SEORANG NENEK DIPERSULIT SAAT AMBIL UANG KIRIMAN, KANTOR POS BLORA MINTA MAAF

Rabu, 28 Februari 2018 - Indra

BLORA, KOMPAS.com - Kumbang Yono Prayogi (63), warga Jalan Ahmad Yani, Blora, Jawa Tengah, terbaring lemas di atas ranjang di kamar rumahnya.

Purnawirawan TNI itu akhir-akhir ini kesulitan untuk menggerakkan tubuhnya karena penyakit komplikasi yang dideritanya.

Saat ditemui, kakek tujuh cucu itu mengaku kesal dengan pelayanan kantor Pos Cabang Blora. Kumbang dan istrinya mengalami perlakuan tidak menyenangkan dari petugas kantor Pos cabang Blora saat hendak mengambil uang kiriman dari saudara.

Meski sakit, ia bukannya memperoleh solusi kemudahan mengakses jasa dari petugas PT Pos Cabang Blora. Justru apa yang diupayakan untuk mengambil haknya itu dipersulit dengan respons yang kurang menyenangkan.

"Saya itu kasihan istri saya karena harus bolak-balik mengurus sesuatu dan ujung-ujungnya dibentak-bentak dan ditolak. Akhirnya dengan sangat terpaksa saya datang sendiri ke kantor pos dengan diantar anak saya. Saya dibonceng naik motor dan dibopong masuk ke kantor pos," tutur Kumbang yang tampak menggigil gemetaran, Rabu (28/2/2018).

Istri Kumbang, Puji Astuti (61), menyampaikan, kejadian yang membuatnya hingga menangis sesenggukan itu bermula pada Selasa (27/2/2018).

Saat itu, suaminya mendapat uang kiriman dari kakaknya yang berada di Palembang sebesar Rp 1,3 Juta. Uang yang dikirim melalui jasa PT Pos (wesel pos) tersebut rencananya digunakan untuk keperluan berobat. Â

Karena kondisi kesehatan suaminya yang tak memungkinkan untuk datang mengambil wesel, sehingga Puji berupaya mewakili. Pagi itu Puji mendatangi kantor Pos Cabang Blora.

"Jadi penyakitnya komplikasi, apalagi syaraf terjepit tulang belakang sehingga tak bisa berdiri lama. Makanya, saya yang berupaya mengambil uang. Awalnya saya datang ke kantor Pos Blora dengan membawa KTP suami. Namun oleh pihak kantor pos Blora, disuruh pulang dan kembali ke kantor lagi dengan membawa surat kuasa dari suami," tutur nenek berhijab itu.

Karena mengikuti persyaratan itu, tak berselang lama Puji pun langsung kembali pulang ke rumah. Puji kemudian meminta untuk dibuatkan surat kuasa oleh suaminya. Begitu surat kuasa sudah rampung, Puji kembali lagi ke kantor Pos Cabang Blora untuk mengambil uang.

Namun, sambung Puji, sesampainya di Kantor Pos Cabang Blora ia justru menerima sikap acuh diikuti kata kasar dari oknum petugas pelayanan. Sembari menangis, nenek sepuh itu lantas kembali pulang ke rumah untuk berkeluh kesah perihal tersebut kepada suaminya.

Puji yang sudah kecapekan itu sontak sedih dan jengkel karena merasa dipermainkan. Di usianya yang memasuki senja, Puji sudah tak kuat lagi jika diminta bolak-balik mengendarai motor dari rumahnya ke kantor Pos Cabang Blora. Dari rumahnya menuju kantor Pos Cabang Blora sekitar 3 kilometer.

"Kata petugasnya lagi, surat kuasa yang dibuat suami tidak berlaku dan harus ada stempel dari kelurahan dan kecamatan. Kenapa tidak bilang dari awal, saya merasa dipingpong sana-sini. Bolak-balik sudah dua kali, malah disuruh bolak-balik lagi. Fisik ini sudah tak lagi kuat. Saya capek sekali. Saya lantas pulang marah dan menangis di hadapan suami," tutur Puji.

Mendengar berbagai macam prosedur penolakan dari pihak PT Pos cabang Blora, Kumbang pun berinisiatif untuk mengklarifikasi ke pihak PT Pos Cabang Blora. Siang itu juga, dengan diantar anaknya, Kumbang membonceng motor menuju kantor PT Pos cabang Blora. Karena kondisi fisik Kumbang yang tak mungkin untuk berjalan tegak sendiri, ia harus dibopong masuk ke kantor Pos Cabang Blora.

"Saya datang sendiri pun masih terus diminta stempel kelurahan dan kecamatan. Setelah melalui perdebatan panjang,

akhirnya uang kiriman itu diserahkan. Itu pun karena ada sejumlah wartawan yang membantu mendampingi. Saat itu, satpam membentak-bentak kepada kami. Katanya sejumlah pegawai sedang dalam masa cuti, sedangkan plt dan pejabat yang lain sedang mengikuti pelatihan di luar kota," pungkasnya

Minta maaf

Mengetahui pelayanan kurang profesional itu, Kepala kantor Pos Cabang Blora Bambang Purbo Kastono berupaya meminta maaf kepada keluarga purnawirawan TNI dari Yonif 410 Alugoro Blora tersebut.

Bambang yang didampingi dua orang pegawainya mengutarakan permintaan maaf secara langsung dengan mendatangi rumah keluarga Kumbang di jalan A Yani nomor 42 A, Blora, Rabu (28/2/2018).

"Atas nama Keluarga PT Pos Indonesia, kami meminta maaf sebesar-besarnya atas kejadian kurang mengenakkan yang diterima oleh keluarga Bapak Kumbang," kata Bambang di ruang tamu keluarga Kumbang.

Setelah kejadian itu, ia berjanji akan melakukan evaluasi kinerja pegawai kantor Pos Cabang Blora. Bambang menjelaskan, permasalahan ini sebenarnya terjadi karena ada miskomunikasi.

"Memang dibutuhkan surat kuasa bagi mereka yang berhalangan hadir sendiri. 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. Kejadian ini telah menjadi cambuk bagi kami. Semoga ke depan pelayanan kami akan lebih baik dan saya juga meminta maaf karena di kantor kami juga masih banyak pegawai baru yang masih perlu dibimbing," katanya.

Perlu dievaluasi

Secara terpisah, Kepala Ombudsman Republik Indonesia 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. Â

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. "Ke depan kami juga akan melakukan evaluasi terhadap PT Pos Indonesia Cabang Blora terkait dengan persoalan ini. Harapannya pelayanan publik dapat lebih baik lagi. Tentunya supaya perbuatan yang berpotensi maladministrasi tidak terjadi," pungkasnya.