

ABSTRAK

Halawa, Yarniwati J.P. 2024. Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan kebutuhan 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. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat. Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu memperkuat perencanaan SDM dengan fokus pada pengembangan keterampilan teknis dan manajerial melalui pelatihan berkala. Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu fokus pada pelatihan lebih lanjut bagi petugas untuk meningkatkan daya tanggap dan empati. Untuk mengatasi kendala yang terjadi, disarankan supaya Kantor Pos Kota Gunungsitoli memperkuat komunikasi internal, meningkatkan akurasi data melalui sistem informasi SDM yang baik.

Kata Kunci: Perencanaan Kebutuhan SDM, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Halawa, Yarniwati J.P. 2024. *Analysis of Planning for Human Resource Needs in Improving Service Quality at the Gunungsitoli Giro Post Office*. Thesis. Supervisor Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M.

This research aims to analyze the planning of human resource needs in improving the quality of service at the Giro Gunungsitoli Post Office. The research method used is a qualitative research method where data is collected through interviews, observations and analysis of documents. The results of the study show that planning human resource needs at the Gunungsitoli City Post Office is vital to ensure smooth operations and service efficiency. This planning process includes identifying workforce needs, developing skills, and evaluating periodically to adapt to changing organizational and technological conditions. The quality of service provided by the Gunungsitoli City Post Office is very important in increasing community satisfaction and loyalty. The Gunungsitoli City Post Office needs to strengthen HR planning with a focus on developing technical and managerial skills through periodic training. The Gunungsitoli City Post Office needs to focus on further training for officers to improve responsiveness and empathy. To overcome the obstacles that occurred, it was recommended that the Gunungsitoli City Post Office strengthen internal communication, improve data accuracy through a good HR information system.

Keywords: Planning of Human Resources Needs, Service Quality