

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR POS KECAMATAN MIANGAS  
(DI DAERAH 3T SULAWESI UTARA)

Dosen pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N.,M. A., Ph.D.



Oleh :

Nama : Thomas Afrizal

Kelas : Reguler B

NPM : 2316041038

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG

2024

## **1. Introduction**

Kantor Pos Miangas terletak di Kecamatan Miangas, Kabupaten Kepulauan Talaud, Provinsi Sulawesi Utara. Miangas adalah salah satu pulau terluar di Indonesia yang berbatasan langsung dengan Filipina, dan merupakan bagian dari daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Kondisi geografis Miangas yang terpencil menyebabkan tantangan besar dalam akses transportasi, komunikasi, dan infrastruktur. Dalam situasi ini, Kantor Pos Miangas menjadi vital bagi kehidupan masyarakat lokal. Kantor Pos ini tidak hanya menyediakan layanan pos dan logistik, tetapi juga berperan sebagai pusat pelayanan publik yang menyediakan layanan keuangan, pengiriman barang, dan administrasi dokumen resmi. Dengan keterbatasan infrastruktur dan teknologi komunikasi di daerah terpencil, Kantor Pos Miangas menjadi penghubung penting yang memastikan penduduk tetap terhubung dengan dunia luar. Analisis ini akan menggunakan teori Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models oleh Richard Hackman dan Greg R. Oldham untuk mengevaluasi bagaimana pekerjaan di Kantor Pos Miangas dirancang dan bagaimana hal ini mempengaruhi kinerja dan motivasi staf.

## **2. Pelayanan Publik yang Diberikan**

Kantor Pos Miangas menawarkan berbagai layanan kepada masyarakat, seperti:

1. Pengiriman Surat dan Paket: Pengiriman surat dan paket domestik dan internasional, serta barang berharga.
2. Pelayanan Keuangan: Layanan seperti pengiriman uang, pembayaran tagihan, dan layanan perbankan.
3. Layanan Logistik: Dukungan untuk pengiriman barang besar dan logistik, yang penting untuk pasokan di pulau terpencil.
4. Layanan Filateli: Memberikan prangko dan barang koleksi kepada penggembar filateli.
5. Pelayanan Publik: Membantu penduduk setempat dalam pengurusan dokumen resmi dan administrasi lainnya.

### **3. Analisis Menggunakan Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models**

#### **1. Variasi Tugas:**

Sejauh mana pekerjaan mencakup berbagai jenis pekerjaan yang membutuhkan berbagai jenis bakat dan keterampilan. Kantor Pos Miangas membutuhkan staf untuk mengelola berbagai macam tugas, seperti pengiriman surat, pengelolaan logistik, keuangan, dan layanan publik lainnya. Ini membutuhkan banyak keterampilan interpersonal, teknis, dan administrasi.

#### **2. Identitas Tugas:**

Tingkat di mana suatu tugas memerlukan penyelesaian yang jelas. Kantor Pos Miangas memiliki prosedur yang jelas untuk setiap pekerjaan dari awal hingga akhir, seperti menerima paket, memproses pengiriman, dan memastikan bahwa paket sampai ke penerima. Ini memberi staf pemahaman yang jelas tentang peran mereka dalam layanan keseluruhan.

#### **3. Signifikansi Tugas:**

Bagaimana pekerjaan mempengaruhi kehidupan atau pekerjaan orang lain dalam dan di luar organisasi. Kantor Pos Miangas sangat penting bagi masyarakat setempat karena membantu mereka berkomunikasi dengan orang lain di Indonesia dan di seluruh dunia, memberikan layanan finansial, dan mendukung kebutuhan logistik harian. Ini memberikan rasa makna dan dampak besar bagi karyawannya.

#### **4. Otonomi:**

Tingkat kebebasan, kebebasan, dan kebijaksanaan yang diberikan kepada karyawan dalam mengatur dan menyelesaikan tugas mereka. Staf Kantor Pos Miangas sering diberi wewenang untuk memutuskan bagaimana menangani pengiriman dan melayani pelanggan, yang memungkinkan mereka menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan unik masyarakat setempat.

#### **5. Umpan Balik:**

Informasi yang jelas dan langsung tentang seberapa efektif kegiatan pekerjaan. Kantor Pos Miangas dapat menerima umpan balik dari laporan kinerja internal, kepuasan pelanggan, dan keberhasilan pengiriman. Umpan balik ini sangat penting untuk membantu karyawan memperbaiki dan menyesuaikan layanan yang mereka berikan.

#### 4. Kesimpulan

Menggunakan model Resources Allocation dan Jobs Characteristic, analisis ini menunjukkan bahwa pekerjaan di Kantor Pos Miangas melibatkan berbagai tugas penting dengan identitas yang jelas, signifikansi tinggi, tingkat otonomi yang memadai, dan umpan balik yang konstruktif. Faktor-faktor ini mempengaruhi kepuasan kerja dan efektivitas kinerja staf, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan pos dan logistik yang diterima oleh masyarakat di daerah 3T.

#### Referensi

1. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). "Motivation through the design of work: Test of a theory". *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
2. Indonesia Ministry of Communication and Information. (2020). *Profil Layanan Pos di Indonesia Tahun 2019*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
3. Purwanto, H. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
4. Santoso, T. (2018). *Administrasi dan Manajemen Layanan Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
5. Prasetyo, A., & Nugroho, Y. (2018). "Evaluasi Kinerja Kantor Pos di Daerah Terpencil". *Jurnal Manajemen Publik*, 14(1), 45-55.
6. Utami, W., & Setiawan, D. (2020). "Pengaruh Otonomi Kerja terhadap Kinerja Staf di Kantor Pos". *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 123-134.
7. Suryani, T. (2019). *Pembangunan Pelayanan Publik di Daerah Tertinggal*. Bandung: Alfabeta.
8. Syahrul, R., & Wijayanti, R. (2018). "Umpan Balik dan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(4), 341-349.
9. Wibowo, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Pos dan Logistik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
10. Widodo, S. (2021). *Strategi Pengelolaan Instansi Publik di Daerah Terpencil*. Surabaya: Penerbit Airlangga.

