

ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI

By YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

12

**ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh :

YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

2320292

177

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2024

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perencanaan sumber daya manusia (SDM) menjadi semakin penting bagi organisasi dan perusahaan. Globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam dinamika ekonomi, sosial, dan teknologi yang mempengaruhi cara kerja dan kebutuhan tenaga kerja.

Setiap perusahaan atau organisasi perlu melakukan perencanaan sumber daya manusia yang efektif untuk meraih keunggulan. Hal Karena perencanaan SDM berperan penting dalam memilih tenaga kerja yang tepat dan berkompeten, yang akan mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Farida (2021:39), bahwa perencanaan sumber daya manusia (PSDM) merupakan fungsi utama yang harus dilaksanakan dalam organisasi, guna menjamin tersedianya tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai posisi, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat. Kesemuanya itu dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang telah dan akan ditetapkan. Perencanaan SDM yang efektif membantu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan cepat ini dengan memastikan mereka memiliki karyawan yang tepat dengan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang. Selain itu, perencanaan SDM juga penting untuk mengantisipasi perubahan demografis, seperti penuaan populasi tenaga kerja dan diversifikasi tenaga kerja, serta perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi operasional bisnis.

Perencanaan adalah proses berpikir tentang dan mengatur kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan di masa depan. Ini mencakup menentukan tujuan, mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan menetapkan langkah-langkah yang akan diambil.

Perencanaan membantu individu dan organisasi untuk mengatur kegiatan mereka secara efisien dan efektif, mengantisipasi tantangan yang mungkin muncul, dan menyiapkan tindakan untuk mengatasinya. Perencanaan dalam konteks perencanaan sumber daya manusia (SDM) adalah proses sistematis untuk memastikan bahwa organisasi memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keterampilan yang sesuai pada waktu yang tepat. Proses ini mencakup berbagai langkah yang dirancang untuk meramalkan kebutuhan tenaga kerja, mengidentifikasi kesenjangan antara permintaan dan penawaran tenaga kerja, dan mengembangkan strategi untuk mengatasi kesenjangan tersebut.

Karyawan yang berkompeten dan terampil merupakan hasil dari perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang matang. Perencanaan SDM menjadi kunci utama dalam mendapatkan dan menentukan karyawan yang berkompeten dan terampil dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan tersedianya karyawan yang berkompeten, organisasi atau perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya.

Menurut Hasibuan (2017:258), peran karyawan bertujuan untuk menjalankan segala aktivitas perusahaan dengan maksimal sesuai apa yang menjadi peran dan fungsi karyawan itu sendiri. Sangat perlu bagi karyawan untuk memahami tugas dan peran mereka karena kelancaran aktivitas perusahaan bergantung pada peran karyawan. Terutama karyawan yang bertemu secara langsung dengan konsumen karena mereka akan membangun bagaimana perusahaan itu terbentuk citra nya. Kualitas pelayanan merupakan poin penting yang harus diciptakan oleh karyawan. Karyawan harus memberikan pelayanan yang berkualitas karena reputasi perusahaan sebagian besar bergantung pada pelayanan yang mereka tawarkan kepada konsumen. Meskipun produk yang dihasilkan sangat baik, jika pelayanannya buruk, citra perusahaan di mata konsumen tidak akan sepenuhnya positif. Konsumen akan selalu memiliki catatan negatif ketika memberikan pendapat mereka.

Karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan dan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Mereka adalah aset utama yang menjalankan berbagai aktivitas dan fungsi yang krusial, mulai dari produksi, pemasaran, pelayanan pelanggan, hingga manajemen. Hal ini

seperti yang dikemukakan oleh Ifadhila dkk (2023), bahwa karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Pegawai juga merupakan aset utama organisasi, tanpa peran sertanya kegiatan organisasi tidak akan berlangsung.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, pelayanan yang baik sangat menentukan karena merupakan faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, membangun citra merek yang positif, dan menjaga loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik mencakup responsif terhadap kebutuhan pelanggan, komunikasi yang jelas dan efektif, serta memberikan solusi yang memuaskan atas masalah atau kebutuhan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, organisasi dapat membedakan diri dari pesaing, meningkatkan reputasi, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Menurut Sitanggang & Damiyana (2022), kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa kepada para pelanggan dan konsumen dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ronggonundarmo dkk (2019), dengan judul penelitian analisis kebutuhan tenaga kerja, menyimpulkan bahwa analisis yang digunakan dalam menentukan jumlah tenaga kerja masih sulit diwujudkan yang disebabkan oleh kebijakan pemilik rumah sakit yang berfokus pada efisiensi biaya dan waktu kerja. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan kebutuhan tenaga kerja harus mempertimbangkan kebijakan manajemen dan efisiensi operasional untuk mencapai hasil yang optimal.

Demikian halnya penelitian yang dilakukan oleh Wanda dkk (2023), dengan judul penelitian perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia, menyimpulkan bahwa pentingnya keterampilan dan keahlian pegawai pelayanan dalam melaksanakan pelayanan nasabah. Komunikasi

yang jelas dianggap kunci untuk membangun kepercayaan nasabah, dan diharapkan adanya komitmen dari semua pihak, terutama pengambil kebijakan, untuk terus meningkatkan kinerja pegawai pelayanan guna memastikan kepuasan nasabah di masa depan.

¹² PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengiriman barang dan jasa keuangan. Perusahaan ini ⁸⁴ memiliki jaringan yang luas dengan lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 agen pos yang tersebar di seluruh Indonesia. Keberadaan PT Pos Indonesia didasari oleh Undang-undang Nomor 17 tahun 1995 tentang Pos, yang memberikan landasan hukum untuk pendirian, pengaturan dan operasional perusahaan.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan pada kantor pos Kota Gunungsitoli. Dimana terdapat karyawan yang kurang kompeten dalam menjalankan tugas pada posisi yang telah ditentukan, sehingga menghambat efektivitas kerja. kemudian jumlah loket pada bagian pelayanan masih terbatas, yang menyebabkan antrian panjang dan keluhan dari pelanggan akibat waktu tunggu yang terlalu lama. Kondisi ini berimplikasi pada penurunan kualitas pelayanan. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia pada bagian keamanan menimbulkan risiko terhadap kelancaran operasional, sedangkan pada bagian pelayanan pensiunan, ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan bahasa daerah sering kali menyulitkan komunikasi dengan nasabah yang membutuhkan bantuan penerjemahan. Masalah lainnya adalah keterlambatan pengiriman paket oleh kurir, yang menjadi sumber keluhan pelanggan. Kurir juga sering melakukan pengembalian barang tanpa memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan, sehingga memunculkan ketidakpuasan dan citra buruk terhadap layanan kantor pos.

¹⁷³ Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik mengangkat ²⁹ judul “**Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli**”.

66

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia; dan
2. Kualitas Pelayanan

33

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Gunungsitoli?
3. Apa saja kendala-kendala dalam perencanaan kebutuhan Sumber Daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli?

79

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Gunungsitoli
3. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam perencanaan kebutuhan Sumber Daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli.

1.5. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi peneliti
Untuk memberikan pemahaman dan pengalaman belajar dalam memperluas wawasan tentang perencanaan kebutuhan karyawan dalam meningkatkan pelayanan.
2. Bagi Universitas Nias

43

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dapat memberikan kontribusi dalam penambahan ilmu pengetahuan.

3. Bagi lokasi penelitian

Untuk memberikan saran atau rekomendasi bagi lokasi penelitian dalam perencanaan kebutuhan karyawan dalam meningkatkan pelayanan.

93

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang relevan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)

2.1.1. Pengertian Perencanaan Sumber Daya Manusia (PSDM)

Perencanaan⁴² SDM adalah proses sistematis untuk meramalkan kebutuhan tenaga kerja organisasi di masa depan dan mengembangkan strategi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Ini melibatkan analisis kebutuhan keterampilan dan kompetensi, identifikasi kesenjangan tenaga kerja, serta pengembangan rencana perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan. Dengan perencanaan SDM yang efektif, organisasi dapat memastikan bahwa mereka memiliki tenaga kerja yang tepat, dalam jumlah yang tepat, dengan keterampilan yang tepat dan pada waktu yang tepat untuk mencapai tujuan bisnis mereka.

Menurut Hafsiyah Yakin (2023:60),⁵⁹ perencanaan SDM merupakan proses analisis dan identifikasi tersedianya kebutuhan perencanaan sumber daya manusia sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya. Perencanaan SDM harus mempunyai tujuan yang berdasarkan kepentingan individu, organisasi dan kepentingan nasional.²⁵

Menurut Helmiyatun dkk (2021:32),²⁵ Perencanaan SDM adalah suatu proses dalam menentukan jumlah dan jenis manusia yang sedang dibutuhkan suatu organisasi atau perusahaan dalam waktu dan tempat serta melakukan tugas yang sesuai dengan yang diharapkan. Perencanaan SDM merupakan proses merencanakan yang sistematis dan terus menerus dalam menganalisis kebutuhan organisasi dan SDM memiliki kondisi yang berubah dan mengembangkan kebijakan personalia yang sesuai dengan jangka waktu panjang.

Menurut Syah Abadi., dkk (2023:66),¹¹ perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan proses sistematis yang krusial dalam mengelola tenaga kerja organisasi.⁷⁸ Definisi perencanaan SDM mencakup analisis mendalam terhadap kebutuhan karyawan, keterampilan yang diperlukan,

serta tanggung jawab yang harus diemban oleh tenaga kerja dalam mendukung tujuan dan strategi organisasi.

Menurut Esti dkk (2020), perencanaan SDM adalah proses untuk menetapkan terkait tenaga kerja yang akan menempati posisi, jabatan, dan pekerjaan serta strategi dalam memperoleh tenaga kerja, memanfaatkan, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja atau SDM yang dimiliki demi tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa, Perencanaan SDM merupakan sebuah proses yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan dalam menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhan organisasi akan SDM, baik dari segi jumlah maupun jenis SDM yang dibutuhkan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki SDM yang tepat pada waktu, tempat, dan tugas yang sesuai dengan yang diharapkan demi mencapai tujuan organisasi.

2.1.2. Tujuan Perencanaan SDM

Secara umum, tujuan perencanaan sumber daya manusia (SDM) adalah untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang kompeten dan siap menghadapi tantangan masa depan. Menurut Helmiyatun dkk (2021:32-33), tujuan perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang hendak dicapai yaitu:

1. Mengurangi pengeluaran biaya. Perencanaan SDM dapat mengurangi biaya, khususnya biaya personalia dengan mengantisipasi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja dan segera mengoreksi ketidakseimbangan kuantitas dan kualitas yang terjadi sebelum permasalahan menjadi semakin rumit.
2. Menyediakan dasar yang lebih baik bagi pengembangan perencanaan tenaga kerja sehingga dapat digunakan secara optimum.
3. Memperbaiki proses perencanaan usaha secara keseluruhan.
4. Menyediakan kesempatan lebih banyak bagi wanita.
5. Mensosialisasikan kesadaran yang lebih besar akan pentingnya manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) pada seluruh level organisasi.

6. Menyediakan alat untuk mengevaluasi efek dari tindakan dan kebijakan alternatif SDM.

2.1.3. Manfaat Perencanaan SDM

Perencanaan sumber daya manusia sangat penting dilakukan untuk memastikan tenaga kerja yang tepat, efisien dan kompeten, serta untuk mengoptimalkan kinerja organisasi dalam menghadapi dinamika bisnis yang terus berkembang. Perencanaan sumber daya manusia memiliki beberapa manfaat menurut Sunarsih (2018:60-61), adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pendayagunaan

SDM Yang dimaksud dengan efektivitas dan efisiensi pendayagunaan SDM yaitu perencanaan SDM harus dimulai dengan kegiatan pengaturan kembali atau penempatan ulang (*restaffing/replacement*) SDM. Tujuan dari penempatan adalah agar setiap dan semua SDM yang dimiliki bekerja pada jabatan atau pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya sehingga mampu memberikan kontribusi maksimal pada pencapaian tujuan organisasi/perusahaan.

2. Meningkatkan kecermatan dan penghematan pembiayaan

Rekrutmen dan seleksi untuk menindaklanjuti perencanaan SDM harus didahului dengan melaksanakan promosi dan pemindahan jabatan, memensiunkan dan memberhentikan pekerja sesuai alasan masing-masing sehingga biaya-biaya yang berhubungan dengan pengadaan tenaga kerja dapat dihemat. Melalui ketepatan penempatan ulang tidak akan terjadi penempatan yang keliru, sehingga tidak perlu menyediakan pembiayaan untuk mengangkat atau menambah SDM dari luar.

3. Mendorong perilaku proaktif, dan tidak reaktif

Melalui perencanaan SDM yang baik, perusahaan atau organisasi dapat membangun serangkaian tindakan yang responsif terhadap setiap dinamika perkembangan bisnis yang ada. Hal ini dapat memacu SDM untuk dapat lebih proaktif namun tidak reaktif terhadap operasional dan keputusan organisasi/ perusahaan.

4. Memastikan terpenuhinya kebutuhan SDM yang kompeten

Melalui perencanaan SDM, proses penempatan pegawai yang kompeten dan tepat pada posisinya akan dapat tercapai dengan lebih optimal karena perusahaan/organisasi telah mengenali dengan baik kualitas SDM yang dibutuhkan dan tersedia.

5. Mendorong terbangunnya sistem informasi SDM yang akurat

Sistem informasi SDM yang akurat adalah salah satu elemen penting untuk mendayagunakan kinerja organisasi atau perusahaan. Perencanaan SDM akan mampu mendorong terbangunnya sistem informasi SDM yang handal dan akurat dan tentunya ini sangat bermanfaat bagi perusahaan.

106

2.1.4. Pentingnya Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) sangat penting karena memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat dengan keterampilan yang sesuai untuk mencapai tujuan bisnis. Menurut Fikri dkk (2022:61), perencanaan sumber daya manusia ini sangat penting untuk kepentingan individu, perusahaan, dan juga nasional:

1. Kepentingan perseorangan

Perencanaan sumber daya manusia penting bagi setiap orang karena dengan perencanaan sumber daya manusia yang tepat dapat menetapkan tujuan yang ingin dicapainya. Untuk mencapai tujuan atau cita-cita ini maka kegiatan-kegiatannya akan lebih terarah, efektif, dan efisien. Selain itu, ia dapat menilai seberapa jauh tujuan yang telah dicapainya setiap periode. Contohnya, rencana pendidikan, karier, ekonomi, dan lain-lain.

2. Kepentingan perusahaan

Perencanaan sumber daya manusia ini sangat penting bagi setiap perusahaan (organisasi) untuk dapat meningkatkan daya guna dan hasil guna dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan PSDM, kualitas, kuantitas, dan penempatan pegawai tepat sesuai kebutuhan perusahaan. Perencanaan sumber daya manusia perusahaan juga akan dapat menilai apakah perusahaan maju atau tidak, serta apakah kontrol karyawan dapat dilakukan.

3. Kepentingan Nasional

Perencanaan sumber daya manusia bagi kepentingan nasional sangat penting karena kemajuan suatu negara terletak pada keunggulan sumber daya manusianya. Semakin tinggi mutu sumber daya manusianya, kemajuan negara akan semakin cepat pula. Oleh karena itu, pemerintah harus merencanakan peningkatan mutu SDM supaya pembangunan negara berjalan lancar dan cepat. Tanpa mutu SDM yang baik, sulit bagi negara untuk mencapai kemajuan yang cepat. Peningkatan mutu SDM hanya dapat dilakukan dengan adanya perencanaan sumber daya manusia yang baik dan benar. Misalnya, perencanaan sumber daya manusia dibidang ¹⁷ penambahan penduduk, kesehatan, pendidikan, dan disiplin.

15

2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perencanaan Sumber

Daya Manusia

Proses perencanaan sumber daya manusia dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari lingkungan eksternal maupun lingkungan internal organisasi/perusahaan. Menurut Setiyati & Hikmawati (2019), proses perencanaan sumber daya manusia dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Lingkungan eksternal

Perubahan lingkungan eksternal sering kali sulit diprediksi dalam jangka pendek dan kadang-kadang tidak mungkin diperkirakan dalam jangka panjang. Faktor-faktor ini meliputi:

- a. Perkembangan ekonomi ⁴⁷ memiliki dampak signifikan tetapi sulit diperkirakan. Misalnya tingkat inflasi, pengangguran, dan suku bunga sering menjadi penentu kondisi bisnis yang dihadapi perusahaan.
- b. Kondisi sosial, politik dan hukum mempengaruhi perencanaan sumber daya manusia melalui berbagai peraturan dalam bidang personalia, perubahan sikap dan perilaku masyarakat, serta faktor ⁷⁰ lainnya.
- c. Perubahan teknologi saat ini tidak hanya sulit diprediksi tetapi juga sulit dinilai. Sebagai contoh, perkembangan pesat dalam teknologi

komputer menunjukkan bagaimana perubahan teknologi dapat menyebabkan pergolakan dalam sumber daya manusia.

- d. Persaingan dengan perusahaan lain juga merupakan tantangan eksternal yang mempengaruhi kebutuhan sumber daya manusia organisasi. Misalnya, praktik pembajakan manajer oleh perusahaan pesaing dapat memaksa perusahaan untuk selalu siap dengan penggantinya melalui perencanaan yang matang.

2. Keputusan-keputusan organisasional

Berbagai keputusan utama dalam organisasi mempengaruhi permintaan sumber daya manusia. Rencana strategis perusahaan adalah keputusan yang paling berpengaruh karena mengikat perusahaan dalam jangka panjang untuk mencapai tujuan seperti tingkat pertumbuhan, produk baru atau segmen pasar baru. Tujuan-tujuan ini menentukan jumlah dan kualitas karyawan yang dibutuhkan di masa depan.

Dalam jangka pendek, perencana mengubah rencana strategis menjadi operasional dalam bentuk anggaran. Besarnya anggaran memiliki pengaruh jangka pendek yang signifikan terhadap kebutuhan sumber daya manusia.

Prediksi penjualan dan produksi, meskipun tidak setepat anggaran, juga menyebabkan perubahan kebutuhan personalia dalam jangka pendek. Perluasan usaha berarti memerlukan sumber daya manusia baru. Demikian pula, reorganisasi atau perancangan ulang pekerjaan dapat secara drastis mengubah kebutuhan dan memerlukan berbagai tingkat keterampilan yang berbeda dari karyawan di masa mendatang.

3. Faktor-faktor persediaan karyawan

Permintaan sumber daya manusia juga dipengaruhi oleh berbagai kegiatan yang berkaitan dengan karyawan. Misalnya pensiun, pengunduran diri, pemutusan hubungan kerja dan kematian semuanya akan meningkatkan kebutuhan untuk merekrut atau mengganti personalia. Data historis mengenai faktor-faktor ini serta tren perkembangannya, dapat berfungsi sebagai pedoman yang akurat dalam perencanaan sumber daya manusia.

Selain itu, organisasi harus mempertimbangkan bagaimana perubahan dalam jumlah dan kualitas tenaga kerja yang ada mempengaruhi kebutuhan masa depan. Analisis terhadap tingkat retensi karyawan, promosi internal dan rotasi jabatan dapat memberikan wawasan penting bagi perencana dalam memprediksi kebutuhan sumber daya manusia di masa mendatang. Dengan demikian, pemahaman mendalam tentang dinamika persediaan karyawan memungkinkan perusahaan untuk lebih proaktif dalam menghadapi tantangan dan memastikan bahwa mereka selalu memiliki tenaga kerja yang sesuai untuk mencapai tujuan strategis mereka.

2.1.6. Komponen Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Mustaqim & Fauzi (2022), terdapat empat komponen pada perencanaan sumber daya manusia yakni sebagai berikut:

1. Penentuan jumlah kebutuhan tenaga kerja organisasi atau perusahaan (*forecasting of employees*). Komponen ini melibatkan proses memperkirakan berapa banyak karyawan yang dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan di masa depan. Ini mencakup analisis tren bisnis, rencana pertumbuhan dan perubahan teknologi yang mungkin mempengaruhi kebutuhan tenaga kerja.
2. Pengidentifikasian pada ketersediaan SDM pada internal organisasi (*human resource audit*). Langkah ini melibatkan evaluasi sumber daya manusia yang sudah ada dalam organisasi. Ini termasuk penilaian keterampilan, pengalaman dan potensi karyawan saat ini serta identifikasi kesenjangan antara keahlian yang ada dan yang dibutuhkan.
3. Penganalisisan keseimbangan antara penawaran juga permintaan tenaga kerja (*demand and supply analysis*). Komponen ini membandingkan hasil dari dua langkah sebelumnya. Ini melibatkan analisis antara kebutuhan tenaga kerja yang diperkirakan (permintaan) dengan ketersediaan SDM internal dan eksternal (penawaran). Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi apakah ada kelebihan atau kekurangan tenaga kerja di masa depan.

4. Program aksi (*action program*). Mencakup berbagai inisiatif seperti perekrutan, pelatihan, pengembangan karyawan atau bahkan pengurangan tenaga kerja jika diperlukan. Tujuannya adalah untuk menyeimbangkan antara kebutuhan organisasi dengan ketersediaan SDM.

2.1.7. Tahapan Perencanaan Sumber Daya Manusia

Dalam merencanakan sumber daya manusia, terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan untuk memastikan prosesnya berjalan efektif dan efisien. Menurut Wulandari (2020:54), perencanaan sumber daya manusia terdapat lima tahapan yang meliputi antara lain:

1. Menentukan tujuan perusahaan

Membahas perencanaan SDM diawali dengan menentukan terlebih dahulu tujuan perusahaan. Terdapat dua tujuan perusahaan yaitu tujuan fungsional atau tujuan departemen. Pemisahan tujuan dan juga rencana keseluruhan akan menyediakan gambaran kebutuhan SDM dalam setiap departemen dan juga kegiatan perusahaan. Mengetahui tujuan serta arah organisasi akan membantu masukan berupa ide ataupun gagasan tentang pekerjaan seperti apa akan dilakukan dalam organisasi. Misalnya jika pertumbuhan pesat dan perluasan merupakan tujuan perusahaan, maka akan dibutuhkan lebih banyak SDM di semua kegiatan fungsional dan departemen untuk memenuhi peningkatan pangsa pasar, kebutuhan keuangan, peningkatan aset dan juga pertumbuhan pasar baru, pertumbuhan inventaris dan juga riset produk baru. Strategi pertumbuhan pesat dan perluasan membutuhkan tenaga kerja terampil yang lebih banyak. Sehingga departemen SDM perlu melakukan rekrutmen dan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan.

2. Inventarisasi dan perkiraan kebutuhan SDM

Inventarisasi adalah kegiatan memetakan SDM berdasarkan informasi-informasi SDM yang tersedia pada saat sekarang. Inventarisasi diawali dengan mencari data tentang jumlah tenaga kerja yang ada sekarang, pendidikannya, pengalaman kerja yang dimiliki dan kemampuan yang

dimiliki/kapabilitas SDM. Inventarisasi SDM ini tidak hanya didasarkan pada data internal perusahaan saja, namun juga mempertimbangkan data SDM yang berasal dari sumber eksternal. Dari inventarisasi SDM kemudian dilanjutkan dengan memperkirakan kebutuhan SDM baik kebutuhan sekarang atau kebutuhan di masa mendatang. Perusahaan akan mempertimbangkan untuk mengembangkan dan melatih karyawan lama untuk meningkatkan produktivitas atau justru merekrut kandidat-kandidat baru untuk mengisi pekerjaan tersebut.

3. Memperkirakan kesenjangan SDM

Membandingkan antara permintaan dan pasokan SDM akan menghasilkan data SDM baik kekurangan atau kelebihan SDM. Jika terjadi kelebihan SDM maka perusahaan akan melakukan PHK, sedangkan jika kekurangan SDM, maka perusahaan akan melakukan perekrutan karyawan baru atau peningkatan produktivitas dan kinerja pada karyawan yang ada saat ini.

4. Rencana tindakan SDM

Rencana tindakan SDM sangat tergantung dari analisis kesenjangan SDM, apakah terjadi kelebihan ataupun kekurangan SDM. Sehingga pilihan yang dilakukan adalah apakah perlu melakukan perekrutan karyawan baru, melatih, mengembangkan karyawan, mutasi atau bahkan pemutusan hubungan kerja (PHK).

5. Pengendalian dan umpan balik

Pengendalian dan umpan balik dilakukan dengan melihat rencana tindakan yang dilakukan di atas. Tindakan yang dipilih perusahaan akan terus dikendalikan dan di evaluasi setiap saat dengan terus memantau dan mengidentifikasi kelemahannya untuk diambil tindakan selanjutnya.

2.1.8. ⁴⁰ Evaluasi Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia berfungsi sebagai indikator kesesuaian antara pasokan dan permintaan tenaga kerja dalam organisasi, memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang sesuai. Menurut

Qomariah (2020:20), teknik-teknik yang dapat digunakan dalam evaluasi perencanaan sumber daya manusia meliputi:

1. Audit sederhana terhadap sasaran apakah memenuhi tujuan, kekosongan terisi, biaya berkurang dan sebagainya.
2. Evaluasi sebagai bagian dari tinjauan prosedur organisasi lain sesuai standar penggunaan.
3. Evaluasi sebagai bagian dari audit komunikasi general atau survei sikap manusia.
4. Dimasukkan hal-hal berikut sebagai bagian audit yang lebih luas atau tinjauan fungsi SDM:
 - a. Nilai tambah yang diperoleh organisasi.
 - b. Dalam pemenuhan target departemen sumber daya manusia atau penetapan fungsi.
 - c. Dalam pengawasan pencapaian *equal opportunity* target dalam hal gender atau ras.
 - d. Sebagai bagian bentuk internal atau eksternal *bench marking* komparasi dari perencanaan sumber daya manusia yang digunakan dan *outcomes* dalam bagian lain di organisasi yang sama.
 - e. Melakukan review atas penilaian individu.

2.1.9. Tantangan Perencanaan Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif bukanlah tugas yang mudah dan sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan berat. Menurut Hasibuan dkk (2023:35), berikut beberapa tantangan perencanaan sumber daya manusia:

1. Mempertahankan keunggulan kompetitif

Keunggulan kompetitif menjadi tujuan setiap organisasi bisnis. Keunggulan kompetitif hanya bersifat jangka pendek sehingga tantangan dari perspektif SDM adalah membuat strategi-strategi yang menawarkan keunggulan kompetitif, sehingga dapat dipertahankan dan memiliki daya saing (*sustainable competitive advantage*).

2. Mendukung keseluruhan strategi bisnis

Beberapa faktor tantangan penyusunan strategi SDM dalam mendukung strategi bisnis yaitu: a) Manajemen puncak tidak selalu mampu menjelaskan secara rinci apa strategi bisnis perusahaan, b) kemungkinan terdapat ketidakpastian atau ketidaksetujuan mengenai strategi-strategi SDM yang harus digunakan untuk mendukung keseluruhan strategi bisnis, c) perusahaan-perusahaan besar mungkin memiliki unit-unit bisnis yang berbeda.

3. Menghindari konsentrasi berlebihan pada masalah-masalah harian

Kebanyakan para manajer lebih banyak memfokuskan perhatiannya pada rutinitas jangka pendek. Dalam konteks ini perencanaan SDM memiliki tantangan untuk masa depan secara integral melebihi orang lain di sekitarnya.

4. Menyusun strategi-strategi SDM yang sesuai dengan karakteristik-karakteristik unik organisasi

Tugas dalam perencanaan SDM mendatang dalam menyusun strategi bisnis berbeda dengan pesaing. Dalam menjaga strategi bisnis yang sukses selama ini menjadi suatu hal yang sangat sulit sehingga mudah untuk ditiru oleh pesaing.

5. Menanggulangi perubahan lingkungan

Lingkungan bisnis yang kompetitif merupakan suatu tantangan dalam program perencanaan, bukan saja dalam bidang SDM tetapi dalam perencanaan produksi, pemasaran dan penganggaran atau keuangan dalam perusahaan.

6. Menyita komitmen manajemen

Perencanaan SDM ditengah-tengah persaingan bisnis pada situasi globalisasi, departemen atau manajer SDM jarang dilibatkan dalam perencanaan strategi bisnis pada tingkat korporat, sehingga mengakibatkan pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara keseluruhan kurang optimal. Hal ini menjadi tantangan di masa depan dalam usaha memenangkan setiap persaingan di lingkungan bisnis.

²⁸
7. Menerjemahkan rencana strategi ke dalam tindakan

Tantangan dalam perencanaan SDM dan perencanaan strategi bisnis adalah sering tidak adanya kesesuaian antara rencana yang baik dengan praktik yang ²⁴buruk. Sehingga selayaknya pada masa mendatang sebelum rencana direalisasikan harus diuji dan dikaji terlebih dahulu agar memberikan jaminan keberhasilan sebuah perencanaan.

8. Mengakomodasi perubahan-perubahan

Tantangan terakhir dalam perencanaan SDM dan perencanaan strategi bisnis perusahaan adalah bagaimana semua rencana yang akan dilakukan dapat menyesuaikan dengan dinamika sekarang. Perencanaan yang tidak akomodatif, tidak lentur, tidak fleksibel dan tidak peka terhadap perkembangan pasar hanya akan melahirkan kumpulan-kumpulan rencana yang sulit untuk direalisasikan.

⁴⁵
2.1.10. Indikator Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut ⁹Hasibuan (2017:258), indikator perencanaan sumber daya manusia yaitu:

1. Pengadaan

Pengadaan meliputi kegiatan atau proses penarikan dan seleksi untuk mendapatkan SDM yang berkualitas.

2. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan maupun pengetahuan karyawan yang diadakan melalui pendidikan dan pelatihan.

3. Kompensasi

Kompensasi yaitu imbalan jasa yang diterima karyawan atas hasil pekerjaannya. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja karyawan dalam bekerja, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan khusus karyawan tersebut. Beberapa penetapan kompensasi diatur oleh pemerintah, agar peraturan perusahaan tidak merugikan karyawan. Salah satu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah yaitu kebijakan untuk mengatur upah tenaga kerja yang sesuai dengan UMK.

4. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar karyawan tetap produktif.

5. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran karyawan untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan yang berlaku.

6. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusannya hubungan kerja antara karyawan dengan perusahaan. Pemutusan hubungan kerja antara karyawan dengan perusahaan juga diatur oleh undang-undang. Agar segala macam hal yang tidak diinginkan tidak menimbulkan kerugian bagi pihak perusahaan maupun karyawan.

11

2.2. Karyawan

2.2.1. Pengertian Karyawan

Karyawan adalah individu yang bekerja di dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan tujuan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab tertentu sesuai dengan peran yang telah ditetapkan. Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan karena kontribusi mereka dalam menjalankan operasional sehari-hari sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan bisa berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan pengalaman dan mereka bekerja di berbagai departemen atau divisi sesuai dengan keahlian dan kompetensi masing-masing. Sebagai bagian dari sumber daya manusia, karyawan juga memiliki hak dan kewajiban yang diatur oleh kebijakan perusahaan serta peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

Menurut Wahyono (2020), Karyawan merupakan aset berharga dalam sebuah perusahaan, berperan sebagai pilar utama yang menentukan keberhasilan atau kegagalan sistem operasional yang dijalankan. Mereka tidak hanya berkontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan tetapi juga dalam menciptakan nilai tambah yang bermanfaat bagi masyarakat. Dedikasi dan kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi

proses bisnis, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif secara luas. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia dengan baik untuk memastikan setiap individu dapat memberikan kontribusi optimal dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

Menurut Septiana & Widjaja (2020), Karyawan adalah elemen kunci dalam sebuah perusahaan, yang berperan sebagai perencana dan pelaksana aktif dalam seluruh kegiatan organisasi. Mereka bukan sekadar aset pasif seperti mesin, modal, atau bahan baku, melainkan individu yang memiliki kompleksitas pemikiran, emosi, aspirasi, serta latar belakang yang beragam yang mencakup pendidikan, usia dan gender.

Menurut Israwati dkk (2022), Karyawan adalah aset paling berharga dan tak tergantikan dalam sebuah organisasi bisnis. Mereka berperan sebagai penggerak utama yang menjadi kunci berjalannya seluruh operasional perusahaan. Tanpa partisipasi aktif dan kontribusi dari karyawan, berbagai kegiatan dan proses bisnis tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa karyawan adalah aset paling berharga dan tak tergantikan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, yang berperan sebagai pilar utama dan penggerak kunci dalam seluruh operasional bisnis. Mereka bukan sekadar elemen pasif, melainkan individu kompleks dengan pemikiran, emosi dan aspirasi yang beragam yang bertindak sebagai perencana dan pelaksana aktif dalam segala aktivitas organisasi. Karyawan tidak hanya berkontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan, tetapi juga dalam menciptakan nilai tambah bagi masyarakat luas.

2.2.2. Jenis-jenis Karyawan

Menurut Moedasir (2022), ada beberapa jenis karyawan, yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan tetap

Karyawan tetap merujuk pada individu yang memiliki ikatan kerja formal dan berkelanjutan dengan sebuah organisasi atau perusahaan. Hubungan kerja ini didasarkan pada perjanjian atau kontrak yang tidak memiliki

batasan waktu yang spesifik, menjadikan posisi mereka bersifat permanen dalam struktur organisasi. Status ini membedakan mereka dari karyawan sementara atau kontrak yang memiliki periode kerja terbatas. Sebagai konsekuensi dari komitmen jangka panjang ini, karyawan tetap umumnya menikmati serangkaian hak yang lebih komprehensif dibandingkan dengan rekan-rekan mereka yang berstatus tidak tetap.

2. Karyawan tidak tetap

Karyawan tidak tetap adalah pekerja yang dipekerjakan berdasarkan kontrak kerja dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Biasanya, mereka dipekerjakan hanya saat perusahaan membutuhkan jasa mereka sesuai dengan kesepakatan kontrak. Karyawan jenis ini dapat diberhentikan kapan saja ketika perusahaan tidak lagi memerlukan jasa mereka. Meskipun mereka memiliki hak-hak tertentu, hak tersebut cenderung lebih sedikit dibandingkan dengan karyawan tetap.

3. Karyawan swasta

Karyawan swasta adalah individu yang bekerja di lembaga atau organisasi non pemerintah berdasarkan kontrak kerja yang telah disepakati bersama. Kontrak ini mengatur berbagai aspek seperti status, tanggung jawab, durasi kerja, gaji dan lainnya selama karyawan tersebut bekerja di perusahaan. Menjadi karyawan swasta kini semakin diminati oleh kalangan muda, terutama dengan pesatnya perkembangan industri kreatif di Indonesia. Berbeda dengan sektor lain, karyawan swasta tidak memiliki kebijakan khusus terkait tunjangan, di mana pemberian tunjangan sepenuhnya bergantung pada kebijakan masing-masing perusahaan pemberi kerja.

16

2.3. Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat di definisikan sebagai serangkaian aktivitas atau proses yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan (baik itu manusia atau mesin) dengan penerima layanan (pelanggan atau klien). Interaksi ini bersifat fisik dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, menyelesaikan masalah, atau memberikan nilai tambah kepada penerima layanan. Pelayanan mencakup

berbagai aspek seperti komunikasi, tindakan dan sikap yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam upaya memastikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sering kali menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau bisnis karena dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan, loyalitas dan keputusan mereka untuk terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Rachman (2021:6), pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara individu, baik dengan orang lain maupun dengan mesin, secara fisik, dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelayanan merupakan interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, di mana kebutuhan atau permintaan penerima layanan dipenuhi melalui komunikasi dan tindakan dari penyedia layanan. Interaksi ini melibatkan pertukaran informasi, sikap, dan perilaku yang saling mempengaruhi, dengan tujuan menciptakan pengalaman positif dan memuaskan bagi penerima layanan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Nurhadi (2020), bahwa pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan konsumen. Kemampuan ini ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan lingkungan perusahaan.

Menurut Mayangky & Suharyanto (2018), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan faktor-faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan mencakup serangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara individu atau kelompok dengan orang lain atau mesin. Aktivitas ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui kemampuan perusahaan, sumber daya manusia dan lingkungan perusahaan. Pelayanan juga melibatkan penggunaan faktor-faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memastikan pemenuhan kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka.

2.3.2. Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan dalam suatu organisasi atau perusahaan memiliki berbagai jenis yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan bisnis. Ada beberapa jenis pelayanan menurut Permatasari (2020) adalah, sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan administratif

Pelayanan Administratif merupakan salah satu kategori layanan yang disediakan oleh unit pelayanan publik. Layanan ini mencakup berbagai kegiatan seperti penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta berbagai tugas administratif lainnya. Hasil akhir dari pelayanan ini umumnya berupa dokumen resmi, seperti sertifikat, izin, rekomendasi, atau berbagai bentuk keterangan tertulis lainnya. Beberapa contoh konkret dari pelayanan administratif ini antara lain penerbitan sertifikat tanah, pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta berbagai layanan administrasi kependudukan. Layanan kependudukan ini meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan dokumen terkait pernikahan, perceraian, dan rujuk (NTR), serta pencatatan kelahiran dan kematian. Selain itu, pelayanan administratif juga mencakup penerbitan dokumen kendaraan seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Semua layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen resmi yang diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari.

2. Jenis pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh unit pelayanan. Layanan ini melibatkan penyediaan dan pengelolaan barang-barang yang memiliki wujud fisik, termasuk proses distribusi dan pengirimannya kepada konsumen. Konsumen dapat menerima layanan ini baik sebagai bagian dari sebuah unit maupun sebagai individu dalam suatu sistem. Proses pelayanan barang ini menghasilkan produk akhir yang berwujud fisik atau setidaknya dianggap sebagai benda nyata. Produk ini memberikan nilai tambah secara langsung kepada penerimanya. Beberapa contoh pelayanan barang yang umum ditemui dalam kehidupan sehari-hari

antara lain layanan listrik, penyediaan air bersih, layanan telepon, serta pembangunan infrastruktur seperti jalan dan jembatan. Semua jenis pelayanan ini menghasilkan produk atau manfaat yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Jenis pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan salah satu kategori layanan yang disediakan oleh suatu unit pelayanan. Bentuk pelayanan ini melibatkan penyediaan berbagai fasilitas, baik berupa sarana maupun prasarana, beserta elemen-elemen pendukungnya. Dalam pengoperasiannya, jenis pelayanan ini mengikuti sistem dan prosedur yang telah ditetapkan secara jelas dan konsisten. Hasil akhir dari pelayanan jasa adalah produk tidak berwujud yang memberikan manfaat langsung kepada penerimanya. Karakteristik unik dari pelayanan jasa adalah sifatnya yang tidak dapat disimpan dan akan habis ketika digunakan dalam periode waktu tertentu. Beberapa contoh umum dari pelayanan jasa meliputi sektor-sektor penting dalam masyarakat seperti pendidikan, layanan kesehatan, sistem transportasi, layanan pos, jasa perbankan, dan berbagai bentuk pelayanan publik lainnya yang serupa.

2.3.3. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan memiliki berbagai bentuk yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Harsono dkk (2021:11), pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari

segi perannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

57

2.3.4. Unsur-unsur pelayanan

Pelayanan dalam suatu organisasi atau perusahaan terdiri dari beberapa unsur penting yang harus diperhatikan untuk memastikan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Unsur-unsur pelayanan menurut Firmansyah dkk (2020:51-52), antara lain:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik.
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya.
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama aparatus sipil negara dalam bekerja.

2.3.5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan sangat penting karena menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan keberhasilan jangka panjang suatu organisasi. Menurut Sulistiyowati (2018:27-28), dimensi kualitas layanan antara lain:

a. *Tangibles*

Dimensi pelayanan *tangibles* merujuk pada aspek-aspek pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh panca indera konsumen. Aspek ini mencakup penampilan fisik dari berbagai elemen yang terkait dengan penyediaan layanan. Hal ini meliputi kondisi dan tampilan fasilitas fisik seperti gedung, ruang tunggu atau area pelayanan. Selain itu, peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan juga menjadi bagian dari dimensi ini, termasuk teknologi atau alat-alat yang mendukung efisiensi layanan. Penampilan personel, seperti kerapian dan profesionalisme staf, juga menjadi faktor penting. Tak ketinggalan, alat-alat komunikasi yang digunakan untuk berinteraksi dengan konsumen turut diperhitungkan. Semua elemen *tangibles* ini berperan penting dalam membentuk persepsi awal dan kesan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability*

Reliability atau keandalan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Keandalan mencerminkan sejauh mana perusahaan atau organisasi dapat diandalkan dalam memenuhi komitmennya terhadap pelanggan. Hal ini meliputi ketepatan waktu dalam memberikan layanan, konsistensi dalam kualitas layanan yang diberikan, serta kemampuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan efektif. Pelanggan yang merasa bahwa penyedia jasa dapat diandalkan cenderung memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan atau organisasi tersebut.

c. *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini mengacu pada kesediaan dan kesiapan penyedia jasa untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat. *Responsiveness* menekankan pada sikap proaktif dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari pemberi jasa dalam menanggapi kebutuhan, permintaan atau keluhan konsumen. Penyedia

layanan yang responsif akan selalu siap sedia, tanggap dan cekatan dalam memberikan solusi atau bantuan yang dibutuhkan pelanggan. Mereka tidak hanya sekadar merespons, tetapi juga berusaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan efisien dan efektif. Dengan demikian, *responsiveness* mencerminkan komitmen penyedia jasa untuk memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan membangun hubungan yang positif dengan pelanggan.

d. *Competence*

Competence atau kompetensi merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang merujuk pada tingkat keahlian dan profesionalisme penyedia jasa. Dimensi ini menekankan pada kemampuan pemberi layanan untuk menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kompetensi mencakup pemahaman mendalam tentang produk atau jasa yang ditawarkan, kemampuan teknis yang relevan, serta kecakapan dalam menangani berbagai situasi pelayanan. Seorang penyedia jasa yang kompeten tidak hanya memiliki pengetahuan teoretis, tetapi juga mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut secara efektif dalam praktik pelayanan sehari-hari. Dengan adanya kompetensi yang memadai, penyedia jasa dapat memberikan solusi yang tepat, menjawab pertanyaan dengan akurat dan menangani masalah dengan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

e. *Courtesy*

Dimensi pelayanan *Courtesy* merujuk pada aspek penting dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Ini mencakup sikap sopan santun dan perilaku yang ditunjukkan oleh pemberi jasa saat memberikan pelayanan. *Courtesy* melibatkan keramahan, rasa hormat, dan perhatian yang tulus terhadap pelanggan. Penyedia layanan yang menerapkan *courtesy* akan berbicara dengan nada yang sopan, menggunakan bahasa tubuh yang positif dan menunjukkan kesabaran dalam menangani berbagai situasi. Dimensi ini sangat penting karena dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, membangun kepercayaan, dan

meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan menerapkan *courtesy*, penyedia layanan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa mereka di masa depan.

f. *Credibility*

Credibility atau kredibilitas merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang merujuk pada reputasi dan kepercayaan yang dimiliki oleh penyedia jasa di mata konsumennya. Dimensi ini menekankan pada kemampuan perusahaan atau individu pemberi jasa untuk membangun dan mempertahankan citra positif serta kepercayaan yang kuat dari pelanggan. Kredibilitas ini dapat tercermin melalui berbagai aspek, seperti kejujuran dalam berkomunikasi, konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas, serta kemampuan untuk memenuhi janji-janji yang telah diberikan kepada konsumen. Ketika sebuah penyedia jasa memiliki kredibilitas yang tinggi, konsumen cenderung merasa lebih aman dan yakin dalam menggunakan layanan tersebut, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keunggulan kompetitif perusahaan di pasar.

g. *Security*

Security atau keamanan merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang mengacu pada tingkat keamanan yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi dengan penyedia jasa. Dimensi ini mencakup rasa aman secara fisik, finansial, maupun kerahasiaan informasi pribadi selama proses transaksi atau penggunaan layanan. Penyedia jasa yang mampu memberikan jaminan keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pelanggan, mendorong loyalitas, dan menciptakan pengalaman positif. Dalam konteks ini, keamanan bukan hanya tentang perlindungan dari ancaman fisik, tetapi juga meliputi aspek-aspek seperti keamanan data, transaksi yang aman, serta profesionalisme staf dalam menjaga kerahasiaan informasi pelanggan. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pelanggan, semakin besar pula

kemungkinan mereka untuk ²⁹ merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.

h. *Access*

Access atau akses merujuk pada tingkat kemudahan bagi pelanggan untuk menjangkau dan menghubungi penyedia layanan. Aspek ini sangat penting dalam kualitas pelayanan karena mempengaruhi pengalaman pelanggan secara langsung. Akses yang baik mencakup berbagai faktor seperti lokasi yang strategis, jam operasional yang fleksibel, ketersediaan berbagai saluran komunikasi (telepon, email, pesan online), serta kemudahan dalam menavigasi website atau aplikasi perusahaan. Selain itu, akses juga meliputi kecepatan respon ketika pelanggan mencoba menghubungi layanan pelanggan. Semakin mudah dan cepat pelanggan dapat menjangkau dan berkomunikasi dengan penyedia layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap dimensi akses ini. ¹⁶¹ Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa mereka mudah dihubungi dan dijangkau melalui berbagai cara yang nyaman bagi pelanggan.

i. *Communication*

¹⁶ Komunikasi merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang berkualitas. Dimensi ini mengacu pada kemudahan yang diberikan kepada konsumen untuk dapat berkomunikasi secara efektif dengan pihak penyedia jasa. Dalam konteks ini, komunikasi yang baik memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan, umpan balik atau keinginan mereka yang belum terpenuhi dengan mudah dan tanpa hambatan. Penyedia jasa yang memperhatikan dimensi komunikasi akan menyediakan berbagai saluran yang aksesibel bagi konsumen, seperti layanan pelanggan yang responsif, platform pengaduan yang *user-friendly*, atau kesediaan staf untuk mendengarkan dan menanggapi masukan konsumen secara langsung. Dengan memfasilitasi komunikasi yang terbuka dan transparan, penyedia jasa dapat memahami kebutuhan konsumen dengan lebih baik, mengatasi masalah dengan cepat dan terus meningkatkan kualitas layanan mereka berdasarkan umpan balik yang diterima.

j. *Understanding*

Understanding atau pemahaman merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini merujuk pada upaya yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk benar-benar mengerti dan memahami kebutuhan, keinginan, serta harapan konsumennya. Hal ini melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan seksama, mengamati perilaku konsumen, dan menganalisis preferensi mereka. Dengan memiliki pemahaman yang mendalam tentang konsumen, penyedia jasa dapat menyesuaikan layanannya agar lebih sesuai dengan kebutuhan individual setiap pelanggan. Pemahaman yang baik juga memungkinkan penyedia jasa untuk mengantisipasi kebutuhan masa depan konsumen dan memberikan solusi yang lebih tepat sasaran. Pada akhirnya, dimensi *understanding* ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang lebih personal dan bermakna antara penyedia jasa dan konsumen, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3.6. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2016:442), terdapat lima indikator dari kualitas layanan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut.
3. *Responsiveness* (kepekaan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini. Tujuannya adalah untuk memahami hasil yang telah dicapai oleh peneliti sebelumnya sekaligus sebagai bahan perbandingan dan acuan yang dapat mendukung penelitian sejenis di masa mendatang. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Marlinda (2017), dengan judul “Analisis Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kerja Dokter oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru”. Adapun kesamaan dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan tenaga dokter melalui 4 (empat) langkah yakni: inventarisasi, perkiraan (peramalan), penyusunan rencana dan monitoring dan evaluasi telah dilaksanakan, kendatipun belum optimal. Perkiraan tenaga dokter yang dilakukan belum optimal karena hanya memperhatikan sisi penawaran (*supply*) saja tanpa melihat sisi permintaan (*demand*), sehingga perkiraan yang dilakukan hanya mampu memperkirakan kebutuhan tenaga dokter untuk jangka pendek saja.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ronggonundarmo dkk (2019), dengan judul “Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Sebagai Dasar Perencanaan SDM di Instansi Farmasi RS. X Semarang”. Kesamaan dalam penelitian ini adalah jenis metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja yang ada di instalasi farmasi RS. X, Semarang diketahui bahwa instalasi farmasi masih mengalami kekurangan tenaga. Pemenuhan jumlah tenaga ideal sesuai dengan perhitungan metode WISN masih sulit untuk dilakukan. Hal ini disebabkan adanya kebijakan pemilik RS untuk melakukan efisiensi biaya RS dan waktu kerja instalasi farmasi yang masih belum efektif.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Shindy (2021), dengan judul “Analisis Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di UPTD

- Instalasi Farmasi Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2021”. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*. Kesamaan dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data yang kualitatif yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah tenaga di IFK Pasaman Barat ada sebanyak 11 orang yang terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan, di mana jumlah tenaga non kesehatan lebih banyak yaitu sebanyak 6 orang dan tenaga kesehatan 5 orang. Hasil rencana kebutuhan merupakan hasil perencanaan secara *bottom up* yang telah dilengkapi rekomendasi akan diserahkan secara berjenjang dari kabupaten/ kota ke provinsi yang digunakan untuk perekrutan, pemerataan serta manajemen SDM.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Hulu dkk (2024), dengan judul “Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Koperasi Osseda Desa Miga Gunungsitoli”. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan perencanaan SDM yang dilakukan koperasi Osseda untuk meningkatkan kualitas kinerja keryawan yang salah satu terdiri dari perencanaan untuk kebutuhan masa depan. Dimana hal yang dibutuhkan dalam perencanaan SMD yaitu pengumuman akan kebutuhan karyawan, jumlah yang dikehendaki, menyaring dan perekrutan karyawan.
 5. Penelitian yang dilakukan oleh Shofiah dkk (2019), dengan judul “Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Puskesmas di Kabupaten Jember”. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan perencanaan puskesmas tidak memiliki tenaga atau tim khusus sebagai perencana dalam pemenuhan kebutuhan SDMK. Tahap – tahap dalam perencanaan SDMK puskesmas hanya menganalisis kebutuhan SDMK dan selanjutnya diajukan pada Dinas Kesehatan untuk menindak lanjutkan proses implementasi dari kebutuhan SDMK tersebut.
 6. Penelitian yang dilakukan oleh Wanda dkk (2023), dengan judul “Analisis Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai di Bank”. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam

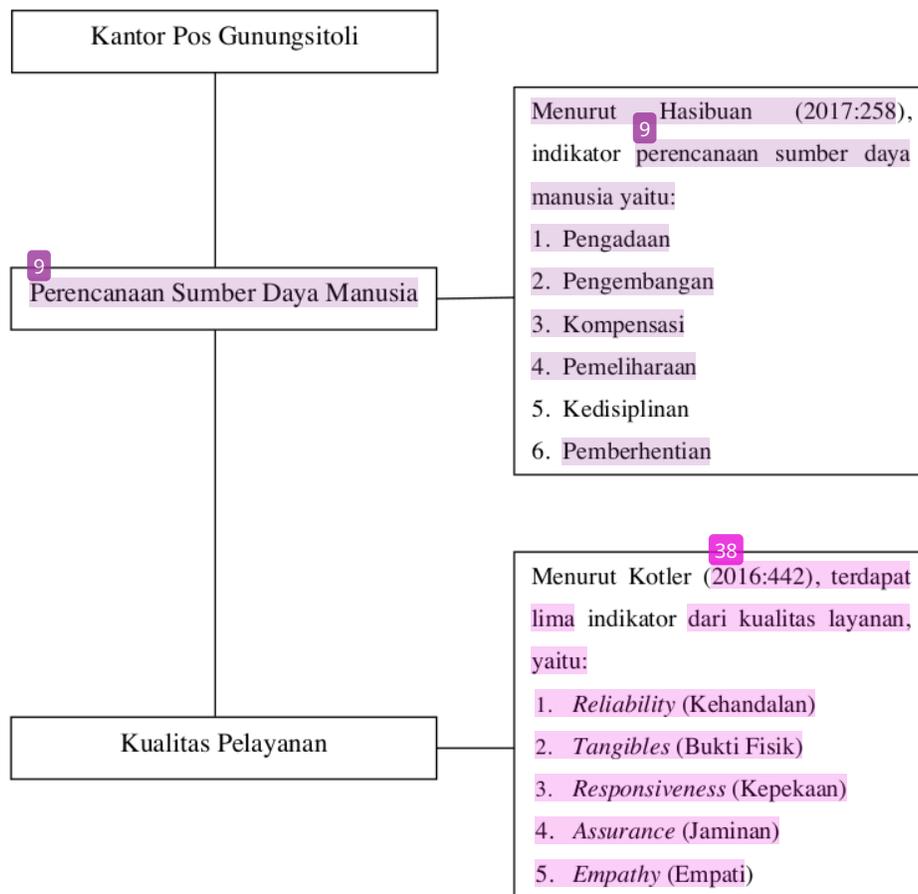
penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pentingnya keterampilan dan keahlian pegawai pelayanan, seperti security, teller, dan customer service (CS), dalam melaksanakan pelayanan nasabah. Meskipun hasil observasi menunjukkan 175 keterampilan dan keahlian secara umum sudah baik, ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan informasi layanan bank secara efektif. Komunikasi yang jelas dianggap kunci untuk membangun kepercayaan nasabah, dan diharapkan adanya komitmen dari semua pihak, terutama pengambil kebijakan, untuk terus meningkatkan kinerja pegawai pelayanan guna memastikan kepuasan nasabah di masa depan.

2.5. Kerangka Berpikir

Dalam sebuah penelitian, kerangka berpikir adalah elemen penting yang berfungsi sebagai model konseptual untuk penelitian yang dilakukan. Menurut Murdiyanto (2020:12), kerangka berpikir adalah titik tolak berpikir logika penelitian yang anggapannya dasarnya diterima oleh peneliti. Kerangka berpikir merupakan pijakan atau dasar dalam menyelesaikan masalah yang akan diteliti.

Perencanaan Sumber Daya Manusia di Kantor Pos Gunungsitoli meliputi beberapa aspek kunci, yaitu pengadaan, pengembangan, kompensasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhatian. Pengadaan mencakup proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang tepat untuk memenuhi kebutuhan operasional kantor. Pengembangan berfokus pada peningkatan keterampilan dan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pendidikan. Kompensasi berkaitan dengan sistem remunerasi yang adil dan kompetitif untuk memotivasi pegawai. Pemeliharaan mencakup upaya untuk mempertahankan karyawan yang berharga dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Kedisiplinan dan pemberhatian mencakup penerapan aturan dan kebijakan yang menjaga ketertiban dan perhatian terhadap kesejahteraan pegawai. Kualitas Pelayanan yang ditawarkan oleh Kantor Pos Gunungsitoli juga memerlukan perhatian pada indikator-indikator tertentu. Keandalan mengacu pada konsistensi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan

standar yang telah ditetapkan. Bukti fisik merujuk pada aspek tampilan dan kondisi fasilitas serta alat yang digunakan untuk pelayanan. Kepekaan mencakup kemampuan pegawai dalam menanggapi kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan secara efektif. Empati berhubungan dengan sikap dan perhatian pegawai terhadap perasaan dan kebutuhan pelanggan.



108

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Alasan (2021:41), pendekatan penelitian adalah cara berpikir yang digunakan oleh peneliti untuk mendesain penelitiannya agar dapat dengan mudah dilakukan. Pendekatan penelitian dapat diklasifikasikan menjadi tiga yakni pendekatan kuantitatif, pendekatan penelitian kualitatif dan pendekatan penelitian campuran.

1. Penelitian kualitatif

Pendekatan yang menciptakan kejadian yang diteliti secara deskriptif dan naratif.

2. Penelitian kuantitatif

Pendekatan yang dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh faktor penelitian yang dipakai.

3. Penelitian campuran

Dikenal sebagai *mixed methods research*, adalah pendekatan yang menggabungkan elemen-elemen dari metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu studi. Pendekatan ini bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan masing-masing metode sambil meminimalkan keterbatasannya, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

3.2. Variabel Penelitian

Menurut Mulyani (2021:27), variabel penelitian merupakan objek yang diamati yang merupakan pusat perhatian penelitian.. Variabel Penelitian juga merupakan suatu bentuk yang telah ditentukan oleh peneliti agar dapat dikaji sehingga diperoleh informasi agar bisa membuat kesimpulan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka yang menjadi variabel penelitian ini tertuju pada Analisis perencanaan kebutuhan karyawan dalam

meningkatkan pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli. Variabel penelitian ini adalah:

Tabel 3.1

Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator
1.	Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)	Menurut Hasibuan (2017:258), indikator perencanaan sumber daya manusia yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadaan 2. Pengembangan 3. Kompensasi 4. Pemeliharaan 5. Kedisiplinan 6. Pemberhentian
2.	Kualitas Pelayanan	Menurut Kotler (2016:442), terdapat lima indikator dari kualitas layanan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 2. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 3. <i>Responsiveness</i> (Kepekaan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana atau wilayah yang menjadi sasaran atau objek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Gunungsitoli.

3.3.2. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan terhitung dari bulan Desember 2023 sampai bulan September 2024.

103

Tabel. 3.2

Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan (2023-2024)								
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Jun	Jul	Agst	Sept
1	Tahap Persiapan Penelitian									
	a. Pengajuan Judul	■								
	b. Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■	■		
	c. Bimbingan Proposal								■	
	d. Seminar Proposal								■	
2	Tahap Pelaksanaan									
	a. Pelaksanaan Penelitian								■	
	b. Pengumpulan Data								■	
	c. Analisis Data								■	
3	Tahap Penyelesaian									
	a. Penyusunan Skripsi								■	
	b. Bimbingan Skripsi								■	
	c. Sidang									■

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

91

3.4. Sumber Data

Sumber data adalah asal atau tempat dari mana data diperoleh untuk tujuan penelitian atau analisis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Samsu, (2021:94-95) adalah sebagai berikut:

71

1. Data Primer

Data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama untuk tujuan penelitian tertentu. Ini berarti, data primer diperoleh secara langsung dari sumber awal, baik melalui observasi maupun wawancara dengan responden dan informan.

15

Tabel 3.3

Tabel Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Eidison Sinaga	Kepala Kantor (Informan Kunci)

2.	Gita Arja Kusuma	Supervisor Keuangan dan SDM (Informan Utama)
3.	Riom Zam Zami	Supervisor Pelayanan UPL dan Audit (Informan Pendukung)
4.	Safriana Gea	Kasir (Informan Pendukung)
5.	Sanny N	Staf UPL (Informan Pendukung)

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

113

2. Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan dan dilaporkan sebelumnya oleh pihak lain selain peneliti. Data ini pada dasarnya adalah data asli yang diperoleh dari sumber kedua dan digunakan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Data sekunder berfungsi sebagai data tambahan yang memperkaya informasi yang ada sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat dan mencapai kesimpulan yang memadai. Dengan kata lain, data primer yang diperoleh menjadi lebih valid karena didukung oleh data sekunder.

13

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah perangkat yang diperlukan atau digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan kata lain, instrumen ini mencakup berbagai alat dan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Penggunaan instrumen yang tepat sangat penting karena memastikan data yang dikumpulkan akurat, relevan, dan dapat diandalkan.

Instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai (Alhamid dan Anufia 2019).

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Samsu (2021:96), ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk mendapatkan informasi dari narasumber/informan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui wawancara langsung yang terstruktur antara peneliti dan narasumber, menggunakan panduan wawancara.

2. Observasi

Metode observasi melibatkan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang muncul pada objek penelitian. Sejalan dengan itu, observasi juga diartikan sebagai pengamatan khusus dan pencatatan sistematis yang berfokus pada satu atau beberapa aspek masalah dalam penelitian, dengan tujuan memperoleh data yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data tentang berbagai hal atau variabel yang tercatat dalam bentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan lainnya. Selain itu, dokumentasi merupakan sumber yang stabil dan akurat yang mencerminkan situasi atau kondisi sebenarnya, serta dapat dianalisis berulang kali tanpa mengalami perubahan.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:246), analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Untuk mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh, maka peneliti melakukan tahap analisis data, sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Pos Gunungsitoli

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang dan layanan jasa keuangan. yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen pos yang tersebar diseluruh wilayah. Dasar hukum pendirian PT. Pos Indonesia adalah Undang-undang Nomor 17 Tahun 1995 tentang pos. Undang-undang ini memberikan landasan hukum untuk pendirian, pengaturan, dan operasional perusahaan pos indonesia. Berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi tidak didampingi dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari sebuah kebijakan.

4.1.2. Visi Misi Kantor Pos Gunungsitoli

Visi

Manjadi Raksasa Logistik Pos dari Timur.

Misi

1. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara
2. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan
3. Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan
4. Senantiasa berjuang untuk memberikan yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat, serta pemegang saham.

4.1.3. Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di kantor pos gunungsitoli, khususnya menjelaskan dan menganalisis Analisis

Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Pimpinan dan pegawai kantor pos Gunungsitoli. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 5 orang yaitu: Kepala Kantor Pos Gunungsitoli dan Supervisor serta staf. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Nama – Nama Informan Kunci

No	Nama	Jabatan
1	Eidison Sinaga	Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli (Informan Kunci)
2	Gita Arja Kusuma	Supervisor Keuangan dan SDM (Informan Utama)

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Tabel 4.2

Nama – Nama Informan Pendukung

NO	Nama	Jabatan
1	Riom Zam Zami	Supervisor Pelayanan UPL dan Audit (Informan Pendukung)
2	Safriana Gea	Kasir (Informan Pendukung)
3	Sanny N	Staf UPL (Informan Pendukung)

Sember: Olahan Peneliti, 2025

4.2. Analisis Hasil Wawancara

4.2.1. Pedoman Wawancara

Dalam rancangan penelitian ini, peneliti hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap terhadap informan, sehingga diharapkan perolehan informasi dari informan yang lengkap aktual dan akurat.

Daftar pedoman wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang dimana terdapat beberapa indikator-indikator yang terkait dengan judul Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli. Berikut daftar wawancara yang diajukan oleh peneliti kepada informan:

Informan Kunci

Tanggal wawancara : Kamis, 12 Desember 2024

Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli

Waktu : 10.00 WIB – 14.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Edison Sinaga

Usia : 45 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan terakhir : S-1

Jabatan : Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli

Hasil Wawancara

1. Bagaimana proses perekrutan dalam pengadaan calon sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Proses perekrutan di kantor kami cukup terstruktur. Kami mulai dengan mengumumkan lowongan kerja melalui media sosial dan papan pengumuman. Pelamar kemudian diminta untuk mengirimkan lamaran lengkap, termasuk CV dan dokumen pendukung. Setelah seleksi

administrasi, kami mengadakan tes tertulis dan wawancara. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan teknis dan kepribadian calon pegawai. Kami selalu memastikan kandidat yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan kantor.

2. Bagaimana sistem perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Sistem perekrutan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara profesional dan terbuka. Kami mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan pusat. Biasanya, kami akan membuka lowongan sesuai kebutuhan, lalu mengumumkannya melalui website resmi atau media sosial. Setelah itu, kandidat yang memenuhi syarat akan mengikuti tes seleksi, wawancara, dan pelatihan sebelum mulai bekerja.

3. Apakah metode yang digunakan dalam melakukan perekrutan dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Metode perekrutan yang kami gunakan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara formal sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja. Kami biasanya membuka lowongan pekerjaan melalui pengumuman resmi, baik melalui media sosial, papan informasi kantor, maupun bekerja sama dengan Dinas Ketenagakerjaan. Setelah itu, proses seleksi dilakukan mulai dari seleksi administrasi, tes kemampuan, hingga wawancara untuk memastikan kandidat yang kami rekrut sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ditetapkan.

4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Kendala utama yang kami hadapi adalah sulitnya menemukan calon pegawai dengan kualifikasi yang sesuai. Banyak pelamar yang kurang memenuhi persyaratan, baik dari sisi pendidikan maupun pengalaman kerja. Selain itu, proses rekrutmen yang memerlukan waktu cukup lama sering kali menghambat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, terutama saat ada peningkatan volume pekerjaan mendadak.

5. Bagaimana proses pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Proses pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara bertahap. Kami fokus pada peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan melalui pelatihan internal dan program yang diadakan oleh kantor pusat. Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan tugasnya agar dapat bekerja lebih efektif dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

6. Apakah ada pelatihan khusus sumber daya manusia yang diterapkan oleh kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Kami secara rutin mengadakan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihannya mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan pelanggan, penggunaan sistem baru, dan pengembangan keterampilan teknis lainnya. Tujuannya adalah agar semua staf dapat bekerja lebih efisien dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

7. Bagaimana sistem pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang diterapkan di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Sistem pelatihan di kantor Pos Gunungsitoli kami fokuskan pada peningkatan kemampuan teknis dan pelayanan. Pelatihan biasanya dilakukan secara berkala, baik melalui bimbingan langsung di tempat kerja maupun melalui pelatihan daring yang diselenggarakan oleh pusat. Kami juga berusaha memberikan kesempatan kepada semua karyawan untuk mengembangkan diri sesuai dengan bidang masing-masing. Intinya, kami ingin memastikan bahwa semua karyawan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

8. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Salah satu kendala utama dalam pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli adalah keterbatasan anggaran. Kami memiliki beberapa program pelatihan yang ingin dilaksanakan, tetapi sering kali harus disesuaikan dengan dana yang tersedia. Selain itu, kesibukan operasional harian juga membuat sulit melibatkan semua karyawan dalam pelatihan secara bersamaan.

9. Bagaimana kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor kami sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Kami memastikan gaji, tunjangan, dan insentif lainnya diberikan tepat waktu, sesuai kinerja dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, ada penghargaan khusus bagi karyawan yang menunjukkan performa luar biasa sebagai bentuk apresiasi.

10. Apakah kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusia sesuai dengan hasil kerja PHL?

Jawaban:

Kami selalu berusaha memberikan kompensasi yang seimbang dengan hasil kerja teman-teman PHL. Memang tidak sempurna, tapi kami terus mengevaluasi agar semuanya merasa dihargai sesuai kontribusinya. Jika ada masukan atau hal yang perlu diperbaiki, kami sangat terbuka untuk mendengarkan.

11. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia?

Jawaban:

Kendala utama yang kami hadapi dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia adalah terbatasnya anggaran operasional. Kami harus memprioritaskan berbagai kebutuhan kantor, seperti perawatan fasilitas dan biaya operasional lainnya. Selain itu, sistem kebijakan dari pusat sering kali sudah ditetapkan, sehingga ruang untuk menyesuaikan kompensasi dengan kebutuhan lokal agak terbatas.

12. Bagaimana pemeliharaan atau cara Kantor Pos dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia?

Jawaban:

Kami di Kantor Pos selalu berusaha menjaga dan meningkatkan loyalitas sumber daya manusia dengan memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan karyawan. Kami rutin mengadakan pelatihan untuk pengembangan keterampilan, memastikan komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf, serta memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Selain itu, kami juga menyediakan fasilitas kerja yang mendukung agar karyawan merasa nyaman dan termotivasi.

13. Apakah selama ini sumber daya manusia tetap apply setiap perekrutan atau berubah-ubah?

Jawaban:

Selama ini, kami selalu berupaya memastikan sumber daya manusia yang direkrut adalah yang terbaik dan sesuai kebutuhan. Namun, ada beberapa posisi tertentu yang sifatnya sementara atau kontrak, sehingga personelyabisa berubah sesuai situasi. Kami juga selalu memberikan pelatihan agar siap menghadapi tantangan yang ada.

14. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para psumber daya manusia?

Jawaban:

Kendala utama yang kami hadapi dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan staf. Sering kali, staf merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup terkait dengan kebijakan atau perubahan yang ada di kantor. Selain itu, terkadang penghargaan atas kerja keras mereka juga kurang diperhatikan, sehingga berdampak pada motivasi mereka untuk bekerja lebih baik.

15. Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Di Kantor Pos Gunungsitoli, saya merasa cukup dengan kedisiplinan yang ada. Setiap pegawai menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Memang ada beberapa tantangan yang muncul kadang-kadang, seperti keterlambatan dalam pengiriman barang, tetapi itu biasanya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti cuaca buruk atau masalah transportasi. Secara keseluruhan, pegawai kami sudah cukup disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan.

16. Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan?

Jawaban:

Tantangan utama dalam menerapkan kedisiplinan di Kantor Pos Gunungsitoli adalah menjaga konsistensi antara harapan dan realitas. Beberapa karyawan terkadang merasa kurang termotivasi atau merasa pekerjaan di kantor pos tidak terlalu menuntut. Selain itu, peran pengawasan yang terbatas membuat sulit untuk memastikan semua prosedur diikuti dengan ketat. Kami terus berusaha memberikan contoh yang baik dan meningkatkan komunikasi, agar semua bisa lebih disiplin dalam menjalankan tugas.

17. Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli biasanya dilakukan setelah melalui evaluasi kerja yang dilakukan oleh atasan langsung. Jika memang karyawan tidak memenuhi standar atau tidak lagi diperlukan, kami akan memberikan pemberitahuan terlebih dahulu. Kami menghargai kerja mereka dan akan memastikan bahwa mereka mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

18. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan?

Jawaban:

Kendala yang dihadapi kami dalam pemberhentian karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli adalah proses yang cukup panjang dan rumit. Selain itu, terkadang ada karyawan yang sudah lama bekerja sehingga kami harus memastikan keputusan ini tidak merugikan mereka, baik dari sisi hak-hak mereka maupun dari sisi hubungan kerja yang sudah terbina. Kami juga harus berhati-hati dalam memastikan bahwa keputusan ini sesuai dengan peraturan yang ada.

19. Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Kehandalan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli cukup baik. Sebagian besar karyawan sudah terlatih untuk memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Namun, tentu saja ada tantangan di lapangan, terutama saat ada lonjakan pengunjung yang datang bersamaan. Secara keseluruhan, karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan layanan yang efisien.

20. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan?

Jawaban:

Kendala utama yang kami hadapi dalam memberikan layanan yang handal adalah keterbatasan jumlah karyawan yang tersedia. Hal ini kadang mempengaruhi kelancaran pengiriman barang, terutama saat volume kiriman meningkat. Selain itu, kurangnya pelatihan untuk beberapa karyawan juga menjadi tantangan dalam memastikan mereka dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

21. Bagaimana bukti fisik (penampilan) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan?

Jawaban:

Bukti fisik karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam pelayanan sudah cukup baik. Sebagian besar karyawan memakai seragam yang rapi dan terlihat bersih. Kami juga selalu mengingatkan mereka untuk menjaga penampilan, termasuk memakai name tag dan sepatu sesuai standar. Harapannya, penampilan ini bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan kami.

22. Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan?

Jawaban:

10 *ni menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja yang nyaman, perangkat kerja seperti komputer dan printer, serta pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Selain itu, kami juga memberikan akses internet yang memadai agar proses pelayanan berjalan lancar.*

23. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan fasilitas (bukti fisik) kepada karyawan?

Jawaban:

51 *Salah satu kendala yang kami hadapi adalah keterbatasan anggaran untuk memperbarui fasilitas yang sudah ada. Meskipun kami berupaya memberikan yang terbaik untuk karyawan, terkadang peralatan dan fasilitas membutuhkan waktu lebih lama untuk diperbarui karena proses pengadaan yang cukup panjang. Namun, kami tetap berkomitmen untuk meningkatkan kondisi kerja secara bertahap.*

24. Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?

Jawaban:

Kepekaan para karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan sudah cukup baik. Mereka umumnya mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai. Namun, kami terus mengingatkan mereka untuk selalu mendengarkan dengan lebih teliti dan tanggap terhadap setiap keluhan atau masukan dari pelanggan.

25. Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan dalam membantu dan memberikan layanan cepat kepada masyarakat?

Jawaban:

Kendala utama yang sering dihadapi adalah kurangnya tenaga kerja saat volume pekerjaan meningkat, seperti pada musim tertentu atau hari sibuk. Hal ini membuat waktu layanan kepada masyarakat jadi lebih lama dari yang diharapkan. Selain itu, terkadang ada kendala teknis pada sistem yang menghambat proses pelayanan, meskipun kami selalu berupaya agar masyarakat tetap mendapatkan layanan terbaik.

26. Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?

Jawaban:

Kami selalu berusaha memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka percaya diri, sopan, dan memiliki pengetahuan yang cukup dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Jika ada kekurangan, kami anggap itu bagian dari proses belajar, dan kami berkomitmen untuk terus memperbaiki layanan kami agar sesuai dengan harapan masyarakat.

27. Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban:

Kami selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan mendengarkan kebutuhan dan masukan masyarakat. Melalui pelatihan rutin untuk staf, pemantauan langsung, dan penyediaan fasilitas yang memadai, kami memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan kami. Kami juga memiliki sistem pengawasan dan evaluasi untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga.

28. Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi?

Jawaban:

Salah satu kendala utama yang sering dihadapi oleh para karyawan dalam menyampaikan informasi adalah kurangnya pemahaman terhadap teknologi terbaru yang mendukung layanan kami. Walaupun kami sudah memberikan pelatihan, adaptasi terhadap sistem baru terkadang memerlukan waktu. Selain itu, komunikasi lintas departemen kadang terhambat oleh perbedaan jadwal kerja yang padat.

29. Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat?

Jawaban:

Saya selalu mengingatkan karyawan untuk mengutamakan empati dalam melayani masyarakat. Ketika ada keluhan atau masalah yang disampaikan, kami mendengarkan dengan sabar dan mencari solusi yang terbaik. Saya juga berusaha untuk memberi dukungan kepada tim agar tetap profesional dan ramah dalam menghadapi situasi apa pun.

Informan Utama

Tanggal wawancara : Kamis, 12 Desember 2024

Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli

Waktu : 14.00 WIB – 15.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Gita Arja Kususma
Usia : 38 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan terakhir : S-1
Jabatan : Supervisor Keuangan dan SDM

Hasil Wawancara

1. Bagaimana proses perekrutan dalam pengadaan calon sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Kalau dari sisi saya, proses perekrutannya berjalan secara bertahap. Pertama, kami mengumpulkan semua berkas pelamar, lalu kami cek apakah mereka memenuhi syarat atau tidak. Setelah itu, kami melakukan tes tertulis yang fokus pada kemampuan dasar, seperti hitungan dan pemahaman prosedur. Setelah tes, kami biasanya ikut memantau proses wawancara untuk memastikan calon pegawai bisa bekerja sesuai dengan standar kerja di kantor Pos.

2. Bagaimana sistem perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Untuk perekrutan karyawan, biasanya kami mengikuti arahan dari pusat. Jika ada kebutuhan tambahan tenaga kerja, kantor akan mengajukan permintaan ke pusat. Setelah disetujui, proses seleksi dilakukan dengan cermat, mulai dari pengumuman lowongan, seleksi dokumen, tes, hingga wawancara. Semua langkah dilakukan secara adil dan transparan.

3. Apakah metode yang digunakan dalam melakukan perekrutan dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Proses perekrutan di unit kami dilakukan dengan mengikuti arahan dari manajemen pusat. Kami memastikan semua langkah, mulai dari pengumuman lowongan hingga seleksi akhir, dijalankan dengan baik. Terkadang, kami juga mengutamakan kandidat yang memiliki pengalaman kerja di bidang logistik atau administrasi untuk mempercepat adaptasi mereka dengan pekerjaan di lapangan

- 22
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Menurut saya, kendala dalam pengadaan SDM di sini adalah kurangnya sosialisasi tentang kesempatan kerja di Kantor Pos. Banyak orang di luar sana yang mungkin berminat, tapi tidak tahu bagaimana proses perekrutan dilakukan. Selain itu, lokasi geografis Gunungsitoli juga kadang menyulitkan kami untuk mendapatkan pelamar dengan kualifikasi tertentu.

- 35
5. Bagaimana proses pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

saya melihat bahwa pelatihan sudah berjalan, tapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan kerja di lapangan. Pelatihan yang ada kadang kurang relevan dengan situasi nyata yang kami hadapi. Saya berharap ke depannya pelatihan bisa lebih spesifik dan langsung menyentuh hal-hal yang sering jadi tantangan di lapangan, misalnya penanganan komplain atau pengelolaan waktu yang lebih efektif.

6. Apakah ada pelatihan khusus sumber daya manusia yang diterapkan oleh kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Pelatihan memang ada, tapi lebih bersifat umum, seperti pengenalan prosedur baru atau saat ada pembaruan sistem. Untuk pelatihan yang lebih spesifik dan mendalam tentang pengembangan SDM, mungkin perlu ditingkatkan agar semua tim bisa lebih siap menghadapi tantangan kerja.

7. Bagaimana sistem pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang diterapkan di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Saya melihat pelatihan di kantor Pos Gunungsitoli cukup membantu dalam meningkatkan kemampuan karyawan, terutama di bidang teknis. Namun, kadang materi pelatihannya terasa terlalu umum dan kurang fokus pada permasalahan yang sering kami hadapi di lapangan. Mungkin akan lebih efektif jika pelatihan disesuaikan dengan tantangan

- 56
8. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Menurut saya, tantangannya lebih kepada kurangnya konsistensi dalam pelaksanaan pelatihan. Terkadang pelatihan sudah direncanakan, tetapi tidak selalu berjalan sesuai jadwal karena fokus tim lebih banyak pada target harian. Selain itu, ada juga kebutuhan pelatihan yang berbeda-beda, tetapi pelaksanaannya masih umum, sehingga kurang sesuai dengan kebutuhan spesifik kami.

- 46
9. Bagaimana kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Menurut saya, kompensasi yang ada sekarang sudah mendukung kebutuhan karyawan sehari-hari. Namun, ada beberapa masukan dari tim, terutama terkait insentif kerja lembur yang bisa lebih diperhatikan. Kalau ini ditingkatkan, saya yakin kinerja tim akan lebih maksimal.

10. Apakah kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusia sesuai dengan hasil kerja PHL?

Jawaban:

Dari sudut pandang saya, kompensasi sudah cukup sesuai, tapi mungkin perlu ada penyesuaian lagi untuk beberapa jenis pekerjaan yang lebih membutuhkan usaha ekstra. Kami yakin manajemen juga selalu mencari cara terbaik untuk meningkatkan kesejahteraan PHL.

11. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia?

Jawaban:

Menurut saya, tantangan yang dihadapi terkait kompensasi lebih kepada komunikasi dan pemahaman. Kadang-kadang, staf merasa kompensasi kurang sesuai dengan beban kerja mereka. Kami sudah berusaha menjelaskan, tetapi ada keterbatasan yang perlu dipahami bersama, seperti aturan yang sudah ditetapkan dari kantor pusat.

12. Bagaimana pemeliharaan atau cara Kantor Pos dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia?

Jawaban:

Di bagian UPL, kami selalu mencoba membangun rasa kebersamaan di tim dengan bekerja sama secara erat. Kantor Pos juga mendukung kami dengan pelatihan-pelatihan yang relevan, tapi mungkin perlu ditambah lebih banyak program kesejahteraan, seperti reward yang lebih fleksibel. Dengan langkah-langkah kecil ini, saya yakin loyalitas SDM di Kantor Pos bisa terus terjaga.

13. Apakah selama ini sumber daya manusia tetap apply setiap perekrutan atau berubah-ubah?

Jawaban:

Dalam beberapa kasus, sumber daya manusia memang berubah, terutama untuk posisi yang sifatnya kontrak atau proyek tertentu. Tetapi untuk posisi inti, biasanya tetap sama. Perubahan ini sebenarnya bagian dari adaptasi agar operasional tetap berjalan lancar.

14. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para psumber daya manusia?

Jawaban:

Tantangan terbesar dalam meningkatkan loyalitas adalah kurangnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan waktu istirahat bagi staf. Mereka sering merasa tertekan dengan beban kerja yang berat dan terkadang tidak cukup waktu untuk bersantai. Meskipun kami berusaha

untuk memberikan dukungan, ada saat-saat di mana staf merasa kelelahan, yang mungkin mempengaruhi loyalitas mereka.

Informan Pendukung I

Tanggal wawancara : Jumat, 13 Desember 2024
 Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli
 Waktu : 09.00 WIB – 11.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Riom Zam Zami
 Usia : 38 Tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan terakhir : S-1
 Jabatan : Supervisor UPL dan Audit

Hasil Wawancara

1. Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Kedisiplinan di kantor pos memang perlu terus dipantau. Ada beberapa karyawan yang kadang sedikit terlambat dalam menyelesaikan tugas, terutama pada jam-jam sibuk. Namun, kami selalu berusaha memberikan pengertian dan solusi agar hal tersebut tidak mengganggu kelancaran operasional. Kami juga terus memberikan pelatihan agar kedisiplinan bisa semakin meningkat, meski tentu saja butuh waktu.

2. Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan?

Jawaban:

Kami menghadapi tantangan dalam hal kedisiplinan karena beberapa karyawan sering kali tidak menyadari pentingnya kedisiplinan dalam pekerjaan sehari-hari. Terkadang, mereka merasa bahwa beberapa aturan bisa dilonggarkan. Ini menjadi tantangan bagi kami sebagai supervisor untuk memberikan pemahaman dan menjelaskan bahwa kedisiplinan itu penting agar layanan berjalan lancar dan efektif.

3. Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Untuk pemberhentian karyawan lepas, biasanya dimulai dengan pertemuan untuk membahas kinerjanya. Jika ada keputusan untuk mengakhiri hubungan kerja, kami akan mengatur pertemuan untuk

memberikan penjelasan secara baik-baik. Kami berusaha untuk tetap menjaga hubungan yang baik dan memastikan bahwa mereka tahu alasan keputusan ini.

4. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan?

Jawaban:

Tentu saja, dalam hal pemberhentian karyawan, kami menghadapi tantangan dalam hal komunikasi. Kami berusaha untuk menjaga hubungan baik dan menjelaskan proses dengan jelas kepada karyawan yang akan diberhentikan. Hal ini terkadang memerlukan waktu lebih agar tidak menimbulkan kesalahpahaman atau rasa tidak nyaman di antara sesama rekan kerja.

5. Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli bekerja dengan penuh tanggung jawab, tetapi terkadang ada sedikit kesulitan saat melayani pelanggan yang datang dalam jumlah banyak. Kami terus berusaha memberikan pelatihan kepada mereka agar lebih handal dan cepat dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih ada sedikit ruang untuk perbaikan, kami optimis layanan akan semakin baik ke depannya.

6. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan?

Jawaban:

Menurut saya, salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidakstabilan dalam sistem teknologi yang digunakan. Terkadang, gangguan teknis membuat proses transaksi atau pengiriman menjadi lebih lama. Kami berusaha meminimalkan dampaknya, tapi tentunya ini cukup mempengaruhi kehandalan layanan yang bisa kami berikan.

7. Bagaimana bukti fisik (penampilan) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan?

Jawaban:

90 ampilan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli sudah memadai, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Misalnya, masih ada karyawan yang kurang konsisten dalam menjaga kerapian, seperti seragam yang kadang tidak lengkap. Kami sudah memberi arahan agar ke depannya semua karyawan lebih disiplin dalam hal penampilan.

8. Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan?

Jawaban:

Kami berusaha memastikan karyawan mendapatkan fasilitas yang memadai, seperti perangkat kerja 6 ng lengkap, pelatihan untuk menambah pengetahuan 39 dan ruang kerja yang bersih dan nyaman. Semua ini kami lakukan untuk membantu mereka memberikan pelayanan yang cepat dan profesional kepada pelanggan.

- 51
9. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan fasilitas (bukti fisik) kepada karyawan?

Jawaban:

Kalau menurut saya, kendalanya lebih kepada fasilitas yang kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan. Contohnya, beberapa alat operasional perlu diperbaiki atau diganti, tapi prosesnya agak lama. Namun, sejauh ini, kami tetap berusaha bekerja semaksimal mungkin dengan fasilitas yang ada.

10. Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?

Jawaban:

Sebagian besar karyawan sudah berusaha memberikan layanan yang baik, tapi terkadang ada yang kurang peka terhadap situasi pelanggan, seperti ketika pelanggan kebingungan dengan prosedur. Ini masih menjadi perhatian kami untuk terus memberikan pelatihan dan arahan agar mereka lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan.

11. Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan dalam membantu dan memberikan layanan cepat kepada masyarakat?

Jawaban:

Sebenarnya, kami selalu berusaha memberikan layanan yang cepat, tapi ada beberapa hambatan seperti peralatan yang mungkin tidak selalu dalam kondisi prima atau sistem yang sedang dalam pemeliharaan. Selain itu, terkadang ada juga ketidakseimbangan antara jumlah masyarakat yang datang dan jumlah karyawan yang bertugas, yang membuat waktu pelayanan jadi sedikit lebih panjang.

12. Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?

Jawaban:

Karyawan kami memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan informasi, namun kami menyadari ada beberapa situasi di mana mereka masih perlu lebih meningkatkan kepercayaan diri dan pemahaman materi. Kami sedang melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala untuk memastikan layanan semakin prima.

- 15
13. Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban:

Kami memastikan bahwa pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli berjalan sesuai standar dengan melakukan kontrol rutin. Kami juga menerima masukan dari masyarakat untuk terus memperbaiki layanan. Dengan kerjasama seluruh tim, kami yakin bisa memberikan yang terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan.

14. Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi?

Jawaban:

Menurut saya, kendala yang ada lebih kepada kesalahan teknis yang tidak terhindarkan, seperti gangguan jaringan atau sistem yang sedang dalam pemeliharaan. Hal ini bisa menyebabkan informasi terlambat sampai ke penerima. Namun, saya melihat semangat para karyawan untuk mengatasi hal ini cukup baik, meskipun ada tantangan.

15. Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat?

Jawaban:

Kami sebagai supervisor selalu mengarahkan karyawan untuk bersikap empati terhadap masyarakat. Namun, terkadang ada beberapa kendala di lapangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Meski begitu, kami tetap berusaha memberikan penjelasan dengan baik agar masalah bisa selesai tanpa konflik.

Informan Pendukung II

Tanggal wawancara : Jumat, 13 Desember 2024

Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli

Waktu : 11.00 WIB – 12.30 WIB

Identitas Informan

Nama : Sefriani Gea

Usia : 29 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan terakhir : S-1

Jabatan : Kasir

Hasil Wawancara

1. Bagaimana keahlian karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat?

Jawaban:

saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Meskipun terkadang ada kendala teknis atau kesulitan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, kami berupaya menyelesaikan masalah secepat mungkin. Kehandalan layanan masih perlu diperkuat, terutama dalam memahami prosedur transaksi dan meningkatkan komunikasi dengan staf lain agar pelayanan lebih efisien.

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan?

Jawaban:

Kendala yang sering saya alami adalah tingginya volume transaksi, terutama saat jam sibuk, yang membuat sulit untuk melayani pelanggan dengan cepat. Selain itu, terkadang sistem mengalami gangguan, sehingga proses pembayaran menjadi lebih lambat. Komunikasi dengan rekan kerja juga menjadi tantangan, terutama saat ada ketidaksesuaian informasi mengenai paket atau pembayaran, yang dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan.

3. Bagaimana bukti fisik (penampilam) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan?

Jawaban:

Kami selalu berusaha tampil rapi dan sesuai dengan aturan. Namun, terkadang ada kelalaian, seperti seragam yang kurang rapi atau name tag yang lupa dipakai, terutama saat kondisi sedang sibuk melayani pelanggan. Meski begitu, kami selalu berusaha memperbaiki dan mengikuti arahan dari atasan agar tetap profesional dalam memberikan pelayanan.

4. Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?

Jawaban:

Saya merasa layanan yang kami berikan sudah cukup baik, tetapi tidak semua karyawan memiliki tingkat kepekaan yang sama terhadap pelanggan. Terkadang, ada rekan kerja yang terlalu fokus pada aturan sehingga kurang fleksibel dalam membantu. Kami selalu berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik agar pelayanan semakin optimal.

5. Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?

Jawaban:

Saya selalu berusaha memberikan 155 layanan terbaik kepada masyarakat. Namun, saya menyadari masih ada hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam membangun rasa percaya diri saat menjawab pertanyaan spesifik dari pelanggan. Saya siap belajar dan mendukung setiap pelatihan yang diberikan oleh kantor untuk meningkatkan kualitas layanan. 15

6. Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban:

Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan membantu masyarakat sesuai kebutuhan mereka. Kalau ada masukan atau keluhan, kami sampaikan langsung ke atasan supaya segera ditindaklanjuti. Semua ini dilakukan supaya masyarakat merasa puas dan nyaman saat menggunakan layanan kami

7. Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat?

Jawaban:

Saya berusaha melayani masyarakat dengan sabar dan empati. Namun, ada kalanya masyarakat kurang memahami aturan atau terburu-buru dalam menyampaikan keluhan. Dalam situasi seperti itu, saya tetap berusaha menjelaskan secara baik agar masalah dapat terselesaikan dengan damai.

Informan Pendukung III

Tanggal wawancara : Jumat, 13 Desember 2024

Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli

Waktu : 13.30 WIB – 15.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Sanny N

Usia : 25 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan terakhir : S-1

Jabatan : Staf UPL

Hasil Wawancara

1. Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Di lapangan, kami memang kadang menghadapi kesulitan dalam menjaga kedisiplinan, terutama ketika pekerjaan menumpuk. Terkadang kami harus mengatur waktu dengan baik agar semua tugas dapat diselesaikan tepat waktu. Walaupun begitu, kami saling membantu satu sama lain dan berusaha untuk tetap menjalankan tugas sebaik mungkin. Kami berharap ada evaluasi terus-menerus agar kedisiplinan bisa semakin terjaga.

2. Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan?

Jawaban:

Kami di UPL juga merasakan tantangan dalam hal kedisiplinan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur operasional. Beberapa rekan-rekan terkadang kurang disiplin dalam mengikuti jam kerja yang telah ditentukan. Namun, kami selalu berusaha saling mengingatkan dan bekerja sama agar masalah ini bisa teratasi dan pekerjaan berjalan lebih baik.

3. Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?

Jawaban:

Kami biasanya memberikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada karyawan 95 s sebelum memutuskan untuk menghentikan kerja mereka. Proses ini dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan bahwa semua prosedur sudah dijalankan sesuai aturan yang ada. Kami selalu berusaha agar karyawan memahami keputusan tersebut dan tetap merasa dihargai.

4. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan?

Jawaban:

Kendala yang kami hadapi adalah adanya pengaruh dari faktor emosional. 149 ng sulit untuk mengambil keputusan pemberhentian ketika ada karyawan yang sudah bekerja cukup lama dan 139 memiliki hubungan yang dekat dengan sesama rekan. Kami juga harus memastikan bahwa keputusan yang diambil sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tidak menimbulkan masalah hukum di kemudian hari.

5. Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan?

Jawaban:

Kami mendapat fasilitas yang membantu dalam pekerjaan, seperti komputer, alat tulis, dan akses internet. Selain itu, kantor juga sering mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kami. Walaupun ada beberapa kekurangan, fasilitas yang ada sudah cukup mendukung pelayanan yang kami berikan.

6. Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi?

Jawaban:

Kadang-kadang, kendala terjadi karena kurangnya koordinasi yang cepat antara staf. Informasi yang harusnya disampaikan secara langsung kadang tertunda karena jadwal tugas yang saling bertabrakan. Meski begitu, kami selalu berusaha mencari solusi bersama agar informasi tetap sampai ke pihak yang membutuhkan.

4.2.2. Reduksi Data

Analisis ini berfokus pada kebijakan pimpinan dan tugas karyawan yang dikaitkan dengan beberapa rumusan masalah. 107 Analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat tiga teknik pengumpulan data yaitu, metode observasi, wawancara dan dokumentasi. 56 Agar penelitian ini lebih objektif dan data akurat, peneliti mencari informan kunci dan

informan pendukung sebagai tambahan dengan cara melakukan wawancara tersebut untuk memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya.

Hasil analisis wawancara sesuai dengan peneliti yang memperoleh data, sebagai berikut:

1. Pengadaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai Informan Kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana proses perekrutan dalam pengadaan calon sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Proses perekrutan di kantor kami terstruktur, dimulai dari pengumuman lowongan, seleksi administrasi, tes tertulis, hingga wawancara untuk menilai kemampuan dan kepribadian calon pegawai. Kami memastikan kandidat yang dipilih sesuai dengan kebutuhan kantor."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Proses perekrutan berlangsung bertahap, mulai dari seleksi berkas, tes tertulis tentang kemampuan dasar, hingga wawancara untuk memastikan kesesuaian dengan standar kerja di Kantor Pos."

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan Kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana sistem perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Sistem perekrutan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara profesional dan terbuka, mengikuti prosedur pusat. Lowongan diumumkan melalui website atau media sosial, kemudian kandidat yang memenuhi syarat menjalani tes, wawancara, dan pelatihan sebelum bekerja."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja

Kususma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Untuk perekrutan, kami mengikuti arahan pusat. Jika ada kebutuhan tenaga kerja, kantor mengajukan permintaan, lalu proses seleksi dilakukan mulai dari pengumuman, seleksi dokumen, tes, hingga wawancara secara adil dan transparan."

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Besember Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Apakah metode yang digunakan dalam melakukan perekrutan dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Di Kantor Pos Gunungsitoli, perekrutan dilakukan secara formal melalui pengumuman resmi, baik di media sosial dan informasi, atau kerja sama dengan Dinas Ketenagakerjaan. Proses seleksi meliputi seleksi administrasi, tes kemampuan, dan wawancara untuk memastikan kesesuaian kandidat dengan kebutuhan dan standar yang ditetapkan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami informan Pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha menjalankan proses perekrutan dengan transparan dan profesional. Biasanya, kami mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh pusat, seperti membuka pendaftaran secara terbuka, melakukan penyaringan data pelamar, dan melanjutkan ke tahap tes serta wawancara. Fokus utama kami adalah mencari kandidat yang memiliki keahlian dan sikap kerja yang sesuai dengan kebutuhan di Kantor Pos Gunungsitoli."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja informan Utama Kususma (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Proses perekrutan di unit kami dilakukan dengan mengikuti arahan dari manajemen pusat. Kami memastikan semua langkah, mulai dari pengumuman lowongan hingga seleksi akhir, dijalankan dengan baik. Terkadang, kami juga mengutamakan kandidat yang memiliki pengalaman kerja di bidang logistik atau administrasi untuk mempercepat adaptasi mereka dengan pekerjaan di lapangan"

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N Informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Dari pengalaman saya, perekrutan sumber daya manusia di kantor ini sudah berjalan sesuai prosedur, tapi ada kalanya terasa kurang cepat dalam menyesuaikan kebutuhan dengan jumlah tenaga kerja. Mungkin jika proses perekrutannya bisa lebih efisien, hasilnya akan lebih baik lagi. Tapi secara keseluruhan, sistem yang ada sudah cukup membantu operasional kantor"

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan dengan metode yang cukup terstruktur, mengikuti standar perusahaan, termasuk seleksi administratif, tes kemampuan, dan wawancara. Meskipun prosesnya sudah baik, beberapa pihak merasa masih ada ruang untuk perbaikan, seperti dalam hal transparansi dan efisiensi. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, diharapkan metode perekrutan ini bisa semakin optimal dalam mendukung kebutuhan kantor.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala utama yang kami hadapi adalah sulitnya menemukan calon pegawai dengan kualifikasi yang sesuai. Banyak pelamar yang kurang memenuhi persyaratan, baik dari sisi pendidikan maupun pengalaman kerja. Selain itu, proses rekrutmen yang memerlukan waktu cukup lama sering kali menghambat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, terutama saat ada peningkatan volume pekerjaan mendadak."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Sebenarnya, kendala yang kami alami lebih kepada kurangnya pelamar yang benar-benar memahami tugas dan tanggung jawab di Kantor Pos. Ada juga tantangan dalam menjaga keseimbangan antara kebutuhan tenaga kerja dan anggaran yang tersedia untuk perekrutan. Namun,

kami tetap berusaha mencari solusi terbaik untuk memenuhi kebutuhan SDM."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kususma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya, kendala dalam pengadaan SDM di sini adalah kurangnya sosialisasi tentang kesempatan kerja di Kantor Pos. Banyak orang di luar sana yang mungkin berminat, tapi tidak tahu bagaimana proses perekrutan dilakukan. Selain itu, lokasi geografis Gunungsitoli juga kadang menyulitkan kami untuk mendapatkan pelamar dengan kualifikasi tertentu."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala yang sering kami rasakan adalah kurangnya pelamar yang memiliki kemampuan teknis sesuai kebutuhan, seperti penguasaan teknologi atau sistem kerja yang kami gunakan. Hal ini membuat kami perlu memberikan pelatihan tambahan, yang tentu membutuhkan waktu dan biaya lebih."

5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kendala pengadaan SDM di Kantor Pos Gunungsitoli meliputi kesulitan mendapatkan pelamar berkualifikasi, kurangnya sosialisasi lowongan kerja, dan tantangan geografis yang memengaruhi jumlah serta kualitas pelamar. Selain itu, proses perekrutan yang memakan waktu dan anggaran juga menjadi faktor penghambat. Meski begitu, pihak Kantor Pos terus berupaya mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut, seperti memberikan pelatihan tambahan dan meningkatkan komunikasi terkait peluang kerja.

2. Pengembangan

- 3 Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana proses

pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor

Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

³⁵ "Proses pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara bertahap. Kami fokus pada peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan ⁷⁵ melalui pelatihan internal dan program yang diadakan oleh kantor pusat. Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan tugasnya agar dapat bekerja lebih efektif dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan."

¹ Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Sebagai supervisor UPL, saya melihat bahwa pelatihan sudah berjalan, tapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan kerja di lapangan. Pelatihan yang ada kadang kurang relevan dengan situasi nyata yang kami hadapi. Saya berharap ke depannya pelatihan bisa lebih spesifik dan langsung menyentuh hal-hal yang sering jadi tantangan di lapangan, misalnya penanganan komplain atau pengelolaan waktu yang lebih efektif."

¹⁶⁹ Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 14:00 WIB kepada Ibu Sanny N (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Dari sisi staf UPL, kami sebenarnya senang ada pelatihan, tapi kadang pelaksanaannya terlalu singkat dan kurang mendalam. Jadi, beberapa dari kami merasa belum cukup paham setelah mengikuti pelatihan. Mungkin ke depannya, waktu pelatihan bisa diperpanjang atau ada sesi lanjutan supaya hasilnya lebih maksimal dan benar-benar terasa manfaatnya."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti ³⁵ dapat menjelaskan bahwa Proses pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli sudah berjalan, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Pihak manajemen telah menyediakan pelatihan untuk mendukung peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan, tetapi beberapa karyawan merasa bahwa pelatihan perlu lebih relevan, mendalam, dan menyentuh kebutuhan kerja di lapangan. Dengan penyesuaian yang lebih terfokus, pengembangan SDM di Kantor Pos Gunungsitoli ¹³⁷ dapat memberikan hasil yang lebih optimal.

2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apakah ada pelatihan khusus sumber daya manusia yang diterapkan oleh kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami secara rutin mengadakan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihannya mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan pelanggan, penggunaan sistem baru, dan pengembangan keterampilan teknis lainnya. Tujuannya adalah agar semua staf dapat bekerja lebih efisien dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama dimana beliau mengatakan bahwa: (Supervisor keuangan dan SDM)

"Pelatihan memang ada, tapi lebih bersifat umum, seperti pengenalan prosedur baru atau saat ada pembaruan sistem. Untuk pelatihan yang lebih spesifik dan mendalam tentang pengembangan SDM, mungkin perlu ditingkatkan agar semua tim bisa lebih siap menghadapi tantangan kerja."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Safriani Gea (Kasir) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami memang pernah mengikuti pelatihan, tapi kebanyakan hanya untuk hal-hal teknis. Kalau untuk pengembangan diri atau keterampilan khusus, rasanya masih kurang. Mungkin kalau ada pelatihan yang lebih rutin, kinerja kami juga bisa lebih maksimal."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kantor Pos Gunungsitoli telah memberikan pelatihan untuk karyawannya, tetapi pelatihan yang lebih fokus pada pengembangan sumber daya manusia secara mendalam masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperluas program pelatihan agar lebih relevan dengan kebutuhan karyawan dan tantangan pekerjaan.

3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana sistem pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang diterapkan di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Sistem pelatihan di kantor Pos Gunungsitoli kami fokuskan pada peningkatan kemampuan teknis dan pelayanan. Pelatihan biasanya dilakukan secara berkala, baik melalui bimbingan langsung di tempat kerja maupun melalui pelatihan daring yang diselenggarakan oleh pusat. Kami juga berusaha memberikan kesempatan kepada semua karyawan untuk mengembangkan diri sesuai dengan bidang masing-masing. Intinya, kami ingin memastikan bahwa semua karyawan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Pelatihan di kantor kami sebenarnya sudah berjalan cukup baik, meskipun kadang ada kendala seperti keterbatasan waktu dan sumber daya. Kami sering mendapatkan materi pelatihan dari pusat, tetapi implementasinya kadang tidak maksimal karena keterbatasan waktu karyawan yang juga harus menyelesaikan tugas harian. Harapannya, pelatihan ini ke depan bisa lebih disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lapangan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma infriman utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Saya melihat pelatihan di kantor Pos Gunungsitoli cukup membantu dalam meningkatkan kemampuan karyawan, terutama di bidang teknis. Namun, kadang materi pelatihannya terasa terlalu umum dan kurang fokus pada permasalahan yang sering kami hadapi di lapangan. Mungkin akan lebih efektif jika pelatihan disesuaikan dengan tantangan spesifik yang sering terjadi di unit layanan publik (UPL)."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Safriani Gea informna pendukung (Kasir) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kalau menurut saya, pelatihan di kantor ini sebenarnya sudah bagus, hanya saja waktunya sering berbenturan dengan pekerjaan. Selain itu, materi pelatihannya kadang kurang relevan dengan pekerjaan kami"

sehari-hari. Akan lebih baik jika pelatihan dibuat lebih praktis dan aplikatif supaya langsung bisa digunakan di tempat kerja."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki.

- ³ 4. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

⁸⁶ *"Salah satu kendala utama dalam pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli adalah keterbatasan anggaran. Kami memiliki beberapa program pelatihan yang ingin dilaksanakan, tetapi sering kali harus disesuaikan dengan dana yang tersedia. Selain itu, kesibukan operasional harian juga membuat sulit melibatkan semua karyawan dalam pelatihan secara bersamaan."*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala yang kami alami lebih pada keterbatasan waktu dan prioritas pekerjaan. Karena pekerjaan operasional yang padat, kadang sulit meluangkan waktu untuk mengikuti pelatihan dengan maksimal. Ada juga kendala dalam hal fasilitas pelatihan yang terkadang kurang memadai untuk kebutuhan pengembangan karyawan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Saya merasa pelatihan yang ada terkadang terlalu singkat dan tidak mendalam, sehingga sulit untuk langsung diterapkan di pekerjaan sehari-hari. Selain itu, ada rekan-rekan yang merasa kurang percaya diri untuk mengikuti pelatihan tertentu karena belum ada bimbingan awal yang memadai."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kendala dalam pengembangan dan pelatihan ¹¹⁸ sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli mencakup keterbatasan anggaran, waktu, dan fasilitas. Selain itu, kurangnya konsistensi dalam pelaksanaan pelatihan, kebutuhan yang belum spesifik, serta durasi pelatihan yang kurang memadai menjadi tantangan yang perlu diatasi. Dibutuhkan perencanaan yang lebih matang dan pendekatan yang lebih terfokus untuk memastikan pelatihan dapat memberikan manfaat maksimal bagi seluruh karyawan.

3. Kompensasi

- ³ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) ⁴ pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

⁵³ *"Kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor kami sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Kami memastikan gaji, tunjangan, dan insentif lainnya diberikan tepat waktu, sesuai kinerja dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, ada penghargaan khusus bagi karyawan yang menunjukkan performa luar biasa sebagai bentuk apresiasi."*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan ¹ tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya, kompensasi yang ada sekarang sudah mendukung kebutuhan karyawan sehari-hari. Namun, ada beberapa masukan dari tim, terutama terkait insentif kerja lembur yang bisa lebih diperhatikan. Kalau ini ditingkatkan, saya yakin kinerja tim akan lebih maksimal."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan ¹ tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami menghargai apa yang sudah diberikan oleh kantor, seperti gaji dan tunjangan yang rutin. Tapi, mungkin ada baiknya jika insentif berdasarkan pencapaian juga diperjelas atau ditambah. Dengan begitu, kami lebih termotivasi untuk mencapai target yang ditetapkan.

5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kompensasi di Kantor Pos Gunungsitoli dianggap cukup baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun, ada beberapa area yang masih memerlukan perhatian, seperti penyesuaian tunjangan dan insentif tambahan, agar dapat meningkatkan semangat dan kinerja karyawan lebih optimal.

- 3
2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan Kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apakah kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusia sesuai dengan hasil kerja PHL? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha memberikan kompensasi yang seimbang dengan hasil kerja teman-teman PHL. Memang tidak sempurna, tapi kami terus mengevaluasi agar semuanya merasa dihargai sesuai kontribusinya. Jika ada masukan atau hal yang perlu diperbaiki, kami sangat terbuka untuk mendengarkan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Dari sudut pandang saya, kompensasi sudah cukup sesuai, tapi mungkin perlu ada penyesuaian lagi untuk beberapa jenis pekerjaan yang lebih membutuhkan usaha ekstra. Kami yakin manajemen juga selalu mencari cara terbaik untuk meningkatkan kesejahteraan PHL."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya, kompensasi yang diberikan sebenarnya sudah cukup memadai. Namun, jika dibandingkan dengan beban kerja tertentu, mungkin ada beberapa bagian yang bisa ditingkatkan. Kami percaya ke depan hal ini bisa lebih diperhatikan."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kompensasi di Kantor Pos Gunungsitoli sudah memadai. Namun, ada masukan untuk lebih menyesuaikan kompensasi dengan beban kerja tertentu agar lebih adil dan memberikan apresiasi yang lebih sesuai bagi PHL. Evaluasi dan diskusi terbuka menjadi kunci untuk terus meningkatkan sistem ini.

3. ³ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) ⁴ pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, ⁵¹ Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala utama yang kami hadapi dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia adalah terbatasnya anggaran operasional. Kami harus memprioritaskan berbagai kebutuhan kantor, seperti perawatan fasilitas dan biaya operasional lainnya. Selain itu, sistem kebijakan dari pusat sering kali sudah ditetapkan, sehingga ruang untuk menyesuaikan kompensasi dengan kebutuhan lokal agak terbatas."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan ¹ tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya, tantangan yang dihadapi terkait kompensasi lebih kepada komunikasi dan pemahaman. Kadang-kadang, staf merasa kompensasi kurang sesuai dengan beban kerja mereka. Kami sudah berusaha menjelaskan, tetapi ada keterbatasan yang perlu dipahami bersama, seperti aturan yang sudah ditetapkan dari kantor pusat."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kendala dalam memberikan kompensasi di Kantor Pos Gunungsitoli meliputi keterbatasan anggaran, kebijakan pusat yang kaku, komunikasi antara manajemen dan staf, serta persepsi ketidakseimbangan antara beban kerja dan penghargaan. Semua pihak perlu mencari jalan tengah melalui komunikasi yang baik dan pemahaman bersama agar masalah ini dapat diminimalisir.

4. Pemeliharaan

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana pemeliharaan atau cara Kantor Pos dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami di Kantor Pos selalu berusaha menjaga dan meningkatkan loyalitas sumber daya manusia dengan memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan karyawan. Kami rutin mengadakan pelatihan untuk pengembangan keterampilan, memastikan komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf, serta memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Selain itu, kami juga menyediakan fasilitas kerja yang mendukung agar karyawan merasa nyaman dan termotivasi."

- Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Di bagian UPL, kami selalu mencoba membangun rasa kebersamaan di tim dengan bekerja sama secara erat. Kantor Pos juga mendukung kami dengan pelatihan-pelatihan yang relevan, tapi mungkin perlu ditambah lebih banyak program kesejahteraan, seperti reward yang lebih fleksibel. Dengan langkah-langkah kecil ini, saya yakin loyalitas SDM di Kantor Pos bisa terus terjaga."

- 5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Dari berbagai perspektif, terlihat bahwa Kantor Pos sudah melakukan langkah-langkah baik dalam menjaga loyalitas karyawan, seperti pelatihan, pemberian penghargaan, dan fasilitas kerja. Namun, ada masukan untuk meningkatkan komunikasi langsung antara pimpinan dan staf serta menambah program kesejahteraan. Dengan perbaikan pada aspek ini, loyalitas SDM akan semakin kuat.

2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember

2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Apakah selama ini sumber daya manusia tetap apply setiap perekrutan atau berubah-ubah? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Selama ini, kami selalu berupaya memastikan sumber daya manusia yang direkrut adalah yang terbaik dan sesuai kebutuhan. Namun, ada beberapa posisi tertentu yang sifatnya sementara atau kontrak, sehingga personalnya bisa berubah sesuai situasi. Kami juga selalu memberikan pelatihan agar siap menghadapi tantangan yang ada."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Dalam beberapa kasus, sumber daya manusia memang berubah, terutama untuk posisi yang sifatnya kontrak atau proyek tertentu. Tetapi untuk posisi inti, biasanya tetap sama. Perubahan ini sebenarnya bagian dari adaptasi agar operasional tetap berjalan lancar."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Safriani Gea (Kasir) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kadang-kadang ada pergantian, terutama kalau ada kebutuhan mendesak atau ketika kontrak selesai. Tapi biasanya kami tetap mencoba mempertahankan tim yang sudah ada supaya lebih mudah bekerja sama karena sudah saling mengenal."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa sumber daya manusia di lingkungan kerja memang ada yang tetap dan ada yang berubah sesuai kebutuhan operasional. Perubahan ini biasanya dilakukan untuk menyesuaikan dengan kondisi kerja, seperti fluktuasi volume pekerjaan atau kebutuhan proyek tertentu. Meski demikian, setiap perubahan tetap diupayakan agar tidak mengganggu kinerja tim secara keseluruhan.

3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang

dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para sumber daya manusia? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala utama yang kami hadapi dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan staf. Sering kali, staf merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup terkait dengan kebijakan atau perubahan yang ada di kantor. Selain itu, terkadang penghargaan atas kerja keras mereka juga kurang diperhatikan, sehingga berdampak pada motivasi mereka untuk bekerja lebih baik."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kususma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Tantangan terbesar dalam meningkatkan loyalitas adalah kurangnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan waktu istirahat bagi staf. Mereka sering merasa tertekan dengan beban kerja yang berat dan terkadang tidak cukup waktu untuk bersantai. Meskipun kami berusaha untuk memberikan dukungan, ada saat-saat di mana staf merasa kelelahan, yang mungkin mempengaruhi loyalitas mereka."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami merasa salah satu kendala dalam meningkatkan loyalitas adalah kurangnya perhatian dari manajemen terhadap kesejahteraan kami. Kadang-kadang, kami merasa tidak ada upaya nyata untuk mendengarkan keluhan atau masukan dari staf. Selain itu, pembagian tugas yang tidak merata juga menjadi masalah, di mana beberapa rekan merasa terbebani lebih dari yang lain, yang dapat menurunkan semangat kerja secara keseluruhan."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kendala utama yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia berkaitan dengan komunikasi yang kurang efektif, kurangnya penghargaan atas pencapaian, dan keseimbangan antara beban kerja dengan waktu istirahat. Untuk itu, diperlukan upaya yang lebih besar dalam memberikan perhatian lebih kepada kesejahteraan staf, memberikan kesempatan pengembangan diri, dan memperbaiki komunikasi agar loyalitas dapat terus ditingkatkan.

5. Kedisiplinan

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Di Kantor Pos Gunungsitoli, saya merasa cukup puas dengan kedisiplinan yang ada. Setiap pegawai menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Memang ada beberapa tantangan yang muncul kadang-kadang, seperti keterlambatan dalam pengiriman barang, tetapi itu biasanya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti cuaca buruk atau masalah transportasi. Secara keseluruhan, pegawai kami sudah cukup disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utaman (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Saya melihat ada beberapa hal yang masih bisa diperbaiki dalam hal kedisiplinan. Ada kalanya beberapa staf sedikit kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas mereka, terutama ketika ada beban pekerjaan yang tinggi. Namun, kami berusaha untuk saling mengingatkan dan bekerja sama agar hal ini tidak mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Kami tetap optimis bisa meningkatkan kedisiplinan secara bertahap."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Di lapangan, kami memang kadang menghadapi kesulitan dalam menjaga kedisiplinan, terutama ketika pekerjaan menumpuk. Terkadang kami harus mengatur waktu dengan baik agar semua tugas dapat diselesaikan tepat waktu. Walaupun begitu, kami saling membantu satu sama lain dan berusaha untuk tetap menjalankan tugas sebaik mungkin. Kami berharap ada evaluasi terus-menerus agar kedisiplinan bisa semakin terjaga."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kedisiplinan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli cukup baik, meskipun ada beberapa

tantangan yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan sering terpengaruh oleh beban pekerjaan yang tinggi dan faktor eksternal. Namun, pihak manajemen sudah melakukan upaya untuk memperbaiki hal tersebut dengan memberikan pelatihan dan saling mengingatkan antara satu sama lain. Diharapkan, dengan adanya evaluasi dan peningkatan kerjasama, kedisiplinan pegawai dapat semakin meningkat ke depannya.

- 3
2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Tantangan utama dalam menerapkan kedisiplinan di Kantor Pos Gunungsitoli adalah menjaga konsistensi antara harapan dan realitas. Beberapa karyawan terkadang merasa kurang termotivasi atau merasa pekerjaan di kantor pos tidak terlalu menuntut. Selain itu, peran pengawasan yang terbatas membuat sulit untuk memastikan semua prosedur diikuti dengan ketat. Kami terus berusaha memberikan contoh yang baik dan meningkatkan komunikasi, agar semua bisa lebih disiplin dalam menjalankan tugas."

1

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Sebagai supervisor UPL, tantangan utama adalah ketidakstabilan jadwal kerja yang kadang membuat beberapa karyawan kesulitan untuk datang tepat waktu. Meskipun sudah ada pengaturan jadwal, perubahan mendadak sering kali mempengaruhi kedisiplinan karyawan. Kami berusaha untuk berkomunikasi secara lebih terbuka agar semuanya bisa lebih menyesuaikan diri dengan aturan yang ada."

1

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami di UPL juga merasakan tantangan dalam hal kedisiplinan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur"

operasional. Beberapa rekan-rekan terkadang kurang disiplin dalam mengikuti jam kerja yang telah ditentukan. Namun, kami selalu berusaha saling mengingatkan dan bekerja sama agar masalah ini bisa teratasi dan pekerjaan berjalan lebih baik."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa tantangan utama yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan adalah kurangnya kesadaran akan pentingnya kedisiplinan, ketidakstabilan jadwal, serta kurangnya pengawasan yang konsisten. Meskipun demikian, upaya untuk meningkatkan komunikasi, memberikan contoh yang baik, dan saling mengingatkan antar rekan kerja dapat membantu mengatasi tantangan tersebut.

6. Pemberhentian

- ³ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) ⁴ pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli biasanya dilakukan setelah melalui evaluasi kerja yang dilakukan oleh atasan langsung. Jika memang karyawan tidak memenuhi standar atau tidak lagi diperlukan, kami akan memberikan pemberitahuan terlebih dahulu. Kami menghargai kerja mereka dan akan memastikan bahwa mereka mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan ¹ tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Pemberhentian karyawan lepas di tempat kami dilakukan setelah proses evaluasi yang cukup matang. Kami melakukan analisis terlebih dahulu apakah masih ada kebutuhan untuk peran tersebut atau tidak. Jika keputusan pemberhentian diambil, kami akan memberitahukan karyawan secepatnya dan memastikan proses berjalan dengan transparansi dan kejelasan"

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami biasanya memberikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada karyawan 95 s sebelum memutuskan untuk menghentikan kerja mereka. Proses ini dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan bahwa semua prosedur sudah dijalankan sesuai aturan yang ada. Kami selalu berusaha agar karyawan memahami keputusan tersebut dan tetap merasa dihargai."

5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan dengan memperhatikan evaluasi kinerja dan kebutuhan operasional. Meskipun keputusan ini kadang sulit, pihak kantor berusaha untuk menjalankannya dengan cara yang transparan dan menghargai hak-hak karyawan. Setiap keputusan diambil dengan komunikasi yang jelas untuk menghindari kebingungannya bagi karyawan yang bersangkutan.

- 3
2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala yang dihadapi kami dalam pemberhentian karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli adalah proses yang cukup panjang dan rumit. Selain itu, terkadang ada karyawan yang sudah lama bekerja sehingga kami harus memastikan keputusan ini tidak merugikan mereka, baik dari sisi hak-hak mereka maupun dari sisi hubungan kerja yang sudah terbina. Kami juga harus berhati-hati dalam memastikan bahwa keputusan ini sesuai dengan peraturan yang ada."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Salah satu kendalanya adalah ketika ada karyawan yang memang kurang performa, namun sudah cukup lama bekerja di kantor ini. Kami

kadang merasa kesulitan untuk memberi keputusan yang tegas, karena harus menjaga hubungan baik, terutama jika ada yang merasa tidak terima dengan keputusan tersebut. Selain itu, pengaruh dari rekan kerja juga kadang menjadi faktor yang membuat proses pemberhentian menjadi lebih rumit."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"tentu saja, dalam hal pemberhentian karyawan, kami menghadapi tantangan dalam hal komunikasi. Kami berusaha untuk menjaga hubungan baik dan menjelaskan proses dengan jelas kepada karyawan yang akan diberhentikan. Hal ini terkadang memerlukan waktu lebih agar tidak menimbulkan kesalahpahaman atau rasa tidak nyaman di antara sesama rekan kerja."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi dalam pemberhentian karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli lebih banyak berkaitan dengan aspek emosional dan komunikasi. Proses ini memerlukan perhatian ekstra agar tidak menimbulkan ketegangan di dalam tim, sementara tetap memperhatikan hak-hak karyawan dan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.

7. Reliability (Kehandalan)

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kehandalan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli cukup baik. Sebagian besar karyawan sudah terlatih untuk memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Namun, tentu saja ada tantangan di lapangan, terutama saat ada lonjakan pengunjung yang datang bersamaan. Secara keseluruhan, karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan layanan yang efisien."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja

Kususma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami melihat karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik, meskipun terkadang terdapat kendala teknis atau kesulitan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Namun, mereka selalu mencoba untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin. Kehandalan memang masih perlu diperkuat, terutama dalam hal pemahaman prosedur dan komunikasi antar staf."

5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli menunjukkan kehandalan yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Meskipun terkadang ada tantangan seperti lonjakan pengunjung atau kendala teknis, mereka tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Pelatihan dan peningkatan fasilitas akan membantu memperbaiki kualitas layanan ke depan.

- 3
2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala utama yang kami hadapi dalam memberikan layanan yang handal adalah keterbatasan jumlah karyawan yang tersedia. Hal ini kadang mempengaruhi kelancaran pengiriman barang, terutama saat volume kiriman meningkat. Selain itu, kurangnya pelatihan untuk beberapa karyawan juga menjadi tantangan dalam memastikan mereka dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat."

1 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kususma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Salah satu hal yang menjadi kendala adalah kesulitan dalam koordinasi antar bagian. Terutama di bagian logistik dan pengiriman, terkadang ada keterlambatan dalam proses distribusi barang yang tidak terduga. Walaupun kami sudah berusaha sebaik mungkin, beberapa masalah luar biasa seperti cuaca atau gangguan lainnya sering kali menghambat kelancaran operasional."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zamisebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Memurut saya, salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidakstabilan dalam sistem teknologi yang digunakan. Terkadang gangguan teknis membuat proses transaksi atau pengiriman menjadi lebih lama. Kami berusaha meminimalkan dampaknya, tapi tentunya ini cukup mempengaruhi kehandalan layanan yang bisa kami berikan."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kendala utama yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan adalah keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis pada sistem, masalah koordinasi antar bagian, dan beban kerja yang berat. Hal-hal ini mempengaruhi kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

8. Tangibles (bukti Fisik)

- Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana bukti fisik (penampilan) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Bukti fisik karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam pelayanan sudah cukup baik. Sebagian besar karyawan memakai seragam yang rapi dan terlihat bersih. Kami juga selalu mengingatkan mereka untuk menjaga penampilan, termasuk memakai name tag dan sepatu sesuai standar. Harapannya, penampilan ini bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan kami."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Penampilan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli sudah memadal, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Misalnya, masih ada karyawan yang kurang konsisten dalam menjaga kerapian, seperti"

seragam yang kadang tidak lengkap. Kami sudah memberi arahan agar ke depannya semua karyawan lebih disiplin dalam hal penampilan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Penampilan karyawan di bagian UPL sebenarnya sudah cukup baik, tetapi kami sadar masih ada ruang untuk perbaikan. Kadang-kadang ada karyawan yang menggunakan sepatu sesuai aturan atau lupa memakai name tag. Hal-hal kecil seperti ini memang terlihat sepele, tapi kami berusaha mengingatkan agar standar tetap terjaga."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha tampil rapi dan sesuai aturan, tetapi kami akui kadang ada yang lalai, misalnya seragam kurang rapi atau atribut seperti name tag yang terlupa. Hal ini tidak disengaja, karena mungkin sedang terburu-buru melayani pelanggan. Namun, kami selalu berusaha memperbaiki dan mengikuti arahan yang diberikan oleh atasan."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa bukti fisik atau penampilan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli sudah cukup baik dan sesuai standar, meskipun ada beberapa catatan kecil untuk perbaikan, seperti konsistensi dalam memakai seragam lengkap dan atribut lainnya. Dengan perbaikan yang terus dilakukan, penampilan karyawan diharapkan bisa semakin meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan pelanggan.

2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja yang nyaman, perangkat kerja seperti

komputer dan printer, serta pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Selain itu, kami juga memberikan akses internet yang memadai agar proses pelayanan berjalan lancar."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Fasilitas yang diberikan kantor sudah cukup baik, seperti komputer, printer, dan alat tulis yang mendukung pekerjaan kami sehari-hari. Selain itu, ada juga pelatihan yang diadakan secara berkala supaya kemampuan karyawan semakin berkembang. Fasilitas ini membantu kami menjalankan tugas dengan lebih efisien."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami berusaha memastikan karyawan mendapatkan fasilitas yang memadai, seperti perangkat kerja yang lengkap, pelatihan untuk menambah pengetahuan dan ruang kerja yang bersih dan nyaman. Semua ini kami lakukan untuk membantu mereka memberikan pelayanan yang cepat dan profesional kepada pelanggan."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos Gunungsitoli telah memberikan fasilitas yang memadai untuk karyawan, seperti perangkat kerja, pelatihan, dan ruang kerja yang nyaman. Fasilitas ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meskipun ada beberapa hal yang masih bisa ditingkatkan sesuai kebutuhan karyawan.

3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Salah satu kendala yang kami hadapi adalah keterbatasan anggaran untuk memperbaiki fasilitas yang sudah ada. Meskipun kami berupaya

memberikan yang terbaik untuk karyawan, terkadang peralatan dan fasilitas membutuhkan waktu lebih lama untuk diperbarui karena proses pengadaan yang cukup panjang. Namun, kami tetap berkomitmen untuk meningkatkan kondisi kerja secara bertahap."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami sering menghadapi tantangan terkait pemeliharaan fasilitas, seperti peralatan kantor yang mulai usang. Walaupun kebutuhan sudah diajukan, terkadang ada keterlambatan dalam proses persetujuan. Kami terus berusaha mencari solusi agar karyawan tetap nyaman saat bekerja, meskipun ada keterbatasan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Fasilitas kerja yang tersedia saat ini memang cukup menunjang, tetapi ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan, seperti ruangan kerja yang lebih nyaman atau alat kerja yang lebih modern. Kendala biasanya terjadi karena keterbatasan waktu dan prioritas untuk memperbaiki atau mengganti fasilitas tersebut."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kalau menurut saya, kendalanya lebih kepada fasilitas yang kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan. Contohnya, beberapa alat operasional perlu diperbaiki atau diganti, tapi prosesnya agak lama. Namun, sejauh ini, kami tetap berusaha bekerja semaksimal mungkin dengan fasilitas yang ada."

5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kendala utama yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan fasilitas kepada karyawan adalah keterbatasan anggaran, proses pengadaan yang cukup panjang, serta prioritas perbaikan fasilitas. Meskipun ada keterbatasan, semua pihak berusaha untuk menjaga kenyamanan kerja karyawan.

9. Responsiveness (Kepekaan)

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?

Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kepekaan para karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan sudah cukup baik. Mereka umumnya mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai. Namun, kami terus mengingatkan mereka untuk selalu mendengarkan dengan lebih teliti dan tanggap terhadap setiap keluhan atau masukan dari pelanggan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Sebagian besar karyawan sudah berusaha memberikan layanan yang baik, tapi terkadang ada yang kurang peka terhadap situasi pelanggan, seperti ketika pelanggan kebingungan dengan prosedur. Ini masih menjadi perhatian kami untuk terus memberikan pelatihan dan arahan agar mereka lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami melihat bahwa karya di UPL sudah bekerja dengan baik dalam memberikan layanan, meski masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Beberapa karyawan kadang terlalu fokus pada tugas administratif sehingga kurang responsif terhadap pelanggan yang membutuhkan bantuan cepat. Kami akan terus memotivasi mereka agar lebih responsif."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPI.) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Saya merasa kami sudah cukup baik dalam memberikan layanan, tapi mungkin belum semua karyawan punya kepekaan yang sama terhadap pelanggan. Kadang ada yang terlalu kaku mengikuti aturan sehingga"

kesannya kurang fleksibel dalam membantu pelanggan. Kami selalu mencoba untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan di lapangan.

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kepekaan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan sudah cukup baik, meski masih ada ruang untuk perbaikan. Beberapa kendala yang disebutkan lebih bersifat teknis atau pola kerja yang kurang fleksibel. Perlu ada pelatihan lanjutan dan motivasi yang konsisten agar kepekaan dan kualitas layanan bisa meningkat secara merata di semua level karyawan.

2. ³ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) ⁴ pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, ²² Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala utama yang sering dihadapi adalah kurangnya tenaga kerja saat volume pekerjaan meningkat, seperti pada musim tertentu atau hari sibuk. Hal ini membuat waktu layanan kepada masyarakat jadi lebih lama dari yang diharapkan. Selain itu, terkadang ada kendala teknis pada sistem yang menghambat proses pelayanan, meskipun kami selalu berupaya agar masyarakat tetap mendapatkan layanan terbaik."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan ¹ tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

¹⁶ *"Kami berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan cepat, tetapi ada tantangan seperti keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah, yang bisa memengaruhi kecepatan layanan. Selain itu, ada kalanya kebutuhan masyarakat datang bersamaan, dan ini tentu sedikit memengaruhi waktu respons kami."*

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kendala utama yang dihadapi karyawan dalam memberikan layanan cepat kepada masyarakat adalah kurangnya tenaga kerja, masalah teknis atau sistem, keterbatasan

infrastruktur, dan volume masyarakat yang tinggi pada waktu tertentu. Namun, semua pihak berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi beberapa tantangan.

10. Assurance (Jaminan)

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka percaya diri, sopan, dan memiliki pengetahuan yang cukup dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Jika ada kekurangan, kami anggap itu bagian dari proses belajar, dan kami berkomitmen untuk terus memperbaiki layanan kami agar sesuai dengan harapan masyarakat."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Sanny N sebagai informan pendukung (Staf UPL) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan baik, tetapi kami akid masih ada hal yang perlu ditingkatkan, seperti rasa percaya diri saat menghadapi masyarakat yang menanyakan hal-hal spesifik Kami terbuka untuk belajar dan mendukung langkah kantor dalam memberikan pelatihan lebih lanjut."

5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Meskipun karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli telah berusaha memberikan layanan terbaik, ada kesadaran bahwa peningkatan dalam hal kepercayaan diri, kesopanan, dan pemahaman informasi masih diperlukan. Semua pihak menunjukkan komitmen untuk memperbaiki hal tersebut melalui pelatihan dan evaluasi berkelanjutan agar layanan semakin baik.

2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan mendengarkan kebutuhan dan masukan masyarakat. Melalui pelatihan rutin untuk staf, pemantauan langsung, dan penyediaan fasilitas yang memadai, kami memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan kami. Kami juga memiliki sistem pengawasan dan evaluasi untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Rio Zam Zami sebagai informan pendukung (Supervisor Pelayanan UPL dan Audit) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami memastikan bahwa pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli berjalan sesuai standar dengan melakukan kontrol rutin. Kami juga menerima masukan dari masyarakat untuk terus memperbaiki layanan. Dengan kerjasama seluruh tim, kami yakin bisa memberikan yang terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Setiap layanan yang kami berikan diawasi dan dievaluasi secara berkala. Kami juga memanfaatkan teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien. Kalau ada kendala, kami segera mencari solusi agar pelayanan tetap maksimal"

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Safriani Gea sebagai informan pendukung (Kasir) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan membantu masyarakat sesuai kebutuhan mereka. Kalau ada masukan atau keluhan, kami sampaikan langsung ke atasan supaya segera ditindaklanjuti. Semua ini dilakukan supaya masyarakat merasa puas dan nyaman saat menggunakan layanan kami."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos Gunungsitoli berusaha menjamin pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat melalui pelatihan staf, evaluasi rutin, dan mendengarkan masukan dari masyarakat. Semua pihak, mulai dari kepala pos hingga staf, bekerja sama untuk memastikan pelayanan tetap berkualitas dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

11. *Empathy* (Empati)

- ³ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) ⁴ pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi? Dimana beliau mengatakan bahwa:

⁴³ *"Salah satu kendala utama yang sering dihadapi oleh para karyawan dalam menyampaikan informasi adalah kurangnya pemahaman terhadap teknologi terbaru yang mendukung layanan kami. Walaupun kami sudah memberikan pelatihan, adaptasi terhadap sistem baru terkadang memerlukan waktu. Selain itu, komunikasi lintas departemen kadang terhambat oleh perbedaan jadwal kerja yang padat."*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan ¹ tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Kendala yang kami alami biasanya berkaitan dengan kesibukan operasional. Dalam beberapa situasi, waktu penyampaian informasi menjadi lebih lama karena proses pengiriman dokumen atau data membutuhkan persetujuan tertentu. Namun, kami terus berusaha meningkatkan efisiensi agar hal ini tidak mengganggu pelayanan."

⁵ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi mencakup hambatan teknis, kurangnya adaptasi terhadap teknologi, jadwal kerja yang padat, dan keterlambatan dalam koordinasi. Meskipun begitu,

semangat untuk terus meningkatkan pelayanan tetap menjadi prioritas utama.

- 3 Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Edison Sinaga sebagai informan kunci (Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli) pada hari Kamis, 12 Desember 2024 pukul 10⁰⁰ WIB dengan pertanyaan, Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"saya selalu mengingatkan karyawan untuk mengutamakan empati dalam melayani masyarakat. Ketika ada keluhan atau masalah yang disampaikan, kami mendengarkan dengan sabar dan mencari solusi yang terbaik. Saya juga berusaha untuk memberi dukungan kepada tim agar tetap profesional dan ramah dalam menghadapi situasi apa pun."

1 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja Kusuma sebagai informan utama (Supervisor keuangan dan SDM) dimana beliau mengatakan bahwa:

"Dalam menjalankan tugas, saya sering menemukan situasi di mana masyarakat tidak sepenuhnya memahami kebijakan yang ada. Meski begitu, saya selalu mengingatkan staf UPL untuk menyampaikan penjelasan dengan tenang dan sopan, agar masyarakat merasa didengar dan dihargai meskipun ada kendala."

1 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada Ibu Safriani Gea sebagai informan pendukung (Kasir) dimana beliau mengatakan bahwa:

"saya berusaha melayani masyarakat dengan sabar dan empati. Namun, ada kalanya masyarakat kurang memahami aturan atau terburu-buru dalam menyampaikan keluhan. Dalam situasi seperti itu, saya tetap berusaha menjelaskan secara baik agar masalah dapat terselesaikan dengan damai."

5 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Empati adalah kunci dalam menghadapi keluhan masyarakat, meskipun setiap peran menghadapi tantangan yang berbeda.

4.3. Display Data

4.3.1. Pengadaan

1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana proses perekrutan dalam pengadaan calon sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Proses perekrutan di kantor kami terstruktur, Proses perekrutan berlangsung bertahap, untuk memastikan kesesuaian dengan standar kerja di Kantor Pos."

2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana sistem perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Sistem perekrutan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara profesional dan terbuka, Untuk perekrutan, kami mengikuti arahan pusat."

3. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apakah metode yang digunakan dalam melakukan perekrutan dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Perekrutan dilakukan secara formal melalui pengumuman resmi, baik di media sosial, maupun papan informasi, Kantor Pos menjalankan proses perekrutan dengan transparan dan profesional dan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh pusat, Proses perekrutan di unit kami dilakukan dengan mengikuti arahan dari manajemen pusat."

4. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Kendala utama yang kami hadapi adalah sulitnya menemukan calon pegawai dengan kualifikasi yang sesuai, kurangnya sosialisasi tentang kesempatan kerja di Kantor Pos, kurangnya pelamar yang benar-benar memahami tugas dan tanggung jawab, kurangnya pelamar yang memiliki kemamouan teknis sesuai kebutuhan."

4.3.2. Pengembangan

1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana proses pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Proses pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara bertahap, Pelatihan sudah berjalan,

tapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan kerja di lapangan, kadang pelaksanaan pelatihan terlalu singkat dan kurang mendalam."

- 68
2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apakah ada pelatihan khusus sumber daya manusia yang diterapkan oleh kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Secara rutin mengadakan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Pelatihan lebih bersifat umum, seperti pengenalan prosedur baru atau saat ada pembaruan sistem, pelatihan kebanyakan hanya untuk hal-hal teknis."

- 8
3. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana sistem pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang diterapkan di kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"difokuskan pada peningkatan kemampuan teknis dan pelayanan, Pelatihan di kantor kami sebenarnya sudah berjalan cukup baik, tetapi implementasinya kadang tidak maksimal, Pelatihan cukup membantu dalam meningkatkan kemampuan karyawan, terutama di bidang teknis, Materi pelatihan kurang relevan dengan pekerjaan sehari-hari."

- 8
4. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Keterbatasan anggaran Keterbatasan waktu dan prioritas pekerjaan, Pelatihan yang ada terkadang terlalu singkat dan tidak mendalam."

4.3.3. Kompensasi

- 8
1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Memastikan gaji, tunjangan, dan insentif lainnya diberikan tepat waktu, sesuai kinerja dan tanggung jawab masing-masing, Kompensasi yang ada sekarang sudah mendukung kebutuhan karyawan sehari-hari, Insentif berdasarkan pencapaian juga diperjelas atau ditambah."

- 8
2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apakah kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusia sudah sesuai dengan hasil kerja mereka? Adalah sebagai berikut:

"Memberikan kompensasi yang seimbang dengan hasil kerja sumber daya yang ada, Kompensasi sudah cukup sesuai, Kompensasi yang diberikan sebenarnya sudah cukup memadai."

3. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia? Adalah sebagai berikut:

"Terbatasnya anggaran operasional, Tantangan yang dihadapi terkait kompensasi lebih kepada komunikasi dan pemahaman."

4.3.4. Pemeliharaan

1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana pemeliharaan atau cara Kantor Pos dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia? Adalah sebagai berikut:

"Menjaga dan meningkatkan loyalitas sumber daya manusia dengan memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan karyawan, Kantor Pos juga mendukung kami dengan pelatihan-pelatihan yang relevan."

2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apakah selama ini sumber daya manusia tetap apply setiap perekrutan atau berubah-ubah? Adalah sebagai berikut:

"Memastikan sumber daya manusia yang direkrut adalah yang terbaik dan sesuai kebutuhan, "Sumber daya manusia memang berubah, terutama untuk posisi yang sifatnya kontrak atau proyek tertentu, "Kadang-kadang ada pergantian."

3. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para psumber daya manusia? Adalah sebagai berikut:

"Kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan staf, Kurangnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan waktu istirahat bagi staf, Kurangnya perhatian dari manajemen terhadap kesejahteraan kami."

4.3.5. Kedisiplinan

1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Setiap pegawai menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, Ada beberapa hal yang masih bisa diperbaiki dalam hal kedisiplinan. Ada kalanya beberapa staf sedikit kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas mereka, terutama ketika ada beban pekerjaan yang tinggi, Menghadapi kesulitan dalam menjaga kedisiplinan, terutama ketika pekerjaan menumpuk."

2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan? Adalah sebagai berikut:

"Menjaga konsistensi antara harapan dan realitas, Ketidakstabilan jadwal kerja yang kadang membuat beberapa karyawan kesulitan untuk datang tepat waktu, Tantangan dalam hal kedisiplinan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur operasional."

4.3.6. Pemberhentian

1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan,, Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Dilakukan setelah melalui evaluasi kerja yang dilakukan oleh atasan langsung, Dilakukan setelah proses evaluasi yang cukup matang, Memberikan pemberitahuan terlebih dahulu."

2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan? Adalah sebagai berikut:

"Proses yang cukup panjang dan rumit, Karyawan yang memang kurang performa, namun sudah cukup lama bekerja di kantor ini, Tantangan dalam hal komunikasi."

4.3.7. Reliability (Keandalan)

1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat? Adalah sebagai berikut:

"Kehandalan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli cukup baik, Memberikan pelayanan yang terbaik."

2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan? Adalah sebagai berikut:

"Keterbatasan jumlah karyawan yang tersedia, Kesulitan dalam koordinasi antar bagian, Ketidakstabilan dalam sistem teknologi yang digunakan."

4.3.8. Tangibles (bukti Fisik)

1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana bukti fisik (penampilm) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan? Adalah sebagai berikut:

"Sudah cukup baik. Sebagian besar karyawan memakai seragam yang rapi dan terlihat bersih, Penampilan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli sudah memadai, Penampilan karyawan di bagian UPL sebenarnya sudah cukup baik, Selalu berusaha tampil rapi dan sesuai aturan."

- 8
2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan? Adalah sebagai berikut:

"Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja yang nyaman, perangkat kerja, memberikan akses internet, Fasilitas yang diberikan kantor sudah cukup baik, Karyawan mendapatkan fasilitas yang memadai."

- 8
3. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Keterbatasan anggaran untuk memperbarui fasilitas yang sudah ada, Pemeliharaan fasilitas, seperti peralatan kantor yang mulai usang, Fasilitas kerja yang tersedia saat ini memang cukup menunjang, Fasilitas yang kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan."

4.3.9. Responsiveness (Kepekaan)

- 8
1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan? Adalah sebagai berikut:

"Kepekaan para karyawan dalam memberikan layanan sudah cukup baik, Memberikan layanan yang baik, Karyawan di UPL sudah bekerja dengan baik dalam memberikan layanan, Saya merasa kami sudah cukup baik dalam memberikan layanan."

- 8
2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Adalah sebagai berikut:

"Kurangnya tenaga kerja saat volume pekerjaan meningkat, Keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah, yang bisa memengaruhi kecepatan layanan."

4.3.10. Assurance (Jaminan)

- 8
1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat? Adalah sebagai berikut:

"Memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka percaya diri, sopan, dan memiliki pengetahuan, Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan baik."

- 8
2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat? Adaalh sebagai berikut:

"Memberikan pelayanan terbaik dengan mendengarkan kebutuhan dan masukan masyarakat, Pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli berjalan sesuai standar, Setiap layanan yang kami berikan diawasi dan dievaluasi secara berkala, Memberikan pelayanan yang ramah dan membantu masyarakat sesuai kebutuhan mereka."

4.3.11. Empathy (Empati)

- 8
1. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi? Adalah sebagai berikut:

"Kurangya pemahaman terhadap teknologi terbaru yang mendukung layanan kami, Kendala yang kami alami biasanya berkaitan dengan kesibukan operasional."

- 8
2. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat? Adalah sebagai berikut:

"Mengingatkan karyawan untuk mengutamakan empati dalam melayani masyarakat, Masyarakat tidak sepenuhnya memahami kebijakan yang ada, Berusaha melayani masyarakat dengan sabar dan empati."

4.4. Penarikan Kesimpulan

4.4.1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengadaan

Berdasarkan display data dapat disimpulkan bahwa proses perekrutan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara terstruktur dan bertahap untuk memastikan kesesuaian dengan standar kerja di Kantor Pos. Sistem perekrutan dilakukan secara profesional dan terbuka, serta mengikuti arahan dari pusat. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos

Gunungsitoli. Kendala utama yang dihadapi adalah sulitnya menemukan calon pegawai dengan kualifikasi yang sesuai.

2. Pengembangan

Pengembangan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah berjalan, tetapi masih menghadapi beberapa kendala. Proses pelatihan dilakukan secara bertahap dan lebih berfokus pada aspek teknis serta peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, implementasi hasil pelatihan juga belum maksimal, sehingga dampaknya terhadap peningkatan kompetensi karyawan masih terbatas.

3. Kompensasi

Kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusianya mencakup gaji, tunjangan, dan insentif yang diberikan tepat waktu serta disesuaikan dengan kinerja dan tanggung jawab masing-masing. Para informan menyatakan bahwa kompensasi yang diberikan sudah cukup sesuai dan memadai bagi karyawan. Namun, dalam pelaksanaannya, Kantor Pos Gunungsitoli menghadapi beberapa kendala dalam memberikan kompensasi, yaitu terbatasnya anggaran operasional serta tantangan dalam hal komunikasi dan pemahaman terkait kompensasi.

4. Pemeliharaan

Pemeliharaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli adalah Kantor Pos berupaya menjaga dan meningkatkan loyalitas sumber daya manusia dengan memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan karyawan serta mendukung mereka melalui pelatihan-pelatihan yang relevan. Selain itu, beberapa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia meliputi kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan staf, kurangnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan waktu istirahat bagi staf, serta "kurangnya perhatian dari manajemen terhadap kesejahteraan kami.

5. Kedisiplinan

Kedisiplinan di Kantor Pos Gunungsitoli secara umum sudah berjalan dengan baik, di mana setiap pegawai menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi antara harapan dan realitas, terutama terkait ketidakstabilan jadwal kerja yang menyebabkan beberapa karyawan kesulitan untuk datang tepat waktu.

6. Pemberhentian

Proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan dengan tahapan yang jelas, dimulai dari evaluasi kerja oleh atasan langsung, melalui proses evaluasi yang matang, serta adanya pemberitahuan terlebih dahulu kepada karyawan yang bersangkutan. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli, antara lain proses yang cukup panjang dan rumit, keberadaan karyawan yang memang kurang performa, namun sudah cukup lama bekerja di kantor ini, serta tantangan dalam hal komunikasi.

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa perencanaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah dijalankan dengan baik, namun masih perlu perbaikan dalam hal rekrutmen, pelatihan, kompensasi, komunikasi, serta kesejahteraan karyawan agar lebih efektif dan berkelanjutan.

Penarikan kesimpulan ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shofiah dkk (2019) dan Hulu dkk (2024), dimana penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan menganalisis setiap indikator yang menjadi fokus dalam penelitiannya. Namun berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marlinda (2017), Ronggonundarmo dkk (2019), Wanda dkk (2023) dan Shindy (2012) dimana penarikan kesimpulan yang dilakukan yaitu dengan mengidentifikasi perencanaan kebutuhan sumber daya manusia melalui metode beban kerja.

4.4.2. Kualitas Pelayanan

1. *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, keandalan (*reliability*) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat dinilai cukup baik dan memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam menjaga keandalan layanan tersebut, yaitu keterbatasan jumlah karyawan yang tersedia, kesulitan dalam koordinasi antar bagian, ketidakstabilan dalam sistem teknologi yang digunakan.

2. *Tangibles* (Bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) pada pelayanan Kantor Pos Gunungsitoli menunjukkan kondisi yang cukup baik meskipun masih ada beberapa kendala. Penampilan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli sudah cukup baik, sebagian besar karyawan memakai seragam yang rapi dan terlihat bersih, dan penampilan karyawan di bagian UPL juga sudah memadai serta selalu berusaha tampil rapi dan sesuai aturan. Namun, terdapat kendala terkait keterbatasan anggaran untuk memperbarui fasilitas yang sudah ada, serta pemeliharaan fasilitas yang mulai usang.

3. *Responsiveness* (Kepekaan)

Kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan sudah cukup baik. Hal ini tercermin dari pernyataan bahwa kepekaan para karyawan dalam memberikan layanan sudah cukup baik, dan bahwa karyawan di UPL sudah bekerja dengan baik dalam memberikan layanan. Informan juga merasa bahwa layanan yang diberikan sudah cukup baik. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pengadaan sumber daya manusia di kantor tersebut. Kendala tersebut meliputi kurangnya tenaga kerja saat volume pekerjaan meningkat dan keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah, yang bisa memengaruhi kecepatan layanan.

4. Assurance (Jaminan)

Aspek Assurance (Jaminan) pada pelayanan Kantor Pos Gunungsitoli mencerminkan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui berbagai langkah strategis. Kantor Pos Gunungsitoli memastikan bahwa karyawan memiliki kepercayaan diri, bersikap sopan, dan memiliki pengetahuan yang cukup dalam menyampaikan informasi dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka percaya diri, sopan, dan memiliki pengetahuan. Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan baik.

5. Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat. Salah satu hambatan utama yang dihadapi karyawan adalah kurangnya pemahaman terhadap teknologi terbaru yang mendukung layanan kami, kendala yang di alami biasanya berkaitan dengan kesibukan operasional. Meskipun demikian, karyawan tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang empatik dalam menangani keluhan atau permasalahan masyarakat.

Pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli secara umum cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa kendala di berbagai aspek seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja, koordinasi antarbagian, keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah, kurangnya pemahaman terhadap teknologi terbaru dan kesibukan operasional. Meskipun demikian, karyawan tetap berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan responsif dalam menangani keluhan masyarakat.

Hal ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marlinda (2017), Ronggonundamo dkk (2019), Shindy (2021), Hulu dkk (2024), Shofiah dkk (2019), dan Wanda dkk (2023) yang tidak berfokus pada kualitas pelayanan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan dimana menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli. Sehingga dapat

memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai keandalan, bukti fisik, kepekaan, jaminan, dan empati dalam pelayanan yang diberikan.

4.5. Pembahasan

4.5.1. Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Kantor Pos

Kota Gunungsitoli

Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional serta efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Perencanaan SDM adalah proses yang melibatkan identifikasi jumlah, kualitas, serta jenis keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam Kantor Pos, perencanaan ini harus mencakup berbagai aspek, mulai dari penilaian kebutuhan pegawai, perekrutan, hingga pengembangan keterampilan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang tersedia sesuai dengan tuntutan tugas dan tanggung jawab yang ada.

Menurut Dessler (2018), perencanaan SDM adalah suatu proses yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa jumlah dan jenis tenaga kerja yang tepat tersedia bagi organisasi pada waktu yang tepat. Dalam hal ini, Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu merencanakan dan mengelola kebutuhan SDM secara strategis agar dapat menghadapi tantangan perubahan di dunia pos dan logistik yang semakin dinamis. Perencanaan ini juga harus memperhatikan potensi perubahan teknologi yang dapat mempengaruhi kebutuhan keterampilan.

Selain itu, dalam perencanaan SDM yang efektif, penting untuk memperhatikan teori dari Mondy dan Noe (2021) yang menekankan pentingnya perencanaan tenaga kerja yang melibatkan proyeksi kebutuhan tenaga kerja, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Di Kantor Pos, ini berarti merencanakan jumlah pegawai yang cukup dalam menghadapi fluktuasi volume pengiriman, serta memastikan bahwa staf memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengoperasikan teknologi terbaru dalam sistem pengiriman dan manajemen pos.

Lebih lanjut, perencanaan SDM juga perlu mempertimbangkan pentingnya pengembangan kompetensi, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ulrich et al. (2019). Mereka menyatakan bahwa perencanaan SDM tidak hanya fokus pada penambahan jumlah tenaga kerja, tetapi juga pada peningkatan kualitas melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan. Untuk Kantor Pos Kota Gunungsitoli, ini berarti menyediakan pelatihan untuk para pegawai dalam menghadapi kemajuan teknologi yang terus berkembang, serta membekali mereka dengan keterampilan manajerial yang lebih baik.

Selain itu, perencanaan SDM yang sukses juga memerlukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan tenaga kerja yang ada. Hal ini senada dengan pendapat dari Armstrong (2020) yang menyebutkan bahwa evaluasi dan perbaikan perencanaan SDM harus dilakukan secara terus-menerus agar dapat menyesuaikan dengan perubahan kondisi internal maupun eksternal organisasi. Kantor Pos harus mampu menyesuaikan perencanaan SDM dengan perubahan kebutuhan masyarakat, misalnya dengan merespons cepat perkembangan layanan digital atau layanan berbasis aplikasi yang kini semakin populer. Perencanaan kebutuhan SDM di Kantor Pos Kota Gunungsitoli harus dilakukan secara holistik dan berkesinambungan.

Perencanaan ini harus melibatkan identifikasi kebutuhan tenaga kerja, pengembangan kompetensi, serta evaluasi berkala untuk memastikan keberhasilan dalam menjalankan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Adanya perencanaan SDM yang matang akan memastikan bahwa Kantor Pos dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus berkembang dan beradaptasi dengan dinamika pasar yang ada.

4.5.2. Kualitas Pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Gunungsitoli

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang memiliki peran vital, Kantor Pos diharapkan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan. Layanan yang

baik akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020), kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan melalui serangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi langsung dan pengalaman pelanggan dengan layanan tersebut. Kualitas pelayanan diukur dengan beberapa dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam Kantor Pos Kota Gunungsitoli, kelima dimensi ini perlu diimplementasikan dengan baik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat.

Keandalan pelayanan di Kantor Pos Kota Gunungsitoli menjadi salah satu faktor kunci yang harus dijaga. Layanan yang andal berarti pelanggan dapat mengandalkan Kantor Pos untuk menyediakan jasa dengan kualitas yang konsisten dan tepat waktu. Hal ini sangat penting, terutama dalam pengiriman surat dan paket, yang merupakan layanan utama Kantor Pos. Sebuah penelitian oleh Siti Fatimah (2021) menunjukkan bahwa keandalan layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Pelayanan yang tidak andal bisa menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan.

Selain keandalan, daya tanggap juga menjadi aspek penting dalam memberikan kualitas pelayanan. Menurut Grönroos (2022), daya tanggap berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Di Kantor Pos Kota Gunungsitoli, penting untuk memastikan bahwa petugas pelayanan selalu siap membantu dan memberikan solusi apabila ada permasalahan yang dihadapi pelanggan. Hal ini mencakup waktu tunggu yang singkat dan perhatian terhadap keluhan pelanggan.

Dimensi lain yang tak kalah penting adalah jaminan atau assurance. Jaminan ini mencakup rasa aman yang diberikan oleh petugas Kantor Pos kepada pelanggan, terutama dalam hal keamanan transaksi dan pengiriman barang. Penelitian oleh Harjanti (2023) menekankan bahwa pelayanan yang memberikan rasa aman akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Di Kantor

Pos Kota Gunungsitoli, pemberian jaminan ini sangat penting untuk menjaga kualitas layanan, terlebih bagi pelanggan yang mengirimkan barang atau dokumen penting.

Selain itu, empati dalam pelayanan juga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Menurut Kotler dan Keller (2020), empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan pelanggan. Petugas Kantor Pos yang menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan dapat menciptakan hubungan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan. Terakhir, aspek bukti fisik, seperti fasilitas yang nyaman dan mudah diakses, juga berperan dalam memberikan kesan yang baik terhadap kualitas layanan Kantor Pos Kota Gunungsitoli.

Dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan, Kantor Pos Kota Gunungsitoli dapat meningkatkan kualitas layanannya, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan ini memerlukan perhatian terhadap setiap aspek, mulai dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, hingga bukti fisik, serta upaya untuk terus berinovasi agar pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.

4.5.3. Kendala-kendala dalam Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya

Manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli

Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aspek penting dalam manajemen organisasi, termasuk di Kantor Pos Kota Gunungsitoli. Perencanaan yang baik akan memastikan bahwa organisasi memiliki jumlah dan kualitas SDM yang sesuai dengan kebutuhan operasional. Namun, dalam implementasinya, perencanaan SDM sering kali dihadapkan pada berbagai kendala yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Kendala-kendala ini bisa berasal dari faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi proses perencanaan.

Salah satu kendala yang sering ditemui adalah ketidakpastian dalam prediksi kebutuhan SDM di masa depan. Menurut Hubeis (2020),

ketidakpastian ini dapat disebabkan oleh perubahan kebutuhan layanan yang cepat, seperti perubahan teknologi atau kebijakan pemerintah yang berpengaruh pada tugas dan tanggung jawab pegawai. Ketidakmampuan untuk memprediksi hal ini dengan akurat menyebabkan perencanaan SDM menjadi kurang efektif dan tidak sesuai dengan kebutuhan aktual.

Selain itu, masalah komunikasi juga menjadi salah satu kendala utama dalam perencanaan SDM. Komunikasi yang buruk antara pimpinan dan staf mengenai kebutuhan serta tujuan perencanaan SDM dapat menyebabkan miskomunikasi dan salah pengertian dalam menentukan jumlah dan kualifikasi pegawai yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Suryana (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara manajer dan staf sangat penting agar kebutuhan SDM dapat dipahami dengan jelas dan diimplementasikan dengan tepat.

Keterbatasan anggaran juga menjadi tantangan yang signifikan dalam perencanaan SDM di Kantor Pos Kota Gunungsitoli. Anggaran yang terbatas dapat membatasi kemampuan untuk merekrut, melatih, dan mempertahankan pegawai yang berkualitas. Menurut Tiro (2022), tanpa dukungan anggaran yang memadai, perencanaan SDM akan terhambat. Karena organisasi tidak dapat menanggulangi biaya untuk meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan atau perekrutan pegawai yang lebih berkompeten.

Faktor lain yang dapat menghambat perencanaan SDM adalah kurangnya data yang akurat dan relevan. Perencanaan SDM yang baik memerlukan data yang lengkap tentang jumlah pegawai, kompetensi yang dibutuhkan, dan proyeksi masa depan kebutuhan SDM. Tanpa data yang valid, perencanaan SDM hanya akan bersifat spekulatif dan tidak mencerminkan kenyataan di lapangan. Menurut Rismanto (2023), penting bagi organisasi untuk memiliki sistem informasi SDM yang kuat dan terintegrasi agar data yang digunakan dalam perencanaan dapat dipercaya.

Terakhir, perlawanan terhadap perubahan dalam organisasi juga dapat menjadi kendala dalam perencanaan SDM. Perubahan dalam kebijakan SDM sering kali memerlukan waktu untuk diterima oleh seluruh elemen organisasi, terutama jika perubahan tersebut mempengaruhi struktur atau prosedur yang

telah ada. Sebagaimana dikatakan oleh Salim (2024), resistensi terhadap perubahan adalah tantangan umum yang dihadapi oleh banyak organisasi dalam menerapkan perencanaan SDM yang baru dan lebih efektif. Perencanaan SDM di Kantor Pos Kota Gunungsitoli menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas dan keberhasilannya. Untuk mengatasi masalah ini, dibutuhkan perhatian khusus terhadap faktor-faktor seperti komunikasi yang baik, dukungan anggaran yang cukup, serta penggunaan data yang akurat dan relevan.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat vital untuk memastikan kelancaran operasional dan efisiensi pelayanan. Proses perencanaan ini mencakup identifikasi kebutuhan tenaga kerja, pengembangan keterampilan, serta evaluasi berkala untuk menyesuaikan dengan perubahan kondisi organisasi dan teknologi. Dengan adanya perencanaan yang baik, Kantor Pos dapat menghadapi tantangan dunia pos dan logistik yang dinamis, serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, perencanaan SDM di Kantor Pos harus dilakukan secara holistik dan berkesinambungan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat. Untuk memenuhi harapan pelanggan, pelayanan yang diberikan harus mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan menjaga konsistensi dalam penyediaan layanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan, Kantor Pos dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan ini akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan kesetiaan mereka terhadap Kantor Pos.
3. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional organisasi. Namun, berbagai kendala baik yang bersifat internal maupun eksternal sering kali menghambat implementasi perencanaan SDM yang efektif. Kendala-kendala tersebut antara lain

adalah ketidakpastian dalam prediksi kebutuhan SDM, masalah komunikasi antara pimpinan dan staf, keterbatasan anggaran, kurangnya data yang akurat, serta perlawanan terhadap perubahan dalam organisasi. Semua faktor ini berpotensi mengurangi efektivitas perencanaan SDM dan berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

54

5.2.Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Pos Gunungsitoli, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu memperkuat perencanaan SDM dengan fokus pada pengembangan keterampilan teknis dan manajerial melalui pelatihan berkala, agar pegawai siap menghadapi kemajuan teknologi serta perubahan tuntutan pasar, guna memastikan pelayanan tetap optimal dan responsif terhadap perkembangan zaman.
2. Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu fokus pada pelatihan lebih lanjut bagi petugas untuk meningkatkan daya tanggap dan empati dalam menghadapi pelanggan, serta mengoptimalkan fasilitas fisik agar lebih nyaman dan mudah diakses, guna meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
3. Untuk mengatasi kendala yang terjadi, disarankan agar Kantor Pos Kota Gunungsitoli memperkuat komunikasi internal, meningkatkan akurasi data melalui sistem informasi SDM yang baik, menyediakan anggaran yang cukup untuk pelatihan dan rekrutmen, serta mengelola perubahan dengan pendekatan yang lebih inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). Resume : *Instrumen Pengumpulan Data*. Hal 1–20.
- Esti, A. M., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2020). *Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia (Human Resources Planning) Pada Lembaga Administrasi Negara Di Jakarta*. Hal 1–10.
- Farida, S. I. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Fikri, K., Kusumah, A., Zaki, H., & Satianingsih, R. (2022). *Memahami Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Pekanbaru: LPPM Universitas Lancang Kuning.
- Firmansyah, H., dkk. (2020). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hafsiah Yakin, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. AKSARA GLOBAL AKADEMIA.
- Harsono, J., Dewi, D. S. K., & Desriyanti. (2021). *Pelayanan Sektor Publik: Teori dan Perkembangannya*. Ponorogo: UMPO Press.
- Hasibuan, A., dkk. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helmiyatun, Saputra, E. K., dkk. (2021). *Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mataram: Sanabil.
- Hulu, R. G. M., Lase, H., & Larosa, Y. M. (2024). *Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Koperasi Osseda Desa Miga Gunungsitoli*. *Journal Of Social Science Research*, 4(3), Hal 2917–2927.
- Ifadhila, Iswahyudi, M. S., dkk. (2023). *Strategi Perencanaan Sumber Daya Manusia (Mengelola dan menetapkan SDM) yang Berkualitas*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Israwati, I., Artiningsih, D. W., & Wicaksono, T. (2022). *Analisis Gaya Kepemimpinan Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Cv.Anugrah Banjarbaru*.

- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (12 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Marlinda, P. (2017). *Analisis Perencanaan Kebutuhan Tenaga Dokter oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru*. Jurnal Niara, 9(2), Hal 43–61.
- Mayangky, N. A., & Suharyanto. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polsek Citeureup Cimahi*. Jurnal SISFOKOM, 07(01), Hal 67–74.
- Moedasilir, A. (2022, Februari 12). *Pengertian, Jenis, dan Tugas Karyawan*. Majoo. <https://majoo.id/solusi/detail/karyawan-adalah>
- Mulyani, S. R. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bandung: WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG.
- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal) (1 ed.)*. Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Mustaqim, I., & Fauzi, A. (2022). *Literature Review Analisis Pengaruh Perencanaan Sdm, Pendidikan, Dan Pelatihan SDM Terhadap Performa Karyawan*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2(3), Hal 43–48.
- Nurhadi. (2020). *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(2), Hal 137–150.
- Permatasari, A. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas*. Jurnal Administrasi Publik, 2(1), Hal 51–56.
- Qomariah, N. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi Dan Studi Empiris) (1 ed.)*. CV. Jember: Pustaka Abadi.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Ronggonundarmo, B., Patria Jati, S., & Agushyana, F. (2019). *Analisis Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja Sebagai Dasar Perencanaan SDM Di Instalasi Farmasi RS. X Semarang*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 7(3), Hal 205–211.
- Samsu. (2021). *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: PUSAKA.
- Septiana, & Widjaja, O. H. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Jocelyn Anugrah Jaya*. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 2(3), Hal 643–652.
- Setiyati, R., & Hikmawati, E. (2019). *Pentingnya Perencanaan Sdm Dalam Organisasi*. Jurnal Forum Ilmiah, 16(2), Hal 215–221.

- Shindy, S. S. (2021). *Analisis Perencanaan Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja di UPTD Instalasi Farmasi Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2021*. Dalam Diploma thesis, Universitas Andalas.
- Shofiah, R., Prihatini, D., & Viphindrartin, S. (2019). *Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Puskesmas Di Kabupaten Jember*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 13(3), Hal 181–188.
- Sitanggang, D. H., & Damiyana, D. (2022). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Pesan Makanan Online*. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 11(2), Hal 109–118.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sunarsih, D. (2018). *Seminar Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Tangerang: Asmoro Mediatama.
- Wahyono, T. E. (2020). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), Hal 251–262.
- Wanda, N., Amir, N., Sakka, F., & Ramadhan, W. (2023). *Analisis Perencanaan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Di Bank*. *Ilmiah Multidisiplin Amsir*, Hal 172–176.
- Syah Abadi., dkk. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pematang Siantar: FUTURE SIENCE.
- Wulandari, F. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (1 ed.)*. Yogyakarta: CV Gerbang Media Aksara.
- Dessler, G. (2018). *Human Resource Management (15th ed.)*. Pearson.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2021). *Human Resource Management (14th ed.)*. Pearson.
- Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W., & Ulrich, M. (2019). *HR from the Outside In: Six Competencies for the Future of Human Resources*. McGraw-Hill Education.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.)*. Kogan Page.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Fatimah, S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna jaminan sosial kesehatan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 66–72.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Harjanti, D. (2023). *Kualitas pelayanan publik: Teori dan aplikasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Hubeis, M. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan*. Ghalia Indonesia.
- Suryana, A. (2021). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. Rajawali Pers.
- Tiro, M. A. (2022). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bumi Aksara.
- Rismanto, B. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan*. Deepublish.
- Salim, F. (2024). *Inovasi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Publisher.

ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	iesp.feb.undip.ac.id Internet	448 words — 2%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	382 words — 1%
3	core.ac.uk Internet	292 words — 1%
4	www.suarapurwokerto.com Internet	291 words — 1%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	283 words — 1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet	249 words — 1%
7	erynesibarani.blogspot.com Internet	248 words — 1%
8	blog.binadarma.ac.id Internet	222 words — 1%
9	journal.ipm2kpe.or.id Internet	221 words — 1%

10	repository.radenintan.ac.id Internet	216 words — 1%
11	www.scribd.com Internet	201 words — 1%
12	j-innovative.org Internet	195 words — 1%
13	es.scribd.com Internet	193 words — 1%
14	desgnatasya.blogspot.com Internet	170 words — 1%
15	123dok.com Internet	156 words — 1%
16	repository.ub.ac.id Internet	145 words — 1%
17	www.researchgate.net Internet	114 words — < 1%
18	repository.bsi.ac.id Internet	103 words — < 1%
19	scholar.unand.ac.id Internet	89 words — < 1%
20	repository.stei.ac.id Internet	87 words — < 1%
21	jurnal.peneliti.net Internet	81 words — < 1%

22	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	80 words — < 1%
23	repository.unibos.ac.id Internet	80 words — < 1%
24	pdfcoffee.com Internet	79 words — < 1%
25	repository.radenfatah.ac.id Internet	73 words — < 1%
26	majoo.id Internet	67 words — < 1%
27	adoc.pub Internet	66 words — < 1%
28	eprints.umpo.ac.id Internet	65 words — < 1%
29	text-id.123dok.com Internet	61 words — < 1%
30	files.osf.io Internet	57 words — < 1%
31	ejournal.undip.ac.id Internet	55 words — < 1%
32	docplayer.info Internet	54 words — < 1%
33	www.slideshare.net Internet	54 words — < 1%

plj.ac.id

34	Internet	53 words — < 1%
35	idr.uin-antasari.ac.id Internet	51 words — < 1%
36	repository.umj.ac.id Internet	50 words — < 1%
37	repository.umsu.ac.id Internet	50 words — < 1%
38	jurnal.stiemuhcilacap.ac.id Internet	48 words — < 1%
39	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet	46 words — < 1%
40	repository-penerbitlitnus.co.id Internet	45 words — < 1%
41	www.repository.umuslim.ac.id Internet	45 words — < 1%
42	repo.stie-pembangunan.ac.id Internet	44 words — < 1%
43	id.123dok.com Internet	43 words — < 1%
44	media.neliti.com Internet	43 words — < 1%
45	repository.unpas.ac.id Internet	43 words — < 1%
46	budayabata.blogspot.com	

Internet

42 words — < 1%

47 cecepkhilil.blogspot.com

Internet

42 words — < 1%

48 etheses.iainkediri.ac.id

Internet

41 words — < 1%

49 repository.ar-raniry.ac.id

Internet

41 words — < 1%

50 a-research.upi.edu

Internet

40 words — < 1%

51 denihasri.blogspot.com

Internet

40 words — < 1%

52 ridho-mnj.blogspot.com

Internet

40 words — < 1%

53 digilib.uinsby.ac.id

Internet

36 words — < 1%

54 docobook.com

Internet

35 words — < 1%

55 fliphtml5.com

Internet

32 words — < 1%

56 repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet

32 words — < 1%

57 repository.unhas.ac.id

Internet

32 words — < 1%

58 repository.unuha.ac.id

Internet

32 words — < 1%

59 fitk.iainambon.ac.id

Internet

31 words — < 1%

60 ejournal.unsrat.ac.id

Internet

30 words — < 1%

61 jom.htp.ac.id

Internet

30 words — < 1%

62 repository.unmuha.ac.id:8080

Internet

30 words — < 1%

63 Linda Yulianti Madi, Fajar Saputra, Yunus O. Ayamiseba. "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RSUD MERAUKE", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024

Crossref

29 words — < 1%

64 journal.admi.or.id

Internet

29 words — < 1%

65 Sy. Syahrerini Mulyadi, Hardi Kurniawan. "Selection the colour of Object With Conveyor Used Robotic Arm", Journal of Electrical and Electronic Engineering-UMSIDA, 2016

Crossref

28 words — < 1%

66 etheses.uin-malang.ac.id

Internet

27 words — < 1%

67 e-theses.iaincurup.ac.id

Internet

26 words — < 1%

68	pasca-umi.ac.id Internet	26 words — < 1%
69	eprints.uny.ac.id Internet	24 words — < 1%
70	eprints2.undip.ac.id Internet	24 words — < 1%
71	repository.iainkudus.ac.id Internet	23 words — < 1%
72	digilib.uin-suka.ac.id Internet	22 words — < 1%
73	readmore.id Internet	22 words — < 1%
74	ulvanurmala.blogspot.com Internet	22 words — < 1%
75	www.semenpadang.co.id Internet	22 words — < 1%
76	eprints.binadarma.ac.id Internet	21 words — < 1%
77	repo.unicimi.ac.id Internet	21 words — < 1%
78	Ahmad Syamil, Intan Sari Marseto, Agus Frianto, Abd Karman et al. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia", Open Science Framework, 2023 Publications	20 words — < 1%
79	repository.iainambon.ac.id Internet	20 words — < 1%

80	repository.uinsu.ac.id Internet	20 words — < 1%
81	toffeedev.com Internet	20 words — < 1%
82	indarto45e.blogstudent.mb.ipb.ac.id Internet	19 words — < 1%
83	www.jojonomic.com Internet	18 words — < 1%
84	2f5d60a4-7d92-4ff0-b16c-c4d43f4695d9.filesusr.com Internet	17 words — < 1%
85	repository.widyamataram.ac.id Internet	17 words — < 1%
86	Kartika Sari Suharto, Febriansyah Febriansyah, Miya Dian Kamila. "Moderasi Citra Merek Sekolah terhadap Pengaruh Promosi Digital dan Kualitas Layanan terhadap Minat Calon Siswa Baru di SMK Laboratorium Global", <i>Journal of Education and Instruction (JOEAI)</i> , 2024 Crossref	16 words — < 1%
87	en.indonetwork.co.id Internet	16 words — < 1%
88	jurnal.um-tapsel.ac.id Internet	16 words — < 1%
89	layanan.pintarnya.com Internet	16 words — < 1%
90	mediaindonesia.com Internet	16 words — < 1%

91	repository.unja.ac.id Internet	16 words — < 1%
92	sichesse.blogspot.com Internet	16 words — < 1%
93	staffnew.uny.ac.id Internet	16 words — < 1%
94	today.line.me Internet	16 words — < 1%
95	toddler-scooter.com Internet	16 words — < 1%
96	ugm.ac.id Internet	16 words — < 1%
97	Dewi Wulandari Nurul Istiqomah, Trisni Utami, Yuyun Sunesti. "Efektivitas Pengalokasian Dana Desa terhadap Program Percepatan Penurunan Stunting", Kaganga:Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora, 2024 Crossref	15 words — < 1%
98	digilib.unila.ac.id Internet	15 words — < 1%
99	edunity.publikasikupublisher.com Internet	15 words — < 1%
100	eprints.walisongo.ac.id Internet	15 words — < 1%
101	jurnal.usp.ac.id Internet	15 words — < 1%

102	qastack.id Internet	15 words — < 1%
103	repo.itera.ac.id Internet	15 words — < 1%
104	Bayu Mitra Adhyatma Kusuma. "PEMBANGUNAN TERINTEGRASI DALAM MEWUJUDKAN KOTA PARIWISATA BERTARAF INTERNASIONAL: STUDI KASUS DI KABUPATEN BANYUWANGI JAWA TIMUR", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2014 Crossref	14 words — < 1%
105	Melda Emilya, Misnaniarti Misnaniarti, Rizma Adlia Syakurah. "Sumber Daya Manusia Kesehatan di Era COVID-19 pada Lingkup Kesehatan : Literature Review", Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2022 Crossref	14 words — < 1%
106	edoc.pub Internet	14 words — < 1%
107	elibrary.unikom.ac.id Internet	14 words — < 1%
108	eprints.unram.ac.id Internet	14 words — < 1%
109	johannessimatupang.wordpress.com Internet	14 words — < 1%
110	jurmafis.untan.ac.id Internet	14 words — < 1%
111	jurnal1.uniyap.ac.id Internet	14 words — < 1%

112	konsultasiskripsi.com Internet	14 words — < 1%
113	repository.helvetia.ac.id Internet	14 words — < 1%
114	repository.uinjkt.ac.id Internet	14 words — < 1%
115	repository.uir.ac.id Internet	14 words — < 1%
116	eprints.ipdn.ac.id Internet	13 words — < 1%
117	kajianteoriblogspot.com Internet	13 words — < 1%
118	repository.fe.unj.ac.id Internet	13 words — < 1%
119	repository.uma.ac.id Internet	13 words — < 1%
120	unars.ac.id Internet	13 words — < 1%
121	Rosda Malia, Santi Risnawati. "ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI BALAI PERBIBITAN DAN PENGEMBANGAN INSEMINASI BUATAN TERNAK SAPI PERAH BUNIKASIH", AGRITA (AGri), 2020 Crossref	12 words — < 1%
122	garuda.kemdikbud.go.id Internet	12 words — < 1%

123	Internet	12 words — < 1%
124	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet	11 words — < 1%
125	snpm.unipasby.ac.id Internet	11 words — < 1%
126	www.sarno.id Internet	11 words — < 1%
127	zagrix.blogspot.com Internet	11 words — < 1%
128	Muhammad Fazlurrahman Hadi, Sofiatul Laili. "Multicultural-Based Islamic Religious Education (PAI) at SMP Sapta Andika Denpasar", Halaqa: Islamic Education Journal, 2022 Crossref	10 words — < 1%
129	balimedikajurnal.com Internet	10 words — < 1%
130	eprints.mercubuana-yogya.ac.id Internet	10 words — < 1%
131	eprints.uns.ac.id Internet	10 words — < 1%
132	erizco.wordpress.com Internet	10 words — < 1%
133	jei.uniss.ac.id Internet	10 words — < 1%
134	manajemenelektrounsrat.wordpress.com Internet	10 words — < 1%

10 words — < 1%

135 opengovasia.com
Internet

10 words — < 1%

136 pt.scribd.com
Internet

10 words — < 1%

137 repository.iainpalopo.ac.id
Internet

10 words — < 1%

138 repository.uinjambi.ac.id
Internet

10 words — < 1%

139 Fitriya Nurmayuvita Buditama, Indah Wahyuni Oliy, Theanya Putri Azizah. "BATASAN PERTANGGUNGJAWABAN PPAT TERHADAP KETIDAKABSAHAN DOKUMEN KELENGKAPAN PERSYARATAN DALAM SISTEM HAK TANGGUNGAN ELEKTRONIK (HT-EL)", Jurnal Hukum Caraka Justitia, 2024
Crossref

9 words — < 1%

140 berutzstore.com
Internet

9 words — < 1%

141 conference.ugm.ac.id
Internet

9 words — < 1%

142 eprints.undip.ac.id
Internet

9 words — < 1%

143 geograf.id
Internet

9 words — < 1%

144 idnwow.com
Internet

9 words — < 1%

145	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet	9 words — < 1%
146	jurnal.unimed.ac.id Internet	9 words — < 1%
147	jurnal.untag-sby.ac.id Internet	9 words — < 1%
148	lengkas.wordpress.com Internet	9 words — < 1%
149	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id Internet	9 words — < 1%
150	lifestyle.suaramerdeka.com Internet	9 words — < 1%
151	repository.uinbanten.ac.id Internet	9 words — < 1%
152	repository.uinsaizu.ac.id Internet	9 words — < 1%
153	stainsarpress.stainkepri.ac.id Internet	9 words — < 1%
154	tendikpedia.com Internet	9 words — < 1%
155	417d12.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
156	anzdoc.com Internet	8 words — < 1%

157	Internet	8 words — < 1%
158	ejournal.itn.ac.id Internet	8 words — < 1%
159	ejournal.unklab.ac.id Internet	8 words — < 1%
160	inba.info Internet	8 words — < 1%
161	infokomputer.grid.id Internet	8 words — < 1%
162	jurnal.uui.ac.id Internet	8 words — < 1%
163	library.binus.ac.id Internet	8 words — < 1%
164	library.um.ac.id Internet	8 words — < 1%
165	pandrahedukasi.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
166	repository.umy.ac.id Internet	8 words — < 1%
167	retmonoadi.com Internet	8 words — < 1%
168	sionholiday.com Internet	8 words — < 1%
169	www.idntimes.com	

Internet

8 words — < 1%

170 www.liputan6.com

Internet

8 words — < 1%

171 www.optimum-payroll.com

Internet

8 words — < 1%

172 www.repository.trisakti.ac.id

Internet

8 words — < 1%

173 Baryanto Baryanto. "Manajemen Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di MTS Nurul Kamal Kabupaten Rejang Lebong", *Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 2017

Crossref

7 words — < 1%

174 Fernando Cornelius Sitohang, Judith Tagal Gallena Sinaga, Jhon Rinendy. "Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Perusahaan JNE Di Ujungbatu, Riau", *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 2024

Crossref

7 words — < 1%

175 Herwini Minisa. "Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pustakawan Mengenai Kepustakaan Terhadap kualitas Layanan", *Jurnal Pari*, 2020

Crossref

7 words — < 1%

176 Mutiara Napisya, Alfurqan Alfurqan. "Analisis Penggunaan Media Diorama terhadap Minat Belajar Siswa pada Pembelajaran PAI di SDN 11 Lubuk Buaya", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2023

Crossref

7 words — < 1%

177	Rezeki Serious Hia, Delipiter Lase, Palindungan Lahagu, Syah Abadi Mendrofa. "Analisis penerapan manajemen talenta di Hotel Soliga Kota Gunungsitoli", Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2023 Crossref	7 words — < 1%
178	e-jurnal.lppmunsera.org Internet	7 words — < 1%
179	ojs.stmikdharmapalariau.ac.id Internet	7 words — < 1%
180	zombiedoc.com Internet	7 words — < 1%
181	aepnurulhidayat.wordpress.com Internet	6 words — < 1%
182	digilib.uinsgd.ac.id Internet	6 words — < 1%
183	ejurnal.binawakya.or.id Internet	6 words — < 1%
184	eprints.perbanas.ac.id Internet	6 words — < 1%
185	id.scribd.com Internet	6 words — < 1%
186	zukhrufarisma.wordpress.com Internet	6 words — < 1%

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES

OFF