kabupaten Mimika, maka penulis menggunakan metode deskriptif. Alasan pemilihan metode deskriptif yaitu untuk menggambarkan gejala dari efektivitas pelayanan jasa pengiriman pada Ninja Express di Kabupaten Mimika.

Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Ninja Express, Jalan Yos Sudarso, Kelurahan Timika Jaya, Distrik Mimika Baru, Kabupaten Mimika. Dan menjadi objek penelitian adalah efektivitas pelayanan jasa pengiriman pada Ninja Express di Kabupaten Mimika.

Teknis Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mendapatkan data sumber penelitian yaitu kuesiner dan dokumentasi.

Teknis Analisis Data

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan Ninja Express di Kabupaten Mimika, peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif korelatif berupa uji mean (rata-rata hitung), yang di rumuskan sebagai berikut:

$$\text{Nilai efektifitas} = \frac{\text{Output Aktual}}{\text{Output Target}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan uji mean dengan menggunakan rumus diatas, kemudian diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 1.
Tingkat Efektivitas

Rasio efektivitas	Kriteria
Dibawah 40 Persen	Sangat Tidak Efektif
40 – 59,99 Persen	Tidak Efektif
60 – 79.99 Persen	Cukup Efektif
Diatas 80 Persen	Efektif

Sumber: data diolah tahun 2022

HASIL ANALISIS

Hasil analisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif uji mean (uji rata-rata hitung) dengan jumlah sampel 50 responden, sebagai berikut:

Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan

Gambaran tanggapan pelanggan jasa pengiriman pada Ninja Expres di Kabupaten Mimika adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Penilaian Responden Terhadap Kehandalan Pada Ninja Expres di Kabupaten Mimika

No	Pernyataan	Jumlah Tanggapan
1	Karyawan Ninja Expres memberikan pelayanan tepat waktu	328
2	Karyawan Ninja Expres memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan	350
3	Karyawan Ninja Expres bersikap simpatik kepada semua pelanggan	430
4	Karyawan Ninja Expres akurat dalam memberikan pelayanan	369
5	Karyaawan Ninja Expres konsisten dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	390
Total Tanggapan Responden		1867
Rasio Tanggapan Responden		2500
Efektivitas		75 Persen
Interpretasi		Cukup Efektif

Sumber: Data Diolah, 2022

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang Ninja Expres kepada pelanggan di Kabupaten Mimika dari kehandalan dengan indikator pelayanan tepat waktu, pelayanan yang sama, sikap simpati, akurat, dan konsisten dengan jadwal ditentukan,

menunjukkan berada pada kategori “Cukup efektif”.

Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap

Berikut hasil analisis tanggapan pelanggan terhadap pelayanan daya tanggap pada Ninja Expres Kabupaten Mimika:

Tabel 3
Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Daya Tanggap Ninja
Expres di Kabupaten Mimika

No	Pernyataan	Jumlah Tanggapan
1	Karyawan Ninja Expres cepat dan tepat melayani pelanggan.	368
2	Karyawan Ninja Expres menyampaikan informasi yang jelas tentang pengiriman barang.	385
3	Karyawan Ninja Expres mampu bekerjasama dengan pelanggan.	373
4	Karyawan Ninja Expres memberikan informasi dan petunjuk yang jelas tentang pengiriman barang.	383
5	Pengiriman barang oleh Ninja Expres prosesnya cepat	350
Total Tanggapan Responden		1859
Rasio Tanggapan Responden		2500
Efektivitas		74 Persen
Interpretasi		Cukup Efektif

Sumber: Data Diolah, 2022

Hasil analisis dapat digambarkan bahwa pelayanan yang Ninja Expres kepada pelanggan di Kabupaten Mimika dari daya tanggap dengan penilaian yaitu indikator cepat dan tepat, informasi yang jelas, dapat bekerjasama dengan pelanggan, informasi dan petunjuk yang jelas, dan proses pengiriman barang yang

cepat, menunjukkan berada pada kategori "Cukup efektif".

Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Jaminan

Gambaran hasil analisis tanggapan pelanggan terhadap pelayanan jaminan adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Jaminan Pada Ninja
Expres di Kabupaten Mimika

No	Pernyataan	Jumlah Tanggapan
1	Karyawan Ninja Expres berkomunikasi baik dengan pelanggan.	391
2	Karyawan Ninja Expres memiliki kredibilitas.	388
3	Karyawan Ninja Expres memberikan kepercayaan terhadap ketepatan waktu, kenyamanan, kenyamanan dan keamanan pengiriman barang kepada pelanggan.	354
4	Karyawan Ninja Expres kompetensi dalam melakukan jasa pengiriman.	390
5	Karyawan Ninja Expres santun dalam berbicara secara langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan.	356
Total Tanggapan Responden		1879
Rasio Tanggapan Responden		2500
Efektivitas		75 Persen
Interpretasi		Cukup Efektif

Sumber: Data Diolah, 2022

Hasil analisis pada tabel 4. dapat digambarkan bahwa pelayanan yang Ninja Expres kepada pelanggan di Kabupaten Mimika dari jaminan dengan penilaian yaitu indikator berkomunikasi baik, memiliki kredibilitas, Kepercayaan, kompetensi, dan santun dalam berkomunikasi langsung dan tidak

langsung, menunjukkan berada pada kategori “Cukup efektif”.

Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Empati

Gambaran hasil analisis tanggapan pelanggan terhadap pelayanan empati adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Empati Pada Ninja
Expres di Kabupaten Mimika

No	Pernyataan	Jumlah Tanggapan
1	Karyawan Ninja Expres memiliki pemahaman jasa pengiriman serta mampu memberikan pengertian kepada pelanggan.	390
2	Karyawan Ninja Expres memahami kebutuhan pelanggan dalam jasa pengiriman.	360
3	Karyawan Ninja Expres memiliki waktu pengoperasian aplikasi pengiriman bagi pelanggan.	375
4	Karyawan Ninja Expres mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.	394
5	Karyawan Ninja Expres peduli dengan keinginan pelanggan dalam jasa pengiriman barang.	324
Total Tanggapan Responden		1843
Rasio Tanggapan Responden		2500
Efektivitas		74
Interpretasi		Cukup Efektif

Sumber: Data Diolah, 2022

Hasil analisis dapat jelaskan bahwa pelayanan yang Ninja Expres kepada pelanggan di Kabupaten Mimika dari pelayanan empati dengan penilaian yaitu indikator pemahaman dan pengertian, memahami kebutuhan pelanggan, memiliki waktu pengoperasian aplikasi pengiriman, menjalin hubungan yang baik, dan peduli dengan keinginan pelanggan, menunjukkan berada pada kategori "Cukup efektif".

PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan jasa pengiriman pada Ninja Expres di

Kabupaten Mimika berada pada kategori cukup efektif.

pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber

daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sedangkan menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, kejelasan yaitu mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, keamanan adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja,

peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika), kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan merupakan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dimensi utama kualitas pelayanan yang baik adalah reabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan jasa pengiriman pada Ninja Expres di Kabupaten Mimika dengan indikator pengukuran bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berada pada kategori cukup efektif.

Saran

Yang perlu diperhatikan oleh Ninja Expres untuk meningkatkan efektivitas pelayanan jasa pengiriman yaitu kualitas pelayanan pelayanan tepat waktu, pelayanan yang sama, sikap simpati, akurat, konsisten dengan jadwal ditentukan, cepat dan tepat, informasi yang jelas, dapat bekerjasama dengan pelanggan, informasi dan petunjuk yang jelas, proses pengiriman barang yang cepat, berkomunikasi baik, memiliki kredibilitas, Kepercayaan, kompetensi, santun dalam berkomunikasi langsung dan tidak langsung, pemahaman dan pengertian, memahami kebutuhan pelanggan, memiliki waktu pengoperasian aplikasi pengiriman, menjalin hubungan yang baik, dan peduli dengan keinginan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2002. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia.
- Farida. 2009. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Gibson, dkk. 1989. Organisasi Edisi Kelima. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Hidayati, Nurul. 2011. Efektifitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan di Desa Mengkirau Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

- Halim, Abdul. 2011. Analisis Efektifitas Pelayanan Kepada Masyarakat Setelah Pemekaran Kecamatan Puju Kabupaten Rokan Hilir.
- Mac Donald, N.V & Lawton P.J. 1977. Improving Management Performance: The Contribution of Productiviti. Dalam: A. Djamaludin(ed). Teknik Penyusunan Sakala Pengukur. Yogyakarta: Pusat Kependudukan , UGM.
- Mukhtar H, dkk. 2016. Efektivitas Pimpinan. Yogyakarta: Deepublish.
- Nasution, Mulia. 2000. Manajemen Personalia. Jakarta: Djambatan.
- Noor, Henry Faizal. 2008. Ekonomi Manajerial. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2018. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.