



# DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

## ANALISIS KINERJA PT. POS INDONESIA DI KANTOR POS KEPUTIH

Qoidah Muhtadillah Tri Putri<sup>1</sup>, Anggun Tri Chayani<sup>2</sup>, Dewi Casmiwati<sup>\*3</sup>

[dewi.casmiwati@hangtuah.ac.id](mailto:dewi.casmiwati@hangtuah.ac.id)

---

### ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

---

*Article history:*

Received date: 5 November 2024

Revised date: 16 November 2024

Accepted date: 25 November 2024

*The focus of this research is Service Quality at the Keputih Post Office, Surabaya. The purpose of this research is to determine and assess performance results at the Keputih Post Office and supporting and inhibiting factors in employee performance at the Keputih Post Office. The informants in this research were permanent employees from PT. Kantor Pos Indonesia which is located at the Keputih Branch Post Office. This research is included in qualitative research using a descriptive approach. The research methods used are observation, interviews, and documentation. The results of this research are that the quality of service provided at the Keputih Post Office is good. However, there are still two indicators that need to be improved, namely regarding facilities and infrastructure (tangible) and ethical employee behavior (assurance).*

**Keyword:** Performance; Post office; Whitish; Service.

---

### ABSTRAKSI

---

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Keputih Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai hasil kinerja di Kantor Pos Keputih dan Faktor pendukung dan penghambat dari kinerja pegawai di Kantor Pos Keputih. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai tetap dari PT. Pos Indonesia yang ditempatkan di Kantor Pos Cabang Keputih. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Pos Keputih sudah bagus namun masih ada dua indikator yang harus diperbaiki, yaitu mengenai sarana dan prasarana (tangible) dan etika perilaku pegawai (assurance).

**Kata Kunci:** Kinerja; Kantor Pos; Keputih; Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Organisasi Publik adalah organisasi yang berorientasi pada masyarakat. Dalam organisasi publik harus harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan berkualitas. Organisasi public dapat mencapai tujuannya jika telah melakukan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, maka setiap organisasi public harus berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga pada organisasi publik yang memuaskan kepada masyarakat karena BUMN juga termasuk organisasi public milik negara. Pelayanan pengiriman paket atau surat yang dilakukan oleh Kantor Pos sebagai BUMN juga harus dipenuhi agar tidak kalah saing dengan organisasi swasta dengan bidang yang sama. Kepuasan dari masyarakat dapat membuat kantor pos menjadi pilihan ketika akan mengirim surat atau paket melalui kantor pos.

PT. Pos Indonesia bisa bertahan ditengah persaingan antara Perusahaan jasa kirim barang lainnya dengan cara terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.karena setiap Perusahaan pemberi jasa dituntut untuk memberi rasa puas kepada pelanggan. PT. Pos Indonesia ini dirasa tertinggal dan kurang inovatif dibandingkan dengan Perusahaan jasa pengiriman lainnya seperti J&T, JNE, Anteraja (Zikri & Harahap, 2022).

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus diperhatikan agar pelanggan merasa puas dan tidak beralih ke Perusahaan lain. Hal ini bisa dikarenakan dari sikap pegawai, fasilitas dari Perusahaan, tingkat kecepatan pengiriman, dan lain-lain. Jika pelanggan merasakan hal itu terhadap PT. Pos Indonesia maka tidak menutup kemungkinan pelanggan akan beralih ke Perusahaan penyedia layanan jasa pengiriman barang lainnya (Zikri & Harahap, 2022).

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah Perusahaan atau organisasi public bisa diketahui ketika telah dilakukan proses penilaian kinerja dari suatu Perusahaan atau organisasi public tersebut. Pelayanan public dinilai memuaskan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan maksud dan kemauan

dari Masyarakat. Kegiatan penilaian kinerja Perusahaan atau organisasi public menjadi hal yang penting dalam proses pelayanan public yang baik, efektif, efisien, dan ekonomis. Dengan adanya penilaian kinerja maka organisasi public atau Perusahaan dapat memperbaiki dan mempersiapkan strategi yang lebih baik agar tidak kehilangan pelanggan (Larasati, R.,Supinardi, B., Fadhilah, M., 2023).

Sebagaimana layaknya sebuah organisasi public, kantor pos adalah Lembaga yang dikelola dan dijalankan agar keberadaan serta perkembangannya terus meningkat dan terpelihara. Seiring dengan meningkatnya tuntutan Masyarakat tentang kebutuhan serta hak untuk menerima jasa dan pelayanan yang baik, maka hal ini menjadi tantangan penting bagi setiap organisasi public dan Perusahaan. Hal ini juga bisa menjadi peluang bagi organisasi public atau Perusahaan itu sendiri untuk memenuhi keinginan Masyarakat agar tetap menggunakan jasa dari PT. Pos Indonesia. Oleh karena itu, setiap organisasi public atau Perusahaan terus melakukan evaluasi terhadap pelayanannya untuk dijadikan bahan evaluasi agar tetap ada pelanggan yang menggunakan PT. Pos Indonesia (Larasati et al., 2023). Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Along, 2020), bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kualitas pelayanan dinilai dari pelanggan karena pelanggan yang dapat menilai bagaimana organisasi tersebut memberikan pelayanan. Penilaian dari pelanggan sebagai perbaikan dalam meningkatkan kualitas kantor pos (Along, 2020).

PT. Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pengiriman barang, logistic, dan transaksi keuangan. Untuk saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia adalah Perseroan Terbatas (PT) yang biasa disebut dengan PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 (Si Lapak Prestasi, 2023). PT. Pos Indonesia berfungsi untuk memberikan pelayanan berupa jasa pengiriman

barang, logistic, dan transaksi keuangan. Untuk mencapai tujuan dari PT. Pos Indonesia maka perlu memberikan pelayanan yang optimal bagi pelanggan dari berbagai segi. Namun ternyata dari hasil pengamatan peneliti bahwa PT. Pos Indonesia masih memiliki masalah dalam pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, diantaranya yaitu :

1. Kurangnya fasilitas dalam PT. Pos Indonesia yang berakibat pelanggan kurang nyaman ketika berada di Kantor Pos
2. Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas oleh pegawai kantor pos sehingga menimbulkan antrian dalam proses pemberian layanan.
3. Kurang ramahnya sikap dari salah satu pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dari beberapa permasalahan yang telah disebutkan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Keputih yang disertai dengan faktor pendukung dan penghambat pelayanan Kantor Pos Cabang Keputih.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan prosedur dan teknik penelitian. antara satu penelitian dengan penelitian yang lain, prosedur dan tekniknya akan berbeda. Mohon diuraikan dengan jelas mengenai populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, alat analisis instrument, serta teknik analisis data.

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknis pencarian data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif dari Miles, Huberman, & Saldana (2014). Menurut Miles & Huberman analisis data telah dilaksanakan bersamaan. Proses analisis dalam penelitian model ini dilakukan dengan empat tahap, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Fokus penelitian ini menganalisis kinerja pegawai di Kantor Pos Keputih. Fokus penelitian ini

sesuai dengan milik Zeithaml, Parasuraman & Berry dimana indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut: a) Bukti fisik (tangibles); b) Reliabilitas (reliability); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); dan e) Empati (empathy). Adapun lokus penelitian ini yaitu di lakukan di daerah Keputih Kecamatan Sukolilo Surabaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam kinerja peran manusia sangatlah penting karena sebagai penjalan dalam rangka kemajuan organisasi. Kualitas pelayanan juga berperan penting dan sebagai tolak ukur jika ingin meraih kepuasan pelanggan, serta menjadikan kantor pos sebagai pilihan jika akan melakukan pengiriman barang atau ekspedisi. Pada kinerja pelayanan publik pada Kantor Pos Keputih sudah mendapatkan perhatian dan pelatihan sebelum menjalankan tugas - tugasnya sehingga petugas Kantor Pos Keputih sudah mampu melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Kinerja Kantor Pos Cabang Keputih dinilai berdasarkan 5 dimensi atau indikator dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **A. Bukti Fisik (Tangibles)**

Bukti fisik (tangibles) adalah fasilitas fisik yang harus ada dalam kegiatan pelayanan publik. Bukti fisik juga mengenai daya tarik fasilitas yang disediakan, perlengkapan, dan material yang digunakan dalam pelayanan, bukti fisik juga dinilai dari penampilan karyawan atau pegawai yang memberi pelayanan publik. Berdasarkan data yang telah ditemukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan masih belum memuaskan pelanggan. Hal ini disebabkan karena jumlah kipas angin yang disediakan di Kantor Pos Cabang Keputih hanya satu yang digunakan oleh karyawan. Tidak terdapat pendingin di dalam ruangnya, baik AC atau kipas angin yang disediakan untuk pelanggan. Fasilitas yang digunakan oleh pegawai berupa komputer

hanya ada satu di Kantor Pos Cabang Keputih, yang menyebabkan antrian saat memberi pelayanan.

Kepuasan pelanggan dijadikan acuan untuk mengevaluasi kinerja suatu lembaga atau perusahaan agar kualitas pelayanan juga dapat ditingkatkan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Along, 2020), mengatakan bahwa dalam pemberian pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan ketika didukung dengan bukti fisik yang memadai. Namun ternyata dalam realitanya masih terdapat fasilitas maupun bukti fisik lainnya yang harus dilakukan perbaikan, sehingga dari pihak Kantor Pos Pusat bisa mengevaluasi kembali kekurangan yang ada pada Kantor Pos Cabang Keputih sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Pos Cabang Keputih. Hal ini juga dijelaskan dalam KemenPAN No. 63 Tahun 2003 (dalam Along, 2020) bahwa standar pelayanan publik di dalamnya menyediakan fasilitas pendukung untuk menunjang kelancaran dalam proses pelayanan.

#### B. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (Reliability) adalah kemampuan karyawan dalam memberi pelayanan yang akurat sesuai janji dan kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa (Zikri & Harahap, 2022). Menurut (Sulistiyowati, 2018) bahwa reliabilitas adalah kemampuan perusahaan dalam memberi layanan yang akurat mulai dari pertama kali tanpa ada kesalahan dan memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang sudah disepakati. Menurut Tjiptono dan Chandra (dalam Along, 2020), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kemampuan dan kesediaan dalam membantu pelanggan merespon permintaan dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan menunjukkan bahwa pegawai sangat teliti ketika melayani pelanggan, diberikan pilihan dalam menggunakan pelayanan yang disediakan, serta memberi penjelasan mengenai macam-macam pelayanan yang disediakan. Dan dalam proses

pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memproses barang yang akan dikirimkan. Pegawai sudah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Suntoyo, dalam Along, (2020) mengatakan bahwa kehandalan dari setiap individu dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan karena setiap pelayanan yang memuaskan pasti memerlukan kemampuan yang handal bagi individu yang memberikan pelayanan.

#### C. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dan merupakan kemampuan lembaga yang dilakukan secara langsung oleh pegawai untuk memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap (Zikri & Harahap, 2022). Menurut (Sulistiyowati, 2018) responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu pelanggan dan memenuhi permintaan dari pelanggan, serta memberi informasi mengenai jasa akan diberikan lalu memberi jasa secara cepat. Hasil penelitian penulis di lapangan menunjukkan pegawai Kantor Pos Cabang Keputih memberikan pelayanan dengan tanggap, pegawai membantu menjelaskan mengenai hal-hal yang diperlukan dalam proses pengiriman barang. Pegawai membantu pelanggan mulai dari menjelaskan macam-macam kriteria jasa yang diberikan beserta harga yang harus dibayarkan. Mengarahkan pelanggan dalam memilih jenis pelayanan yang bisa diambil. Dalam KemenPAN No. 58 Tahun 2022 (dalam Along, 2020) juga menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan dengan memperhatikan aspek tersebut. Maka, Kantor Pos Cabang Keputih dari dimensi responsiveness sudah sangat memuaskan.

#### D. Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan dalam membangun

kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan ketika menggunakan jasa yang diberikan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap pegawai yang memberikan jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitasnya melalui pegawai yang bertugas secara langsung dengan pelanggan (Zikri & Harahap, 2022). Menurut (Sulistiyowati, 2018) bahwa jaminan (assurance) adalah perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada lembaga atau perusahaan, serta perusahaan atau lembaga dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berkaitan dengan sikap karyawan dan penguasaan terhadap pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pos Cabang Keputih dirasa masih bisa ditingkatkan lagi, dikarenakan ketika melakukan observasi terdapat pegawai yang bisa disebut dengan *Ohranger Mobile (OM)*, berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas *ohranger mobile (OM)* sikapnya masih kurang memuaskan dapat dilihat ketika ada pelanggan masih sibuk dengan ponsel dan tidak menunjukkan sikap menyambut datangnya pelanggan. Tetapi sikap dari pegawai tetap Kantor Pos Indonesia yang bertugas secara menyeluruh di Kantor Pos Keputih sudah sangat baik, hal ini terlihat ketika memberi pelayanan sikapnya yang sopan, ramah, dan sabar dalam memberi penjelasan mengenai pengiriman barang. Menurut Gasperz (dalam Along, 2020) bahwa dimensi yang harus diperhatikan ketika memberi pelayanan adalah kesopanan dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam memberi pelayanan harus memperhatikan etika dan sikapnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa diperhatikan (Along, 2020). Aspek jaminan ini juga tercantum dalam *KemenPan No.63 Tahun 2003* dalam (Along, 2020) yang menjelaskan mengenai standar pelayanan publik dan juga membahas mengenai aspek kemampuan dan

keamanan lingkungan pelayanan yang memadai dalam melaksanakan kegiatan pemberian layanan, hal ini menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

#### E. Perhatian (Empathy)

Perhatian (Empathy) adalah kemampuan dari lembaga yang dicerminkan dari pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga mengenai kepekaan akan kebutuhan konsumen (Zikri & Harahap, 2022). Menurut (Sulistiyowati, 2018) bahwa *emphaty* adalah bagaimana lembaga memahami masalah yang dialami pelanggan dan memberikan perhatian secara personal ketika memberikan pelayanan dan memiliki jam operasional yang nyaman bagi pelanggan. Berdasarkan hasil yang ditemukan di lapangan bahwa dimensi *emphaty* sudah berjalan dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan cara komunikasi dari pegawai yang sudah baik sehingga membuat pelanggan merasa puas. *Emphaty* dalam pelayanan publik diperlukan karena setiap pelayanan membutuhkan pengertian, perhatian lebih yang harus diterima oleh pelanggan, keseriusan dan simpatik terhadap kebutuhan pelanggan Parasuraman dalam (Along, 2020). Untuk meningkatkan pelayanan maka pegawai harus memberi perhatian sebagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa menjadi orang penting dan diperhatikan; mampu memberi keseriusan atas pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan mempunyai kesan bahwa pegawai memberi pelayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan rasa simpatik mengenai pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa memiliki wibawa ketika mendapat pelayanan; mampu menunjukkan pengertian yang mendalam mengenai berbagai hal yang diungkapkan, sehingga pelanggan merasa lega ketika mendapat pelayanan; dan mampu menunjukkan keterlibatan dalam memberi pelayanan atas hal yang dilakukan, sehingga pelanggan merasa tertolong ketika menghadapi

kesulitan dalam mendapatkan pelayanan (Margaretha, dalam Along, 2020).

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat**

Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pencapaian kinerja. Menurut Robert L. Manthis dan John H. Jackson (2001) faktor – faktornya, yaitu Kemampuan, Motivasi, Dukungan yang diterima, Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, Hubungan mereka dengan organisasi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pos Keputih bahwa data yang kami dapat yaitu

#### **1. Faktor Kemampuan**

Kemampuan para staff dalam melaksanakan pelayan sudah sangat baik, karena pegawai telah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing. Kemampuan seorang pegawai dalam menguasai tugas dan tanggung jawabnya sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikannya. Selain kemampuan memahami pekerjaannya, juga harus mampu menguasai teknologi pendukung pekerjaan dan sarana pendukung lainnya.

#### **2. Faktor Motivasi dan Dukungan Yang Diterima**

Motivasi dan dukungan yang diterima oleh pegawai di Kantor Pos Keputih ini telah cukup diberikan. Rasa kekeluargaan yang dirasakan para pegawai di Kantor Pos itu sangat erat. Disertai dengan kenaikan gaji dan bonus yang menambah motivasi dari pegawai itu sendiri. Motivasi dan dukungan telah diberikan berupa asas kekeluargaan serta ada gaji dan bonus yang diberikan kepada para pegawainya. Hal ini sudah cukup baik untuk dijadikan motivasi dan dukungan untuk pegawai Kantor Pos Keputih.

#### **3. Faktor Keberadaan Pekerjaan dan Hubungan Pegawai dengan Organisasi**

Dalam hal keberadaan pekerjaan yang dilakukan dan hubungan pegawai dengan organisasi penulis mengambil kesimpulan

bahwa keberadaan pekerjaan sebagai beberapa dari bagian tolak ukur kinerja pelayanan yang sangat berpengaruh bagi para pelaksana pelayanan. Bagaimana para pegawai harus beradaptasi dengan lingkungan kerjanya.

Adapun teori kinerja Gibson lingkungan kerja mengandung beberapa unsur diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Desain Pekerjaan merupakan master plan suatu organisasi yang berisikan visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai organisasi;
2. Struktur Organisasi merupakan susunan jabatan dalam suatu organisasi;
3. Kebijakan dan Aturan merupakan peraturan yang dibuat oleh organisasi untuk mengatur dan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugasnya;
4. Kepemimpinan seni atau cara mengatur orang lain yang ada di dalam suatu organisasi;
5. Penghargaan dan sanksi penghargaan (Reward) dan sanksi (Punishment) merupakan alat untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Dari ke lima variabel yang diatas berkaitan erat dengan situasi keberadaan pekerjaan, apakah keberadaan pekerjaan dapat meningkatkan kinerja atau malah sebaliknya mengganggu kinerja layanan di Kantor Pos Keputih.

Menjalin komunikasi merupakan syarat dalam peningkatan kinerja, dari hasil penelitian di lapangan bahwa hubungan yang dijalin oleh para atasan kepada para bawahan sudah cukup baik dan para pegawai merasa baik - baik saja atas aturan yang dibuat oleh para atasan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu dari indikator yang telah dikemukakan oleh Zeithaml tersebut pada analisis kinerja pegawai Kantor Pos Keputih tersebut sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi pada indikator Bukti Fisik (Tangible) yang dimana masih kurang dalam hal memberikan fasilitas yang

mencukupi bagi para pelanggan atau customer. Serta pada indikator Jaminan (Assurance), agar seluruh pegawai yang bertugas baik dari pegawai tetap ataupun outsourcing tetap memberikan etika atau sikap yang baik kepada pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In Antonius Along/ JIAP (Vol. 6, Issue 1).

Lalu Hendra Maniza, Sudarta, & Handoyo Wirastomo. (2022). Analisis Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen Yang Membeli Produk Sepeda Motor Merk Honda Di Pt. Astra Motor Cabang Mataram 2022. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*.

Larasati, R., Supinardi, Bambang, & Fadhilah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 585–594. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.3642>

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (n.d.). Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. [Peraturan.Bpk.Go.Id](http://Peraturan.Bpk.Go.Id).

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARETUR NEGARA REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).

Sulfiana. (2020). *DISERTASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros) PUBLIK SERVICE PERFORMANCE Case Study At The Departement of Population And Civil Registration Of Maros Regency*.

Si Lapak Prestasi. (2023, October 25). *PT POS INDONESIA*. [Silapakprestasi-Dpmpstsp.Purwakartakab.Go.Id](http://Silapakprestasi-Dpmpstsp.Purwakartakab.Go.Id).

Wiwik Sulistiyowati. (2018). *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. UMSIDA Press.

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera