

## PELAYANAN PADA PT POS INDONESIA CABANG AMUNTAI SELATAN KCP 71452 KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Radian<sup>1</sup>, Agus Surya Dharma<sup>2</sup>, Arif Budiman<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [radianradian010@gmail.com](mailto:radianradian010@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan pada PT Pos cabang Amuntai Selatan saat ini masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya yaitu tindakan pegawai masih kurang dalam memberikan layanan, fokus pegawai yang juga kurang karena pegawai bekerja pada dua bidang kerja, dan sarana yang digunakan dalam proses pelayanan terdapat kendala. Hal tersebut membuat peneliti ingin meneliti kantor tersebut untuk mengetahui pelayanan pada PT Pos Indonesia cabang Amuntai Selatan KCP 71452. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, dengan penarikan informan dilakukan secara *purposive sampling* yang berjumlah 12 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai KCP 71452 berjalan cukup baik, dilihat dari kemampuan pegawai di bidang kerja cukup baik karena pekerjaan pegawai terbagi antara melayani loket dan mengirim barang, kemampuan komunikasi kurang baik karena pegawai kurang memberikan interaksi ketika melayani masyarakat, kesesuaian dengan kepuasan masyarakat cukup baik karena layanan yang diberikan terdapat keterlambatan, responsivitas pegawai kurang baik karena pegawai tidak selalu berada di loket, kecepatan pegawai kurang baik karena sarana yang digunakan terdapat kendala, dan profesionalitas pegawai cukup baik karena fokus pegawai terbagi dalam dua bidang kerja. Dan faktor yang mempengaruhi pelayanan pada kantor tersebut yaitu kemampuan pegawai, inisiatif pegawai, sumber daya manusia, dan sarana kantor.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pelayanan Publik, PT. Pos Indonesia (Persero)

### ABSTRACT

*Services at PT Pos South Amuntai branch have several shortcomings, namely lack of employee action, lack of employee focus because employees work in two fields of work, and service facilities have obstacles. This made researchers want to research the office to find out the services at PT Pos Indonesia South Amuntai branch KCP 71452. This study used a qualitative approach with a descriptive type, with the withdrawal of informants carried out by purposive sampling of 12 people. The results of this study show that the service at PT Pos Indonesia Amuntai Branch KCP 71452 runs quite well, judging from the ability of employees in the field of work is quite good because the work of employees is divided between serving counters and sending items, communication skills are not good because employees lack interaction when serving the community, compatibility with community satisfaction is quite good because the services provided are delayed, employee responsiveness is not good because employees are not always at the counter, the speed of employees is not good because the facilities used have obstacles, and the professionalism of employees is quite good because the focus of employees is divided into two fields of work. And factors that affect services at the office are employee ability, employee initiative, human resources, and office facilities.*

**Keywords:** Service, Public Service, PT. Pos Indonesia (Persero)

### PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan berupa serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (bersifat jasa) dengan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat atau konsumen agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen (Nurhadi, 2020). Kemudian menurut Lailul Mursyidah & Ilmi Usrotin (2020:14) proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat untuk saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan menurut Hamdan Firmansyah, et al (2022) dalam kegiatannya terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan pelayanan yaitu organisasi penyelenggara

pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik, masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepuasan yang diterima oleh penerima layanan. Hal tersebut menjadikan pelayanan sebagai salah satu aspek penting bagi setiap organisasi, termasuk organisasi pada instansi maupun perusahaan karena dengan pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif bagi instansi maupun perusahaan seperti memberikan kepuasan bagi masyarakat, meningkatkan citra positif perusahaan, serta meningkatkan keunggulan suatu Perusahaan (Achmad Batinggi & Badu Ahmad, 2014). Oleh karena itu, pelayanan banyak dilakukan oleh lembaga maupun organisasi, termasuk BUMN yang juga memberikan layanan bagi masyarakat salah satunya yaitu PT Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah Perusahaan BUMN yang bergerak melayani masyarakat di bidang jasa pengiriman dan logistik dengan cabang yang terdiri dari 11 Kantor regional yang tersebar di seluruh Indonesia dengan Kantor Pusat yang berada di Bandung (PT Pos Indonesia, 2022). Setiap kantor regional memiliki cabang di setiap Kabupaten/Kota, dan di setiap Kabupaten/Kota memiliki kantor cabang pembantu yang tersebar di setiap Kecamatan. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kantor Pos cabang Hulu Sungai Utara terletak di Kecamatan Amuntai Tengah dengan kode pos 71400. Dan di Kantor Pos tersebut memiliki kantor cabang pembantu yang tersebar di seluruh Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara, salah satunya Kantor Pos Amuntai Selatan yang beralamat di Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan dengan kode pos 71452.

PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Selatan menyediakan layanan jasa berupa pengiriman surat, paket, dan dokumen untuk masyarakat dan pemerintah. Selain itu, saat ini PT Pos juga menyediakan layanan lainnya berupa penyediaan layanan pembayaran listrik, air, pajak, dan lain sebagainya. Pelayanan tersebut disediakan agar dapat memudahkan masyarakat dalam hal pembayaran maupun pengiriman atau penerimaan barang hanya dalam satu tempat (UU Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos).

Namun, PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Selatan dalam pelayanannya memiliki beberapa kendala yaitu kendala pada SDM seperti kemampuan, kecepatan, serta respon pegawai dan juga terdapat kendala pada sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan layanan pos. Hal tersebut tentu menjadi sebuah tantangan yang perlu ditangani untuk dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan Kantor Pos kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan para peneliti lain sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Hasil penelitian terdahulu tersebut yaitu dari Abdurrahman Halim (2021) yang berjudul Analisis Pelayanan PT Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru) yang hasilnya pelayanan pada Kantor Pos tersebut memiliki kekurangan antara lain tingkat kecepatan pengiriman barang yang dinilai ketinggalan jauh dari ekspedisi swasta lainnya. Kemudian dari Bambang Sutikno (2022) yang berjudul Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu yang hasilnya yaitu pegawai kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian terkait pelayanan pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Selatan agar dapat memperoleh informasi untuk mencari solusi terkait pelayanan Pos. Sehingga dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan pertimbangan, masukan, evaluasi, dan informasi terkait Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Selatan.

## METODE

### A. Masalah yang diteliti

1. Tindakan pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Pos cabang Amuntai Selatan masih kurang karena kurangnya responsivitas dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. (*Sumber Data: Observasi awal peneliti, 2023*)
2. Fokus pegawai menjadi kurang berjalan maksimal karena pegawai pada Kantor Pos Cabang Amuntai Selatan masih terdiri dari satu orang dengan bekerja pada dua bidang kerja yaitu di bidang pelayanan loket dan di bidang pengiriman barang. (*Sumber Data: Observasi awal peneliti, 2023*)
3. Proses layanan loket pada Kantor Pos Cabang Amuntai Selatan mengalami penundaan akibat sarana karena sarana yang digunakan kadang-kadang mengalami gangguan seperti terdapat gangguan pada aplikasi dan jaringan yang digunakan ketika proses pelayanan pembayaran pajak dan tagihan. (*Sumber Data: Observasi awal peneliti, 2023*)

### B. Sasaran Penelitian

Untuk memastikan penelitian berfokus pada sasaran penelitian, peneliti menggunakan teori pelayanan menurut Wier Ritonga (2020:179-180) yang terdiri dari:

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung jawab (*Accountability*)

### C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan sebuah data. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, agar data yang didapatkan dalam penelitian dapat memenuhi standar data yang ditetapkan. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung situasi dan kondisi pada tempat penelitian. Dalam menggunakan teknik observasi, yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti. Teknik observasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara tidak terlibat dalam proses pelayanan pegawai pada Kantor Pos KCP 71452 Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk penelitian yang dilakukan untuk memperoleh sejumlah data dengan melakukan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara pada penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur (*structured interview*). Wawancara terstruktur dilakukan dengan pemberian pertanyaan yang sama kepada setiap informan berdasarkan pertanyaan tertulis yang diperoleh dari instrumen penelitian.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara mengumpulkan data yang diperoleh dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data

yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah kondisi objektif dan pendukung data lainnya. Menurut Sugiyono (2022:124), dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis data model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022:132) yang terdiri dari:

##### **1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan tahap awal melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, yaitu data dikumpulkan melalui observasi wawancara secara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi) dengan pengumpulan data dilakukan secara berhari-hari untuk memperoleh data yang banyak dan bervariasi.

##### **2. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Setelah data yang diperoleh cukup banyak, berikutnya data di reduksi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih berdasarkan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dari data yang telah direduksi maka akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

##### **3. Penyajian Data (*Data Display*)**

Setelah data direduksi, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Pada penelitian ini data yang disajikan berupa teks naratif. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan dalam memahami data.

##### **4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)**

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan yang ditarik berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas menjadi jelas setelah diteliti.

### **PEMBAHASAN**

#### **1. Kemampuan (*Ability*)**

Kemampuan yang terdiri dari indikator kemampuan pegawai di bidang kerja dan kemampuan komunikasi pegawai. Pada indikator kemampuan pegawai di bidang kerja cukup baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, kemampuan pegawai di bidang kerja yang cukup baik disebabkan oleh pekerjaan pegawai yang terbagi antara memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan pelayanan pengiriman barang/surat sehingga mempengaruhi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan loket dengan paket/surat yang dikirim kepada masyarakat. Hal ini tidak sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan pegawai harus berfokus pada satu bidang kerja agar pegawai dapat dikatakan memiliki kemampuan di bidang kerja.

Kemudian, pada indikator kemampuan komunikasi baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, kemampuan komunikasi pegawai yang baik disebabkan oleh pegawai senantiasa berbicara kepada masyarakat dan juga memberikan interaksi ketika melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan pegawai dalam memberikan pelayanan perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.

## 2. Sikap (*Attitude*)

Sikap yang terdiri dari indikator kesopanan dan keramahan pegawai. Pada indikator kesopanan baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, kesopanan pegawai yang berjalan baik karena pegawai menerapkan aspek kesopanan dalam melayani masyarakat seperti pegawai berbicara dengan sopan, menghormati masyarakat, menghargai masyarakat, dan lain sebagainya ketika pegawai memberikan layanan. Hal ini sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai harus bersikap sopan.

Kemudian, pada indikator keramahan pegawai baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, keramahan pegawai yang berjalan baik disebabkan karena pegawai menerapkan aspek keramahan dalam melayani masyarakat seperti pegawai bersikap ramah tamah, murah senyum, dan lain-lain Ketika memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai harus bersikap ramah.

## 3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan yang terdiri dari indikator penampilan pegawai dan kerapian pegawai. Pada indikator penampilan pegawai baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, aspek penampilan pegawai ketika bekerja yang berjalan baik karena pegawai mengikuti aturan dalam hal penampilan, seperti pegawai selalu menggunakan seragam ketika bekerja untuk menunjang penampilan pegawai. Hal ini sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu memperhatikan aspek penampilan.

Kemudian, pada indikator kerapian pegawai baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, kerapian pegawai yang berjalan dengan baik antara lain karena pegawai selalu memperhatikan kerapian ketika bekerja seperti selalu menggunakan seragam, dan memperhatikan kerapian dalam penampilannya sebelum mulai melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu memperhatikan aspek kerapian.

## 4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian yang terdiri dari indikator perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat dan kesesuaian pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pada indikator perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, pegawai senantiasa memperhatikan aspek perhatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti layanan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan apa yang masyarakat perlukan. Hal ini sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu memberikan perhatian dalam bentuk perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan.

Kemudian, pada indikator kesesuaian pelayanan terhadap kepuasan masyarakat cukup baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, layanan yang diberikan terdapat keterlambatan akibat sarana pelayanan yang kadang-kadang mengalami kendala sehingga pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat mengalami keterlambatan maupun penundaan yang mengakibatkan layanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini tidak sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu memberikan perhatian agar layanan yang diberikan pegawai sesuai dengan kepuasan masyarakat.

## 5. Tindakan (*Action*)

Tindakan yang terdiri dari indikator responsivitas dan kecepatan pegawai. Pada indikator responsivitas pegawai kurang baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, pegawai secara responsivitas sudah berusaha melayani dengan baik, tetapi masih terdapat kekurangan dalam layanan yang diberikan karena dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pekerjaan pegawai yang berada pada dua bidang kerja membuat pegawai tidak selalu berada di loket pelayanan maupun dalam mengirim barang. Hal ini tidak sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu menerapkan aspek responsivitas dalam memberikan pelayanan.

Kemudian, pada indikator kecepatan pegawai kurang baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai dalam hal kecepatan layanan di loket maupun layanan pengiriman barang dipengaruhi oleh fokus kerja pegawai pada dua bidang kerja dan juga sarana yang digunakan karena terdapat kendala. Hal ini tidak sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu menerapkan aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan.

## 6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab yang terdiri dari indikator kesesuaian pelayanan dengan SOP dan profesionalitas pegawai. Pada indikator kesesuaian pelayanan dengan SOP berjalan baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, pegawai mematuhi aturan dalam pelayanannya seperti mengikuti prosedur yang terdapat dalam aturan pos sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu mengikuti standar prosedur (SOP).

Kemudian, pada indikator profesionalitas pegawai cukup baik karena berdasarkan observasi dan wawancara, profesionalitas pegawai dipengaruhi oleh fokus pegawai terbagi dalam dua bidang kerja yang mengakibatkan hasil kerja pegawai menjadi kurang maksimal. Hal ini tidak sejalan dengan teori Wier Ritonga (2020:179-180) yang menekankan dalam pelayanan pegawai perlu menerapkan profesionalitas.

## SIMPULAN

Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Selatan KCP 71452 Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan hasil penelitian cukup baik. Hal ini dilihat dari aspek kemampuan yang ditandai dengan kemampuan pegawai di bidang kerja cukup baik dan kemampuan komunikasi baik. Sikap yang ditandai dengan kesopanan pegawai baik dan keramahan pegawai baik. Penampilan yang ditandai dengan penampilan pegawai baik dan kerapian pegawai baik. Perhatian yang ditandai dengan perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat baik dan kesesuaian pelayanan terhadap kepuasan masyarakat cukup baik. Tindakan yang ditandai dengan responsivitas pegawai kurang baik dan kecepatan pegawai kurang baik. Tanggung Jawab yang ditandai dengan kesesuaian pelayanan dengan SOP baik dan profesionalitas pegawai cukup baik. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Selatan KCP 71452 Kabupaten Hulu Sungai Utara antara lain faktor pendorong terdiri dari sikap pegawai dan penampilan pegawai. Kemudian faktor penghambat terdiri dari kemampuan pegawai di bidang kerja, inisiatif pegawai yang kurang, sarana kantor terdapat kendala, dan sumber daya manusia yang kurang sehingga perlu adanya peningkatan dalam pelayanan pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. UU Nomor 38 Tahun 2009 *tentang Pos*.
- Firmansyah, Hamdan. *et al.* 2022. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Edisi 1. CV Media Sains Indonesia. Bandung.
- Halim, Abdurrahman. 2021. Analisis Pelayanan PT Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Riau.
- Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 1. UMSIDA Press. Sidoarjo.
- Nurhadi. 2020. Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2): 137.
- PT Pos Indonesia. *Sejarah Pos Indonesia*. <https://www.posindonesia.co.id/id>. Diakses tanggal 03 Oktober 2023.
- Ritonga, Wier. 2020. *Pelayanan Prima*. PT Muara Karya. Surabaya.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi 3. Alfabeta. Bandung.
- Sutikno, Bambang. 2022. Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sukamerindu. *Jurnal Professional*. 9(1):125.