

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 Manusai 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. Reduksi Data

Analisis ini berfokus pada kebijakan pimpinan dan tugas karyawan yang dikaitkan dengan beberapa rumusan masalah. Analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat tiga teknik pengumpulan data yaitu, metode observasi, wawancara dan dokumentasi. 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 10"00 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 10"00 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 10:00 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, papan 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 Kusuma 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."

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

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 proses pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"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."

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:

"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."

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."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti 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 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 10"00 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."

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.

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 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Salah satu kendala utama dalam pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli adalah keterbatasan anggaran. Kami memiliki banyak 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."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kendala dalam pengembangan dan pelatihan 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

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 kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"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 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 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.

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.

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 PHI. 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 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."

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. 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 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 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."

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 10"00 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 Kususma 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."

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 10"00 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 personelnnya 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 Kususma (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 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para psumber 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 Kusuma 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 10"00 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 pendudkung (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.

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 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."

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:

"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."

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."

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

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 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 tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Gita Arja

Kususma 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 lepas 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."

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.

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 Kususma (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."

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.

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."

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:

"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)

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 bukti fisik (penampilam) 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 keraplan, 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 Kususma (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 tidak 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 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."

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 Kususma 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."

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

"Kami melihat bahwa karyawan 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."

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. 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:

"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 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 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."

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 10"00 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."

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 10"00 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 Kususma 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."

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)*

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, Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"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 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."

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.

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, 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."

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."

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."

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. Penyajian Data (*Data Display*)

4.3.1. Pengadaan

Hasil wawancara tentang pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Proses perekrutan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara terstruktur dan bertahap untuk memastikan kesesuaian dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Sistem perekrutan dilakukan secara profesional dan terbuka dengan mengikuti arahan dari kantor pusat.

Dalam pelaksanaannya, metode perekrutan dilakukan secara formal melalui pengumuman resmi, baik melalui media sosial maupun papan informasi. Kantor Pos Gunungsitoli menekankan transparansi dan profesionalisme dalam setiap tahap rekrutmen, dengan tetap berpedoman pada prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat.

Namun, terdapat beberapa kendala dalam pengadaan sumber daya manusia. Salah satu tantangan utama adalah sulitnya menemukan calon pegawai dengan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai kesempatan kerja di Kantor Pos menyebabkan minimnya jumlah pelamar yang memahami tugas dan tanggung jawab yang harus diemban. Kendala lainnya adalah terbatasnya pelamar dengan kemampuan teknis yang sesuai dengan kebutuhan operasional Kantor Pos Gunungsitoli.

4.3.2. Pengembangan

Hasil wawancara tentang pengembangan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Proses pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara bertahap. Meskipun pelatihan telah

berjalan, masih terdapat kendala dalam pemenuhannya terhadap kebutuhan kerja di lapangan. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah durasi pelatihan yang terlalu singkat dan kurang mendalam, sehingga belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan.

Kantor Pos Gunungsitoli secara rutin mengadakan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, pelatihan yang diberikan lebih bersifat umum, seperti pengenalan prosedur baru atau pembaruan sistem, serta lebih berfokus pada aspek teknis. Sistem pelaksanaan pelatihan ini difokuskan pada peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan, meskipun implementasinya di lapangan masih belum optimal. Selain itu, materi pelatihan yang diberikan terkadang kurang relevan dengan tugas sehari-hari karyawan, sehingga efektivitasnya perlu ditingkatkan.

Dalam pelaksanaan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli. Kendala utama meliputi keterbatasan anggaran, keterbatasan waktu, serta prioritas pekerjaan yang lebih mendesak. Selain itu, pelatihan yang tersedia sering kali terlalu singkat dan kurang mendalam, sehingga dampaknya terhadap peningkatan keterampilan karyawan masih terbatas.

4.3.3. Kompensasi

Hasil wawancara tentang kompensasi sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli mencakup gaji, tunjangan, dan insentif yang disalurkan secara tepat waktu sesuai dengan kinerja dan tanggung jawab masing-masing karyawan. Secara umum, kompensasi yang diberikan telah mendukung kebutuhan sehari-hari karyawan, dengan insentif berbasis pencapaian yang diharapkan semakin diperjelas atau ditingkatkan.

Kompensasi yang diberikan dianggap cukup seimbang dengan hasil kerja yang dilakukan oleh para karyawan. Mayoritas informan menyatakan

bahwa kompensasi tersebut sudah sesuai dan memadai dalam menunjang kesejahteraan karyawan.

Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, di antaranya adalah keterbatasan anggaran operasional yang membatasi kemampuan dalam memberikan kompensasi yang lebih baik.

4.3.4. Pemeliharaan

Hasil wawancara tentang pemeliharaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Kantor Pos Gunungsitoli melakukan berbagai upaya dalam pemeliharaan dan peningkatan loyalitas sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara, upaya yang dilakukan meliputi pemberian perhatian lebih terhadap kesejahteraan karyawan serta penyediaan pelatihan yang relevan untuk mendukung pengembangan mereka.

Namun, dalam perekrutan sumber daya manusia, terdapat dinamika perubahan, terutama untuk posisi yang bersifat kontrak atau proyek tertentu. Meskipun demikian, Kantor Pos memastikan bahwa individu yang direkrut adalah yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Terdapat beberapa kendala dalam menjaga loyalitas sumber daya manusia, di antaranya kurangnya komunikasi efektif antara manajemen dan staf, ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan waktu istirahat, serta kurangnya perhatian manajemen terhadap kesejahteraan karyawan. Hal ini menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tenaga kerja.

4.3.5. Kedisiplinan

Hasil wawancara tentang kedisiplinan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Kedisiplinan pegawai di Kantor Pos Gunungsitoli umumnya telah berjalan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian tugas. Beberapa pegawai mengalami

kesulitan dalam menjaga kedisiplinan ketika beban kerja meningkat, yang berakibat pada keterlambatan dalam menyelesaikan tugas.

Selain itu, tantangan utama dalam penerapan kedisiplinan di Kantor Pos Gunungsitoli adalah menjaga konsistensi antara harapan dan realitas kerja. Ketidakstabilan jadwal kerja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan beberapa karyawan kesulitan untuk datang tepat waktu. Selain itu, kepatuhan terhadap prosedur operasional juga menjadi tantangan tersendiri, terutama dalam kondisi beban kerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kedisiplinan, baik melalui pengelolaan jadwal kerja yang lebih stabil maupun penguatan budaya kerja yang lebih disiplin.

4.3.6. Pemberhentian

Hasil wawancara tentang pemberhentian sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan melalui evaluasi kerja yang matang oleh atasan langsung. Sebelum keputusan akhir diambil, pihak kantor terlebih dahulu memberikan pemberitahuan kepada karyawan yang bersangkutan. Evaluasi ini memastikan bahwa pemberhentian dilakukan secara objektif dan terstruktur.

Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, antara lain proses pemberhentian yang cukup panjang dan rumit, terutama ketika menyangkut karyawan dengan performa rendah tetapi memiliki masa kerja yang lama. Selain itu, tantangan komunikasi juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam proses ini.

4.3.7. *Reliability* (Keandalan)

Hasil wawancara tentang keandalan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Keandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat dinilai cukup baik. Para karyawan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Namun, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi keandalan layanan, antara lain keterbatasan jumlah karyawan, kesulitan dalam koordinasi antar bagian, serta ketidakstabilan sistem teknologi yang digunakan. Kendala-kendala ini menjadi tantangan dalam memastikan layanan yang optimal bagi masyarakat.

4.3.8. *Tangibles* (bukti Fisik)

Hasil wawancara tentang bukti fisik pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Penampilan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup baik. Sebagian besar karyawan mengenakan seragam yang rapi dan bersih, serta berusaha tampil sesuai dengan aturan yang berlaku. Secara umum, penampilan karyawan, termasuk di bagian Unit Pelayanan Langsung (UPL), sudah memadai dan memberikan kesan profesional dalam melayani pelanggan.

Dari segi fasilitas, Kantor Pos Gunungsitoli telah menyediakan berbagai sarana pendukung bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja yang nyaman, perangkat kerja yang memadai, serta akses internet guna mendukung kelancaran pelayanan. Namun, dalam hal pengadaan sumber daya manusia dan pemeliharaan fasilitas, terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan anggaran dalam memperbarui fasilitas yang sudah ada.

4.3.9. *Responsiveness* (Kepekaan)

Hasil wawancara tentang keandalan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Kepekaan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan dinilai cukup baik. Para karyawan telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan bekerja secara optimal dalam menjalankan tugasnya. Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka merasa layanan yang diberikan sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Namun, dalam pengadaan sumber daya manusia, terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya tenaga kerja, terutama saat volume pekerjaan meningkat. Selain itu, keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah juga menjadi faktor yang memengaruhi kecepatan layanan yang diberikan. Kendala-kendala ini menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli.

4.3.10. Assurance (Jaminan)

Hasil wawancara tentang jaminan dalam pelayanan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Dalam aspek Assurance (Jaminan), Kantor Pos Gunungsitoli memastikan bahwa karyawan memiliki kepercayaan diri, kesopanan, dan pengetahuan yang memadai dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal ini dilakukan melalui pelatihan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Karyawan diharapkan mampu melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Selain itu, Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dengan cara mendengarkan kebutuhan serta menerima masukan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan mengikuti standar yang telah ditetapkan dan selalu diawasi serta dievaluasi secara berkala. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan ramah, membantu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4.3.11. Empathy (Empati)

Hasil wawancara tentang empati dalam pelayanan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah disajikan dalam narasi berikut ini:

Kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi terutama berkaitan dengan kurangnya pemahaman terhadap teknologi terbaru yang mendukung layanan serta tingginya kesibukan operasional.

Dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat, karyawan berusaha mengutamakan empati dengan mengingatkan pentingnya pelayanan yang sabar dan penuh pengertian. Mereka juga menyadari bahwa masyarakat tidak selalu memahami kebijakan yang berlaku, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih komunikatif dan empatik dalam memberikan layanan.

4.4. Penarikan Kesimpulan

4.4.1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Perencanaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli telah dijalankan secara terstruktur dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Namun, efektivitasnya masih terkendala oleh beberapa faktor. Dalam aspek pengadaan, sulitnya menemukan calon pegawai dengan kualifikasi yang sesuai menjadi hambatan utama. Pengembangan SDM juga belum optimal karena hasil pelatihan belum sepenuhnya diimplementasikan dalam praktik kerja. Kompensasi yang diberikan dinilai cukup memadai, tetapi masih terdapat kendala terkait anggaran operasional dan pemahaman terhadap sistem kompensasi. Pemeliharaan SDM menghadapi tantangan dalam komunikasi antara manajemen dan staf, serta keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan karyawan. Kedisiplinan umumnya sudah baik, tetapi ketidakstabilan jadwal kerja masih menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi kehadiran karyawan. Pemberhentian karyawan dilakukan melalui prosedur yang jelas, meskipun prosesnya masih dianggap panjang dan kompleks, terutama dalam menangani karyawan dengan kinerja rendah tetapi memiliki masa kerja yang lama.

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

Secara umum, kualitas pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin optimal. Dari segi keandalan (*reliability*), karyawan telah berusaha memberikan layanan terbaik, tetapi masih menghadapi kendala dalam jumlah tenaga kerja yang terbatas, koordinasi antarbagian yang belum optimal, serta ketidakstabilan sistem teknologi yang digunakan. Pada aspek bukti fisik (*tangibles*), tampilan dan kerapihan karyawan sudah cukup baik, namun keterbatasan anggaran menjadi hambatan dalam pemeliharaan serta pembaruan fasilitas yang mulai usang. Kepekaan (*responsiveness*) karyawan dalam memberikan layanan juga dinilai cukup baik, tetapi keterbatasan sumber daya manusia serta infrastruktur di beberapa wilayah masih menjadi tantangan yang berpengaruh terhadap kecepatan layanan. Sementara itu, jaminan (*assurance*) dalam pelayanan ditunjukkan melalui upaya peningkatan kepercayaan masyarakat, seperti pelatihan bagi karyawan agar memiliki sikap sopan, percaya diri, dan pengetahuan yang memadai. Namun, aspek empati (*empathy*) masih menghadapi kendala, terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, yang dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman terhadap teknologi terbaru serta kesibukan operasional.

Dengan demikian, meskipun pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli diperlukan peningkatan dalam beberapa aspek, terutama dalam penguatan sumber daya manusia, pemeliharaan fasilitas, serta optimalisasi sistem teknologi guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada 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.

Namun, dalam pelaksanaannya, perencanaan kebutuhan SDM di Kantor Pos Gunungsitoli masih belum efektif karena beberapa kendala. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan anggaran yang menyebabkan rekrutmen pegawai baru menjadi sulit dilakukan, meskipun kebutuhan akan tenaga kerja meningkat. Selain itu, terdapat kesenjangan antara keterampilan pegawai yang ada dengan kebutuhan operasional, sehingga pelatihan dan pengembangan SDM menjadi suatu tantangan tersendiri.

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 penting, 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.

Namun, kualitas pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pemahaman terhadap teknologi terbaru yang dapat mendukung layanan lebih efektif. Kendala operasional yang dihadapi karyawan juga menjadi tantangan dalam menyampaikan informasi secara optimal. Selain itu, meskipun empati sudah diterapkan dalam menangani keluhan masyarakat, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang berlaku. Dengan peningkatan pemahaman teknologi dan pengelolaan operasional yang lebih baik, serta penguatan pendekatan empatik dalam pelayanan, Kantor Pos Gunungsitoli dapat semakin meningkatkan kualitas layanannya demi kepuasan masyarakat.

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.