PEGAWAINYA TAK PROFESIONAL, KANTOR POS BLORA SAMPAIKAN PERMINTAAN MAAF

Kamis, 01 Maret 2018 - Indra

Blora - Mengetahui adanya pelayanan yang tak profesional itu, Kantor Pos Cabang Blora segera menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan yang bersangkutan.

Dilansir Kompas.com, Kepala Kantor Pos Cabang Blora Bambang Purbo Kastono mendatangi langsung kediaman Kumbang Yono Prayogi (63) di Jalan Ahmad Yani nomor 42A Blora. Kumbang merupakan pelanggan yang dilayani secara tidak profesional oleh pegawai Kantor Pos Cabang Blora.

"Atas nama Keluarga PT Pos Indonesia, kami meminta maaf sebesar-besarnya atas kejadian kurang mengenakkan yang diterima oleh keluarga Bapak Kumbang," kata Bambang, Rabu (28/02).

Terkait pelayanan yang dinilai tidak profesional itu, Bambang menyampaikan penjelasan bahwa pokok persoalannya adalah terjadi mis-komunikasi antara pegawai Kantor Pos Cabang Blora dengan pelanggan tersebut.

Menurut Bambang, memang dibutuhkan surat kuasa bagi mereka yang berhalangan hadir sendiri untuk mengambil paket kiriman. Hal ini, untuk menjaga privasi dan amanah agar pesan yang diterima oleh pengirim betul-betul telah sampai kepada penerima.

"Namun ada pesan yang tidak sampai, sebenarnya kantor kami itu terdapat layanan antar ke rumah kepada customer, namun karenanya kurang pemahaman, pesan ini tidak sampai. saya juga meminta maaf karena di kantor kami juga masih banyak pegawai baru yang masih perlu dibimbing," jelasnya.

Kepala Ombudsman RI Wilayah Jawa Tengah, Sabarudin Hulu, mengaku prihatin dan kecewa atas peristiwa tersebut.

Ia juga menegaskan bahwa PT Pos Indonesia masuk ke lingkup pengawasan Ombudsman Indonesia.

"Pelayanan publik itu harus berkualitas, apalagi pelayanan khusus yang diberikan oleh BUMN atau BUMD sesuai dengan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini seperti malapraktik, apalagi pegawainya banyak yang tak di kantor," tegasnya.

Meski demikian, pihaknya memberi apresiasi atas respons cepat melalui permintaan maaf yang diupayakan kantor Pos Cabang Blora yang menindaklanjuti keluhan masyarakat atas pelayanan publik di institusinya.