

PELAYANAN BURUK KANTOR POS CABANG BLORA, DAPAT SOROTAN TEGAS OMBUDSMAN RI

Rabu, 28 Februari 2018 - Indra

Blora, Tarranews - Tak disangka, di balik kemegahan gedungnya yang berwarna orange cerah, PT Pos Indonesia Cabang Blora mempunyai pelayanan buruk dan gelap tak patut dijadikan tauladan.

Di saat persaingan jasa kurir dan paket ataupun pengiriman uang di Indonesia semakin ketat, ternyata PT Pos Indonesia, yang merupakan satu-satunya perusahaan pengiriman tertua yang ada di Republik Indonesia ini, semakin cenderung mengabaikan keutamaan dari pelayanan jasa yang ada.

Ironis memang, bila hal tersebut tidak ada evaluasi dan perbaikan, maka tidak menutup kemungkinan perusahaan BUMN ini akan ditinggalkan oleh konsumennya dan gulung tikar.

Buruknya pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Blora khususnya, dirasakan sendiri oleh seorang warga yang beralamat di Jl. A. Yani No.42 A Ketangar Karangjati Blora bernama Kumbang Yono Prayogi (63). Kamis (27/2) siang kemarin, dirinya dengan berjalan tertatih-tatih melangkahakan kaki setapak demi setapak dengan dipapah anaknya dari tempat parkir sepeda motor terlihat memasuki kantor Pos dengan wajah meringis menahan sakit yang amat sangat. Karena tak kuatnya Kumbang, hingga akhirnya terbaring lemah di deretan kursi ruang tunggu yang ada.

Photo: Kumbang Yono Prayogi (terbaring), korban buruknya pelayanan Pos Indonesia Cabang Blora

Setelah diselidiki, ternyata terbaringnya Kumbang Yono di kursi antrian Kantor Pos siang kemarin bukan tanpa sebab. Belakangan diketahui, ternyata dirinya tengah mengidap penyakit dalam yang dideritanya dalam beberapa bulan terakhir.

"Saya sebelumnya tidak tahu bila kondisinya sudah separah itu. Namun ketika saya perhatikan sewaktu ke kamar mandi, bapak sering muntah di WC lalu mengguyurnya. Wajahnya terlihat pucat. Pas saya suapin, dan muntah, saya tampung dengan kedua telapak tangan saya, terlihat cairan merah segar. Ya, darah. Mungkin organ dalamnya ada yang terluka dan mengalami pendarahan," tutur istrinya, Puji Astuti (60).

Karena itulah, kiriman uang lewat Pos Indonesia dengan nominal Rp 1,3 juta dari kakak kandung suaminya di daerah Musi Banyuasin, Palembang, Sumatera Selatan, rencana akan digunakan untuk keperluan berobat. Berhubung kondisinya suaminya sedang sakit, akhirnya Puji Astuti atas nama suaminya diminta melakukan pengambilan.

Alih-alih ingin segera mengambil kiriman uang dan berobat, Kumbang bersama dengan istri Puji Astuti (60) malah

mendapatkan pelayanan yang buruk dari PT Pos Indonesia Cabang Blora.

"Karena saya sudah hampir sebulan ini sakit, lalu saya meminta istri saya agar datang ke kantor pos Blora dengan membawa bukti yaitu KTP saya. Namun, oleh pihak kantor pos Blora, istri saya disuruh pulang dan kembali ke kantor pos dengan membawa surat pernyataan dari saya," kata Kumbang Yono Prayogi sembari berbaring menahan sakit yang dideritanya.

Tak selang beberapa lama, kata dia, istrinya pun kembali pulang ke rumah dan meminta untuk dibuatkan surat pernyataan dari dirinya.

"Oalah yo-yo... Wong arep njupuk duit-duite dewe ae kok diangel-angel koyo ngene. Padahal biyen njupuk duit kiriman mung nganggo KTP wae iso. Jaman tambah maju kok pelayanan kantor Pos ning masyarakat kok malah sangsaya tambah mundur lan diangel-angel ngene," kata Kumbang lirih dengan bahasa Jawa sembari menulis surat pernyataan dengan tangan gemeteran dan meneteskan air mata.

Lanjut kata Kumbang Yono, begitu surat pernyataan tersebut dibuat, istrinya tersebut kembali lagi denfan mengendarai sepedamotor bersusah payah untuk yang kedua kalinya ke kantor pos cabang Blora, guna melakukan pengambilan uang, demi suaminya bisa segera berobat.

Lagi-lagi, bukan uang yang didapatkan, melainkan bentakan kasar dan sikap acuh dari oknum petugas kantor Pos yang ia terima. Karena tak mendapatkan perlakuan yang baik, istrinya lalu pulang. Sepanjang perjalanan mengendarai sepeda motor tak henti-hentinya air matanya menetes. Ia kemudian menceritakan perihal tak mengenakan tersebut kepada Kumbang Yono Prayogi, suaminya.

"Ketika saya ke kantor pos lagi, petugasnya malah bersikap acuh dan kasar kata-katanya. Kata mereka, KTP suami saya tidak laku. Suratnya harus ada stempel dari Kelurahan dan Kecamatan. Itupun harus menggunakan kertas bermaterai Rp 6 ribu. Padahal pertama tadi jelas-jelas petugas kantor pos minta surat pernyataan, kok sekarang berubah menjadi minta surat kuasa," ujar Puji Astuti istri Kumbang Yono Prayogi kepada wartawan, Selasa (27/2).

Tidak terima atas pelayanan buruk yang diberikan pihak Kantor Pos Blora kepada istrinya, dengan kondisi tertatih dan gemeteran, Kumbang lalu diantar dengan dibonceng sepeda motor oleh anak laki-lakinya. Khawatir terjatuh, tangan Kumbang dilingkarkan ke perut anaknya dan dipegangi dengan erat dengan satu tangan kiri anaknya. Walau jarak tempat parkir kantor pos dan ruang tunggu tidak begitu jauh, dia seringkali harus berhenti untuk mengatur nafas dan berpegangan agar tidak terjatuh. Kumbang Yono kemarin dengan sangat terpaksa harus mendatangi kantor pos atas namanya sendiri untuk melakukan pengambilan uangnya dalam kondisi tubuh yang jauh dari kata sehat.

Begitu mendapatkan informasi atas kejadian tersebut, para wartawan kemudian bergegas mendatangi kantor pos guna meminta klarifikasi dari pihak terkait.

Setibanya di kantor pos cabang Blora, perlakuan dan sikap tidak mengenakan juga didapatkan wartawan dari salah satu Satpam.

"Manager tidak ada, wakilnya tidak ada, pejabat lainnya juga tidak ada. Kamu wartawan ya? Saya security di sini, kamu

mau apa?," kata Hendra, seorang Satpam dengan nada tinggi kepada wartawan.

Suasana di ruang tunggu sontak menjadi gaduh. Oleh seorang customer service bernama Kukuh (26), awak media lalu dihadapkan kepada Imam Maliki, seorang pejabat bagian akuntansi PT Pos Indonesia Cabang Blora.

Imam menuturkan bahwa manager pelayanan bernama Eboniawan, sedang dalam masa cuti besar selama 1 bulan, sedangkan Plt dan pejabat yang lain juga sedang mengikuti pelatihan di luar kota.

"Di kantor sepi, seperti yang anda lihat ini, pejabatnya tidak ada semua. Hanya tinggal saya," kata Imam Maliki.

Imam juga mengatakan, terkait dengan pelayanan yang diberikan pihak PT Pos Indonesia Cabang Blora kepada keluarga Kumbang Yono Prayogi, pihaknya sekali lagi menyatakan permintaan maaf.

"Sebenarnya pelayanan tersebut ada dua cara yang diberikan oleh kami. Yang pertama adalah cara seperti biasa dengan mengisi form, lalu mengambil uang kirimannya. Yang kedua, bagi masyarakat yang sedang sakit ada pelayanan yang disebut pesan antar," jelasnya.

Terkait dengan pelayanan pesan antar mengapa tidak dilakukan pada keluarga Kumbang Yono, pihaknya berjanji akan segera melakukan evaluasi secara internal terhadap para karyawan.

Terkait dengan hal ini, secara terpisah, Kepala Ombudsman Republik Indonesia wilayah Jawa Tengah, Sabarudin Hulu terus terang mengaku prihatin atas kejadian yang menimpa masyarakat di Blora dan kecewa dengan pelayanan kantor pos yang ada.

Photo: Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah, Sabarudin Hulu

Dirinya juga menegaskan bahwa, PT Pos Indonesia adalah termasuk ke dalam ruang lingkup pengawasan Ombudsman Indonesia.

"Pelayanan publik itu harus berkualitas, apalagi pelayanan khusus yang diberikan oleh BUMN atau BUMD sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," tegasnya.

Lanjut kata dia, berdasarkan uraian dari laporan yang diberikan kepada Ombudsman, pihaknya menduga terjadi praktik maladministrasi, dalam bentuk pelayanan publik yang tidak profesional.

"Apalagi ini di kantor pos Blora kemarin pejabatnya hampir tidak ada semua. Lalu kalau ada kejadian seperti itu antisipasinya bagaimana? Seharusnya kejadian ini perlu dievaluasi kinerjanya. Ke depan kita akan melakukan evaluasi terhadap kinerja PT Pos Indonesia Cabang Blora terkait dengan persoalan ini. Dengan harapan, ke depannya bentuk pelayanan publik PT Pos Indonesia kepada masyarakat di Blora dapat lebih baik dan meningkat lagi," tandasnya.