

**KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN DOKUMEN DAN BARANG
PADA KANTOR POS AMUNTAI KC 71400
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA****M.Nabiel Ramadhan¹, Arif Budiman², Barkatullah³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail : nabielramadhan16@gmail.com**ABSTRAK**

PT Pos Indonesia, sebagai perusahaan layanan pos nasional, punya peran penting dalam membantu pengiriman barang dan dokumen baik untuk keperluan pribadi maupun kebutuhan bisnis. Di era serba cepat seperti sekarang, layanan ini sangat krusial karena mendukung efektivitas dan efisiensi pekerjaan. Namun, efektivitas itu sangat bergantung pada satu hal: kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Amuntai KC 71400, dengan tujuan memahami seberapa baik kualitas layanan pengiriman barang dan dokumen di sana serta apa saja faktor yang mempengaruhinya. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan lewat observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan 12 informan yang dipilih secara purposif. Setelah itu, data dianalisis lewat tahapan pengelompokan informasi (konsolidasi), penyajian, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Untuk memastikan data yang diperoleh bisa dipercaya, peneliti memperpanjang waktu pengamatan, memperkuat ketelitian, memakai referensi tambahan, dan menerapkan teknik triangulasi. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa kualitas layanan pengiriman barang dan dokumen di Kantor Pos Amuntai masih belum memuaskan. Beberapa indikator menunjang, seperti fasilitas fisik kantor yang sudah cukup baik dan pegawai yang cukup mampu dalam menjalankan tugas. Tapi ada juga banyak kekurangan, mulai dari keterlambatan waktu pengiriman, kurangnya jumlah pegawai, pelayanan yang belum cepat dan tepat, biaya yang tidak pasti, ketidaksesuaian dengan SOP, hingga rendahnya pemahaman pegawai tentang kebutuhan pelanggan. Dari sisi faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, ada dua hal yang menonjol. Pertama, faktor pendukung berupa sarana dan prasarana yang sudah tersedia dengan cukup lengkap. Kedua, faktor penghambat yang cukup serius: belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku dalam pengiriman barang dan dokumen. Berdasarkan temuan ini, ada beberapa saran yang diberikan. Kepala Kantor Pos Amuntai perlu segera meningkatkan kinerja layanan dan menambah staf di bagian layanan pelanggan. Sementara itu, seluruh pegawai juga diharapkan bisa meningkatkan kehandalan dan profesionalisme mereka dalam menjalankan tugas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengiriman, Kantor Pos**ABSTRACT**

PT Pos Indonesia, as the national postal service company, plays a vital role in facilitating the delivery of goods and documents for both personal and business purposes. In today's fast-paced era, this service is highly crucial as it supports the effectiveness and efficiency of work. However, this effectiveness largely depends on one key aspect: the quality of service. This research was conducted at the Amuntai Post Office KC 71400 with the aim of understanding how well the delivery service for goods and documents performs there and what factors influence it. The researcher employed a qualitative descriptive approach. Data were gathered through observation, interviews, and documentation, involving 12 informants selected purposively. The collected data were then analyzed through stages of information grouping (consolidation), presentation, conclusion drawing, and verification. To ensure the data's reliability, the researcher extended the observation period, enhanced accuracy, used additional references, and applied triangulation techniques. The results showed that the quality of goods and document delivery services at the Amuntai Post Office remains unsatisfactory. Some supporting indicators were present, such as the fairly adequate physical facilities of the office and the staff's ability to carry out their duties. However, there were many shortcomings, including delays in delivery, insufficient staff numbers, slow and imprecise service, unclear pricing, inconsistencies with standard operating procedures (SOP), and low employee understanding of customer needs. From the perspective of factors affecting service quality, two stood out. First, the supporting factor: the availability of reasonably complete facilities and infrastructure. Second, the major inhibiting factor: the absence of a

standardized SOP for the delivery of goods and documents. Based on these findings, several recommendations were made. The Head of the Amuntai Post Office should immediately improve service performance and add more staff to the customer service department. Furthermore, all employees are expected to enhance their reliability and professionalism in fulfilling their duties.

Keyword : *Service Quality, Delivery, Post Office*

PENDAHULUAN

Ditengah arus globalisasi yang makin cepat, layanan pengiriman barang jadi kebutuhan penting. Baik untuk individu yang ingin mengirim paket pribadi, maupun untuk perusahaan yang perlu mengatur logistik dalam skala besar, efisiensi dan kecepatan jadi kunci utama. Di sinilah PT. Pos Indonesia punya peran besar Sesuai Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009, PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Perusahaan ini punya jaringan luas tersebar di hampir seluruh wilayah Indonesia, bahkan hingga pelosok. Karena itu, keberadaannya bukan sekadar fasilitas, tapi sudah jadi bagian dari kebutuhan masyarakat. Bagi banyak orang, kantor pos masih jadi tempat utama untuk mengirim surat, paket, atau melakukan berbagai transaksi. PT. Pos Indonesia bisa disebut sebagai birokrasi publik yang tetap relevan, karena kemampuannya menjangkau masyarakat secara langsung. Tapi, tantangannya sekarang semakin berat. Banyak layanan swasta bermunculan dan bersaing dengan layanan yang lebih cepat atau lebih simpel. Supaya tetap bertahan di tengah persaingan pasar yang makin ketat,

PT. Pos Indonesia butuh fleksibilitas lebih dalam menjalankan usahanya. Perubahan status atau penyesuaian struktur mungkin diperlukan, agar perusahaan bisa lebih lincah, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengiriman sangat menentukan arah dan masa depan PT Pos Indonesia. Pelayanan yang baik bukan hanya jadi kebutuhan, tapi juga tuntutan di tengah persaingan yang makin ketat. Keberhasilan perusahaan seperti PT Pos Indonesia sangat bergantung pada sejauh mana pegawainya bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan. Untuk bisa terus bertahan dan dipercaya masyarakat, setiap unit kerja, termasuk Kantor Pos Amuntai, harus meminimalkan kesalahan terutama yang berujung pada keterlambatan pengiriman. Masyarakat umumnya tidak ingin tahu alasan di balik keterlambatan, entah karena sistem, teknis, atau kendala di kantor. Bagi mereka, yang terpenting adalah paket sampai tepat waktu.

Bisnis pengiriman barang sangat bergantung pada satu hal: kualitas layanan. Keterlambatan dalam pengiriman bukan cuma soal waktu, tapi bisa berdampak besar pada kepercayaan pelanggan. Bila paket tak sampai sesuai jadwal, konsumen bisa kecewa lalu beralih ke layanan lain yang dianggap lebih andal. Rasa tidak puas inilah yang kerap jadi pemicu menurunnya loyalitas pelanggan. Ironisnya, di tengah kebutuhan masyarakat yang makin tinggi terhadap jasa kirim paket, justru tuntutan terhadap kecepatan dan kejelasan layanan makin besar. Dulu, surat jadi andalan utama dalam berkomunikasi jarak jauh. Tapi sekarang, kemajuan teknologi seperti email dan SMS telah menggantikan peran surat dalam hal kecepatan. Meski begitu, PT Pos Indonesia tetap menjadi pilihan masyarakat, terutama untuk urusan pengiriman dokumen, barang, dan layanan transaksi lainnya.

Sebagai badan usaha milik negara yang berdiri berdasarkan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009, PT Pos Indonesia tak hanya berfungsi sebagai penyedia jasa, tapi juga sebagai penghubung dalam berbagai sektor mulai dari sosial, budaya, politik, ekonomi, hingga pertahanan negara. Keberadaan layanan pos punya arti penting, apalagi di negara dengan wilayah seluas Indonesia.

Layanan ini mendukung integrasi antarwilayah, mempererat hubungan antara pemerintah dan rakyat, dan membantu memperlancar arus informasi. Karena itu, pos dianggap sebagai bagian dari transportasi dan komunikasi publik yang esensial. Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan penulis, sejumlah keluhan muncul terkait kualitas layanan di Kantor Pos Amuntai. Salah satu keluhan utama datang dari keterlambatan pengiriman surat dan barang. Kondisi ini membuat pelanggan merasa kecewa, apalagi jika pengiriman tersebut berkaitan dengan kebutuhan yang sifatnya mendesak atau penting. Selain itu, beberapa konsumen juga mengeluhkan soal tarif layanan. Mereka menilai biaya pengiriman yang dikenakan cukup tinggi, namun tidak sebanding dengan pelayanan yang mereka terima. Ketidaksesuaian ini menciptakan kesan bahwa kualitas layanan belum mencerminkan nilai yang dibayar pelanggan. Maka dari itu, untuk membentuk sistem pelayanan yang utuh dan berkualitas, dibutuhkan kinerja yang lebih solid dari semua pihak yang terlibat. Tidak cukup hanya dengan fasilitas yang baik, tetapi harus diikuti dengan peningkatan sikap profesional dan tanggung jawab dari setiap pegawai.

Dalam konteks ini, Kantor Pos Amuntai KC 71400 mencoba melakukan pengembangan usaha komunikasi mereka untuk tetap kompetitif di tengah persaingan pasar. Tapi, dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis, masih ada beberapa fenomena masalah:

1. Tidak ada prosedur yang jelas dalam pengaduan layanan pengiriman menyebabkan sulitnya memberikan pelayanan yang terbaik terhadap customer yang mengalami kendala pelayanan dan masih adanya keterlambatan pengiriman barang dan dokumen.
2. Pelayanan lamban, dikarenakan proses pelayanan pengiriman bercampur dengan pelayanan pembayaran tagihan telpon, pajak, listrik, serta penyaluran dana pensiun serta bantuan pemerintah lainnya.
3. Proses pengiriman yang berbelit-belit dikarenakan prosedur administrasi yang rumit dan persyaratan yang berlebihan, seperti diharuskannya mengisi formulir pengiriman

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengiriman Dokumen dan Barang pada Kantor Pos Amuntai KC 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

METODE

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penulis memilih pendekatan ini karena ingin menggambarkan secara langsung bagaimana kondisi nyata yang dialami subjek penelitian dalam hal ini terkait kualitas layanan pengiriman dokumen dan barang di Kantor Pos Amuntai KC 71400, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Seperti yang dikemukakan oleh Creswell dalam Adhi Kusumastuti (2019), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang dialami oleh individu atau kelompok berdasarkan perspektif mereka sendiri. Penelitian semacam ini bersifat fleksibel, bisa berkembang seiring berjalannya proses di lapangan. Peneliti mengajukan pertanyaan terbuka, mengumpulkan data secara mendalam dari narasumber terpilih, dan menganalisis data secara bertahap, dari yang bersifat khusus ke umum.

Data diperoleh melalui teknik *purposive sampling*, yaitu dengan memilih informan yang dianggap paling memahami masalah dan mampu memberikan data yang representatif. Dalam hal ini, yang paling penting bukan jumlah, tapi kualitas informasi yang bisa didapat dari informan. Bila peneliti memahami situasi sosial di lokasi, maka penentuan informan akan lebih mudah. Menurut Hardani (2020), pengumpulan data adalah tahapan paling penting dalam penelitian, karena hasil akhir sangat bergantung pada validitas data. Untuk itu, penulis mengandalkan tiga teknik utama:

1. Observasi, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melihat dan mencatat kondisi sebenarnya. Observasi ini digunakan untuk memperkuat hasil wawancara.

2. Wawancara, penulis menggunakan berbagai bentuk wawancara:
 - a. Terstruktur: Menggunakan pertanyaan tetap yang sudah dipersiapkan.
 - b. Semi-terstruktur: Memberi ruang bagi narasumber untuk mengembangkan jawabannya.
 - c. Tidak terstruktur: Wawancara bebas tanpa pedoman khusus.
3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data dari dokumen tertulis, foto, gambar, atau arsip yang relevan. Metode ini dianggap efisien, meski datanya bisa jadi sudah tidak sepenuhnya baru.

Dalam menganalisis data, penulis memakai pendekatan induktif, di mana data yang diperoleh akan dianalisis terlebih dahulu sebelum membuat kesimpulan atau teori. Analisis ini dilakukan dengan mengikuti tiga langkah menurut Miles, Huberman, dan Saldana:

1. Kondensasi data
Melibatkan proses pemilahan, penyederhanaan, hingga penyesuaian data dari berbagai sumber seperti catatan lapangan, wawancara, dan dokumen. Proses ini sudah dimulai bahkan sejak sebelum data dikumpulkan saat peneliti menentukan kerangka konseptual dan metode.
2. Tampilan Data
Data yang sudah dikondensasi kemudian disusun dalam bentuk yang ringkas dan terstruktur agar mudah dipahami. Penyajian ini membantu peneliti melihat pola, menarik kesimpulan, dan mengambil keputusan berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari data.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi
Kesimpulan awal yang ditarik masih bersifat sementara. Hanya jika ditemukan bukti yang konsisten dan valid saat pengumpulan data selanjutnya, maka simpulan itu bisa dianggap kredibel. Dalam pendekatan kualitatif, simpulan bisa saja berubah karena masalah dan fokus penelitian ikut berkembang seiring interaksi dengan data lapangan.
Proses ini sangat bergantung pada keterampilan peneliti, pengelolaan data, dan waktu yang tersedia. Maka itu, peneliti dituntut untuk teliti, responsif, dan siap menyesuaikan pendekatannya agar hasil akhirnya relevan dan bermanfaat.

PEMBAHASAN

A. KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN DOKUMEN DAN BARANG PADA KANTOR POS AMUNTAI KC 71400 KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Kualitas pelayanan bisa dipahami sebagai upaya maksimal yang dilakukan penyedia jasa baik individu maupun lembaga—untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelayanan yang baik bukan cuma soal ramah atau cepat, tapi juga soal keandalan, ketepatan, dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menerima layanan tersebut. Secara umum, kualitas pelayanan mencakup tiga aspek penting: potensi layanan (apa yang bisa disediakan), proses layanan (bagaimana layanan diberikan), dan hasil akhirnya, yaitu tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa layanan yang mereka terima sejalan dengan ekspektasi atau bahkan melebihi harapan, maka kualitas layanan itu bisa dikatakan tinggi.

Dalam konteks layanan pengiriman barang dan dokumen, seperti yang dilakukan oleh Kantor Pos Amuntai KC 71400, penilaian kualitas pelayanan menjadi hal penting. Salah satu teori yang relevan dan banyak digunakan dalam menilai kualitas layanan adalah teori yang dikemukakan oleh Irawan (dalam Hayat, 2018:83–88). Irawan menyebutkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator utama:

1. Tangibles

Fasilitas kantor yang memadai, memberikan dampak kenyamanan kepada pegawai atau aparatur. Karena pelayanan itu tidak hanya serta merta memperhatikan aspek yang dilayani tetapi memberikan kenyamanan kepada orang yang melayani juga bagian dari pendukung tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

a. Sarana dan Prasarana Fisik Kantor

Sarana dan prasarana kantor merupakan fasilitas yang dibutuhkan dalam menjalankan kegiatan kantor sehari-hari, baik berupa alat maupun infrastruktur. Kondisi sarana dan prasarana kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Peningkatan sarana dan prasarana dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan serta citra kantor pos. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana fisik kantor yang tersedia pada Kantor Pos Amuntai KC 71400 semua berfungsi dengan baik dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan pengiriman barang dan dokumen.

b. Ketersediaan pegawai

Ketersediaan pegawai merujuk pada kemampuan seseorang dalam bekerja ataupun menjalankan tugas pada waktu tertentu. Ini berarti bahwa pegawai tersebut memiliki waktu dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang diamanatkan, baik secara fisik maupun mental. Ketersediaan pegawai ini penting untuk perencanaan kerja, pengaturan jadwal dan memastikan kelancaran organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan pegawai masih belum baik karena masih adanya keterlambatan pelayanan pengiriman barang dan dokumen dikarenakan prosesnya yang panjang yang kadang harus menunggu pegawai melayani pelanggan yang sedang melakukan pembayaran pada kantor pos, walaupun sebenarnya tidak ada kekosongan jabatan pada kantor pos amuntai kc 71400.

2. Reliability

Memberikan pelayanan dibutuhkan sebuah kompetensi dan kualitas diri yang mumpuni. Sikap yang peka dan sigap terhadap tugas dan tanggung jawabnya adalah bentuk reliability dalam memberikan pelayanan

a. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji waktu yang telah ditetapkan, baik dalam proses pengiriman maupun penyelesaian pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan wawancara penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu kurang baik, karena masih adanya keterlambatan pengiriman paket karena jam operasional yang habis ataupun karena tanggal libur nasional terlebih lagi jumlah resi yang banyak setiap harinya.

b. Kemampuan dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas berarti memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan efektif. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penulis di lapangan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan

belum baik karena belum adanya media yang mampu memberikan informasi kepada pelanggan.

3. Responsiveness

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelayanan. Bentuk kesanggupan bisa dilakukan dengan komitmen aparaturnya dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan dengan hati dan penuh tanggung jawab adalah pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

a. Kesanggupan pegawai

Kesanggupan pegawai dalam kualitas pelayanan mengacu pada kesediaan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan baik, cepat, tepat, dan mudah. Hal ini berkaitan dengan kemampuan mereka dalam membantu, memberikan respon serta tindakan terhadap permintaan atau situasi tertentu di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan mengenai kesanggupan pegawai dapat disimpulkan sudah baik, hal ini bisa dinilai dari pegawai yang berkomitmen memberikan pelayanan yang prima bahkan memberikan pelayanan dengan jam operasional yang tergolong panjang.

b. Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat

Berarti menawarkan layanan yang responsive, efisien, dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara akurat dan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa kecepatan yang diberikan kepada pelanggan masih kurang untuk menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

4. Assurance

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Salah satu dari prinsip-prinsip pelayanan yang baik adalah *attitude* atau sikap pemberi layanan.

a. Kepastian Biaya

Kepastian biaya merupakan jaminan biaya yang dikenakan kepada pelanggan sesuai dengan yang telah ditetapkan, dan tidak ada biaya tersembunyi atau tambahan yang tidak terduga. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan memastikan kepuasan mereka. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya sudah baik, hal ini karena tarif biaya yang digunakan pada layanan pengiriman bisa diakses melalui situs web kantor pos Indonesia. Selain itu jenis layanan dan biaya yang bervariasi memudahkan pelanggan untuk memilih jenis layanan sesuai kebutuhan pelanggan.

b. Kesesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan diatur secara tertulis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman langkah demi langkah untuk memastikan pelayanan yang diberikan konsisten, efisien, dan berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penulis di lapangan terkait operasional prosedur belum terlaksana dengan

baik dimana pelanggan masih bingung dengan prosedur yang ada di kantor pos amuntai, terutama bagi pelanggan baru.

5. Emphaty

Komitmen dalam memberikan pelayanan bersumber dari dalam diri sendiri untuk melayani masyarakat secara baik. Setiap pelayanan yang didasari oleh komitmen yang kuat, sebesar apapun tugas dan tanggung jawabnya akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

a. Keaktifan

Keaktifan merupakan kemampuan dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan efisien, serta bersedia membantu dan menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik. Ini merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan karena menunjukkan bahwa perusahaan peduli dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa keaktifan pegawai sudah baik karena pegawai kantor pos yang telaten dan sabar dalam memberikan pelayanan yang baik agar memberikan kepuasan pada pelanggan kantor pos Amuntai.

b. Memahami Kebutuhan Pelanggan

Memahami kebutuhan pelanggan sangat krusial dalam kualitas pelayanan. Ini berarti mengetahui apa yang diinginkan, diharapkan, dan dibutuhkan oleh pelanggan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa pegawai belum baik dalam memahami kebutuhan pelanggan, karena pelayanan yang diberikan masih bertele-tele dan banyak hal yang harus dilakukan sehingga memakan waktu banyak.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pengiriman Dokumen dan Barang Pada Kantor Pos Amuntai Kc 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara

Melalui analisis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Irawan (dalam Hayat, 2018:83–88, maka faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan pengiriman barang dan dokumen pada kantor pos Amuntai KC 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara meliputi:

1. Faktor pendukung

a. Sarana dan Prasarana yang lengkap dalam memberikan pelayanan

Sarana dan prasarana kantor merupakan fasilitas yang dibutuhkan dalam menjalankan kegiatan kantor sehari-hari, baik berupa alat maupun infrastruktur. Kondisi sarana dan prasarana kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Peningkatan sarana dan prasarana dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan serta citra kantor pos. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana fisik kantor dapat menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan pengiriman barang dan dokumen pada Kantor Pos Amuntai KC 71400, karena semua berfungsi dengan baik dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan pengiriman barang dan dokumen.

- b. Kesanggupan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pengiriman Barang dan Dokumen

Kesanggupan pegawai dalam kualitas pelayanan mengacu pada kesediaan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini berkaitan dengan kemampuan mereka dalam membantu, memberikan respon serta tindakan terhadap permintaan atau situasi tertentu di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan mengenai kesanggupan pegawai dapat disimpulkan sudah baik, hal ini bisa dinilai dari pegawai yang berkomitmen memberikan pelayanan yang prima bahkan memberikan pelayanan dengan jam operasional yang tergolong panjang.

2. Faktor penghambat

- a. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengiriman Barang dan Dokumen yang Tertera pada Kantor Pos Amuntai KC 71400

SOP adalah dokumen yang menjelaskan langkah-langkah standar dalam proses pengiriman, mulai dari penerimaan pesanan, pengemasan, dokumentasi, hingga pelacakan dan penanganan pasca-pengiriman. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur pengiriman barang dan dokumen dapat menjadi faktor kualitas pengiriman barang dan dokumen, hal ini karena Tanpa SOP, pelatihan menjadi tidak terstruktur dan bergantung pada pengalaman individu, bukan sistem yang jelas. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pengiriman Barang dan Dokumen dapat menimbulkan berbagai dampak negatif terhadap kualitas layanan dan efisiensi operasional

- b. Jumlah Pegawai pada Kantor Pos Amuntai yang Terbatas sehingga Memperlambat Proses Pengiriman Barang dan Dokumen

Jumlah pegawai yang terbatas dalam pelayanan publik menyebabkan berbagai kendala, seperti penumpukan pekerjaan, waktu pelayanan yang lebih lama, dan potensi menurunnya kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai masih belum baik karena masih adanya keterlambatan pelayanan pengiriman barang dan dokumen dikarenakan prosesnya yang panjang yang kadang harus menunggu pegawai melayani pelanggan yang sedang melakukan pembayaran pada kantor pos, walaupun sebenarnya tidak ada kekosongan jabatan pada kantor pos amuntai kc 71400.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pengiriman barang dan dokumen pada kantor pos Amuntai KC 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik. *Pertama* pada sub variabel *tangibles* masih kurang baik karena walaupun tersedianya sarana dan prasarana yang baik untuk memberikan pelayanan pengiriman barang dan dokumen, tetapi masih kurangnya ketersediaan pegawai yang bertugas stand by di loket pengiriman barang. *Kedua* pada sub variabel *reliability* masih kurang baik karena pada indikator pertama ketepatan waktu masih kurang terutama saat jam sibuk dan banyak pelanggan yang menggunakan berbagai jasa yang ada pada kantor pos, tetapi pada indikator kedua yaitu kemampuan pegawai dinilai belum baik karena belum adanya media ataupun informasi ataupun sop terkait pengiriman barang dan dokumen. *Ketiga* pada sub variabel *responsiveness* sudah baik karena pada indikator pertama yaitu kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan pengiriman barang

walaupun masih adanya beberapa pelayanan yang diberikan dengan lamban. *Keempat* pada sub variabel *Assurance* belum baik karena pada indikator pertama yaitu kepastian biaya sudah baik karena tarif biaya yang bervariasi dan bisa dicek melalui situs web resmi Pos Indonesia dan pada indikator SOP masih kurang baik karena saat melaksanakan pelayanan prosedur yang lumayan panjang tidak ada SOP Pengiriman Barang yang tertera. *Kelima* pada sub variabel *emphaty*, pada indikator *keaktifan* sudah baik karena pada indikator pertama yaitu keaktifan pegawai dengan aktif memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi pelanggan tetapi pada indikator kedua yaitu memahami kebutuhan pelanggan masih belum baik karena kebutuhan akan pelanggan yang ingin dilayani dengan cepat dan simpel masih belum terpenuhi.

Faktor pendukung kualitas pelayanan pengiriman barang dan dokumen pada kantor pos Amuntai KC 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah tersedianya sarana dan prasarana kantor yang baik dan berfungsi dengan baik untuk menunjang pelayanan yang berkualitas. Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan pengiriman barang dan dokumen pada kantor pos Amuntai KC 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Tidak Adanya Standar Operasional Prosedur pengiriman barang dan dokumen yang tertulis, hal ini karena tanpa SOP, pelatihan menjadi tidak terstruktur dan bergantung pada pengalaman individu, bukan sistem yang jelas. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pengiriman Barang dan Dokumen dapat menimbulkan berbagai dampak negatif terhadap kualitas layanan dan efisiensi operasional dan jumlah pegawai masih belum baik karena masih adanya keterlambatan pelayanan pengiriman barang dan dokumen dikarenakan prosesnya yang panjang yang kadang harus menunggu pegawai melayani pelanggan yang sedang melakukan pembayaran pada kantor pos, walaupun sebenarnya tidak ada kekosongan jabatan pada kantor pos amuntai kc 71400.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, P.P. (2009) ‘Undang-Undang (UU) Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS’, *Database Peraturan*, pp. 12–42. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38783/uu-no-40-tahun-2007>.
- Anonim, P.R. (2009) ‘UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik’, *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), pp. 20–28.
- Anonim Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik’, *Jdih Ombudsman Ri* [Preprint]. Available at: <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteripendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedomanumum-penyelenggaraan-pelayanan-publik>.
- Aminah, A., Rafani, Y. and Hariyani, H. (2017) ‘Analisis Pengaruh Faktor ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekarkurir (JNE) Pangkalpinang)’, *Jurnal Progresif Manajemen*, 17(2), pp. 49–61.
- Andini, M. and Ningsih, R.H. (2020) ‘Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi’, *Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)*, pp. 273–279. Available at: <https://semnastera.polteksmi.ac.id/index.php/semnastera/article/view/54>.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) ‘Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah’, *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) ‘Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) ‘Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Burhan, B. (2019) ‘Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologi Ke Arah Ragam Varian Kontemporer’, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer* [Preprint].
- Dzikra, F.M. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru’, *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), pp. 262–267. Available at: <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284>.
- Geograf ,2023. Tersedia: <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-kantor-pos/> (diakses 13 Februari 2025)
- Hayat (2018) *Kebijakan Publik, Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Indrasari (2019) ‘PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN, pemasaran dan kepuasan pelanggan - Google Play Buku’, *Unitomo Press*, p. 114. Available at: <https://play.google.com/books/reader?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=GBS.PA56&hl=id&lr=>.
- Moenir (2015) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muafatun, Muhammad Syaifulloh and Hendri Sucipto (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu’, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), pp. 387–399.

- Nawangasari, S. and Putri, N.D. (2020) ‘Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), pp. 55–63. Available at: <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>.
- Rachman, Arif, Yochanan, E, Samanlagi, Andi Ilham, Purnomo, H. (2024) ‘Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D’, (Januari), pp. 1–253.
- Rorong, S.G., Sambiran, S. and Sumampow, I. (2022) ‘Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado’, *Jurnal Governance*, 2(1), pp. 1–8.
- Septiawan Ardiputra ; and Muhammad Rizky Prawir (2020) ‘Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571’, *Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis* , 2(c), pp. 244–255. Available at: <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis/article/view/278%0Ahttps://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/pubbis/article/download/278/226>.
- TIM PENYUSUN STIA AMUNTAI (2022) ‘Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Publik’, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, (1), pp. 1–43.
- Wasil, M. (2020) *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif, Rake Sarasin*. Available at: <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>.