

**KINERJA PT. POS INDONESIA**  
**(Studi Kasus Pengiriman Paket Pos di Kota Pekanbaru )**

**Tsana Kamilia Aini**

Pembimbing : Dr. Harapan Tua RFS, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau  
Kampus bina widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Organizational performance is crucial to success in running the organization. With good performance and supported by qualified facilities, it is certain that the organization can achieve the vision and mission that has been made to improve its quality. To measure and assess the performance of an organization is required a clear performance indicators. As a guideline in the assessment of organizational performance, can be seen and based on the purpose of the establishment of the organization, as well as PT. Pos Indonesia branch of Pekanbaru City. At PT. Pos ndonesia Ibranch Pekanbaru in the previous year of this organization has improved the performance of the organization but can still be defeated by its competitors. Increased competitors in postal package services as well as changes in fungsi letters by mobile phones and drafts replaced by banks make a big impact on the number of production and the number of customer complaints PT. Pos Indonesia branch of Pekanbaru City. The postal party is required to compete with its competitors from the private sector.*

*This research was conducted at Post Office branch of Pekanbaru City with the aim to know how the performance of service package at Post Office of Pekanbaru City and to know the factors that become obstacle in post performance Pekanbaru City. This research uses Dwiyanto theory in Sudarmanto with qualitative research method. In collecting data used observation data collection techniques and interviews to the research informants. After the data collected and then drawn conclusions and analyzed by using qualitative descriptive data analysis techniques*

*The conclusion of this research is the performance of postal package service at Pekanbaru post office branch is not good enough, due to some things that have not been implemented optimally, especially on productivity indicator, service quality and responsiveness in achieving each work target. However, in terms of responsibilitas and accountability is good enough. The factors that affect the performance of postal package services in Pekanbaru City are technology, initiative, human resource management and cooperation, where these factors can encourage the improvement of more excellent results.*

**Keywords: performance, post Indonesia, postal package services**

## PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Didalam Undang-Undang Nomor.19 Tahun 2003 tentang BUMN pada pasal 1 Perusahaan perseorangan (persero) adalah BUMN yang berbentuk perseorangan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, BUMN merupakan bentuk wujud nyata dari investasi Negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktifitas perekonomian nasional.

PT. Pos Indonesia adalah termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. Selain itu PT. Pos Indonesia menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah Paketpos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan.

Disisi lain fungsi PT. Pos Indonesia kini diambil alih oleh pihak lain diluar pos yang dimana pengirim surat sudah tidak banyak lagi menggunakan jasa pos. Hal ini disebabkan karena adanya alat teknologi yang semakin canggih seperti *handpone* dan internet. Kemudian fungsi pos seperti tabungan, pijaman dan wesel kini sudah diambil alih oleh Bank. Sehingga mempermudah masyarakat memilih jasa mana yang efektif dan efisien. Kemajuan di bidang teknologi pelayanan jasa akan membawa dampak dalam bidang produksi

dan perdagangan. Peningkatan produksi dapat terlaksana dengan adanya peningkatan pelayanan yang lebih baik, semakin bertambahnya perusahaan pesaing yang menawarkan pelayanan terutama pelayanan jasa yang sejenis tentu bisa mempengaruhi produksi serta penerimaan pelaku pelayanan. Tajamnya persaingan dalam bidang usaha jasa ini menuntut PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru agar dapat melakukan inovasi dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama.

Didalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos pada pasal 3 mengenai Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan, yaitu PT. Pos Indonesia selain mengani pelayanan surat menyurat, PT. Pos Indonesia juga melayani pengiriman paketpos dengan jangkauan seluruh wilayah Indonesia hingga luar negeri. Paketpos adalah layanan hemat untuk peniriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Jenis-jenis layanan pengiriman paketpos yang terdapat pada PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru yaitu meliputi :

1. Paket Pos Biasa  
Surat dan paket termasuk dalam jimpunan produk pos biasa, yang pengirimannya tidak terbukukan dengan tingkat layanan standard an jaringan nasional terbatas, Waktu tempuh H+14
2. Express  
Layanan premium milik pos Indonesia dalam negeri dengan jaringan nasional dan maksimal penyampaian barang.
3. Paket Pos Kilat  
Paket pos kilat merupakan layanan pengiriman surat dan paket dalam negeri dengan jaringan nasional dan maksimal penyampaian barang H-14.
4. Paket Pos Kilat Khusus  
Paket pos kilat merupakan layanan pengiriman surat dan paket dalam negeri dengan jaringan nasional dan maksimal penyampaian barang H-9.
5. Paket Pos Jumbo Barang

Paket pos jumbo barang aitu layanan pengiriman untuk paket ukurannya diatas 50kg.

6. Express Mail Service (EMS)  
Yaitu layanan pengiriman luar negeri waktunya lebih lama dibandingkan dengan pengiriman ekspres keluar negeri.
7. Paket Jumbo Motor  
Yaitu pengiriman untuk paket motor dan maksimal penyampaian barang H-14.

Kota Pekanbaru terdapat banyak usaha pengiriman barang yang bersaing memperebutkan pasar. Usaha jasa pengiriman tergabung dalam sebuah wadah yang bernama ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia). Berdasarkan survei yang dilakukan jasa pengiriman dibawah ini adalah jasa pengiriman yang memiliki kemiripan dari jenis paket pengiriman yang ditawarkan.

PT.Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dimata masyarakat dan tidak kehilangan pelanggan setianya dalam persaingannya. Nama PT.JNE dan CV. TIKI kini menjadi lebih terkenal dibandingkan PT. Pos Indonesia terlebih pada pelanggan setia *online shop* seperti Lazada, Zalora, Salestock, Shopee dll. *Website* belanja online di Indonesia mayoritas menggunakan jasa kurir PT. JNE dan CV. TIKI dalam mengirimkan produk yang dijual kepada konsumennya daripada pos. Fenomena ini membuat nama PT. Pos Indoneisa kurang dikenal dan diminati sebagai jasa pengiriman barang bahkan dalam kehidupan sehari-hari ,dalam segi penghargaan jasa pengiriman barang terbaik pun PT.Pos Indonesia masih kalah saing dengan PT. JNE dan CV. TIKI

Berdasarkan keterangan data tabel diatas jumlah pegawai PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kenaikan ini disebabkan produksi paket PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru yang

meningkat juga setiap tahunnya, dapat dilihat dari data tabel berikut ini :

Produksi paket yang dikirim dari PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru mengalami peningkatan setiap tahun namun jumlah produksinya masih tertinggal dibandingkan dengan PT. JNE cabang Kota Pekanbaru . PT. JNE kota Pekanbaru jauh mengungguli hasil produksi PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru dengan jumlah pegawai yang tidak jauh berbeda ,dapat dilihat dari data berikut :

Produksi paket PT. Pos Indonesia di Kota Pekanbaru dan PT. JNE di Kota Pekanbaru mempunyai perbedaan jumlah produksi pada setiap tahunnya yang relatif jauh namun PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru masih mengalami peningkatan dari tahun ketahunnya. Dalam soal persaingan,kenyamanan yang dimaksud adalah sebagaimana dicantumkan dalam Undang – undang No. 38 Tahun 2009 tentang POS Pasal 2 yaitu : “ Biaya penyelenggaraan Layanan Pos Universal bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang dialokasikan oleh Pemerintah dan kontribusi biaya penyelenggaraan Layanan Pos Universal dari setiap penyelenggara pos serta sumber lain”

Zaman modern ini masyarakat membutuhkan sesuatu yang serba instan, bukan hanya makanan cepat saji yang diminati namun kebutuhan lain seperti pembelian barang secara online yang sekarang sedang marak-maraknya dilakukan oleh para pencari kebutuhan hidup sehari-hari mengakibatkan jasa-jasa pengiriman seperti PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru dan jasa lainnya mengalami peningkatan dalam jumlah produksi. karna meningkatnya jumlah konsumsi masyarakat ini dalam bidang kebutuhan sekunder mengharuskan pihak penyedia jasa memberikan pelayanan dengan kinerja yang terbaik, PT. Pos Indonesia di Kota Pekanbaru diharapkan belajar dengan perusahaan lain demi memberikan kepuasan dan kenyamanan

kepada para pengguna jasa agar mereka tidak kalah saing dengan penyedia jasa yang lain.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan bagaimana pun hasil produksi dan pendapatannya tidak akan gulung tikar begitu saja karena PT. Pos Indonesia merupakan BUMN yang sahamnya seluruh atau paling sedikit 51% dan penyelenggaraan layanan PT. Pos bersumber dari APBN . maka dari itu , keuntungan perusahaan tidak akan mempengaruhi kompensasi para pegawainya sehingga para pegawai akan selalu berada dalam zona nyamannya. Berbeda dengan saingannya PT. JNE yang merupakan swasta , apabila keuntungan sedikit atau meningkat akan mempengaruhi kompensasi yang diperoleh oleh karyawannya . untuk dapat memperoleh kompensasi yang sebesar-besarnya para karyawan PT. JNE memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasanya .

PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru dan PT. JNE cabang Kota Pekanbaru sebenarnya memiliki jumlah pegawai yang tidak berbeda jauh, dengan jumlah pegawai yang tidak berbeda jauh seharusnya PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru dapat mengimbangi hasil produksi paket PT. JNE cabang Kota Pekanbaru , namun kenyataannya tidak. Keberhasilan dan kelangsungan hidup kantor pos ini sangat tergantung pada sejauh mana PT. Pos dapat mencapai kinerja optimal.

Adanya keluhan yang sama dan berulang pengguna jasa PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru merupakan salah satu faktor masyarakat enggan menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru Keluhan tersebut seperti adanya keterlambatan pengiriman surat dan paket, kerusakan dan kehilangan barang kiriman, ongkos pengiriman yang mahal, serta sikap pegawai yang terlalu kaku, serta penolakan paket karena pembungkusan paket kiriman tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan. Hal ini

tentu saja merupakan satu fenomena yang menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam.

PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru mendapatkan banyak keluhan dari pengguna jasa pakatnya .Rendahnya kinerja akan membangun citra buruk pada Kantor Pos, dimana masyarakat yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Kantor Pos, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos. Kantor Pos dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pelanggan melalui umpan balik yang diberikan pelanggan kepada Kantor Pos tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja dalam pemberian paket pos.

Namun demikian, didalam pelaksanaan dan perkembangannya banyak masyarakat yang mempertanyakan kinerja PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan paketpos kepada masyarakat. Pertanyaan tersebut timbul karena lebih banyak pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Pekanbaru daripada PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru Kinerja yang dihasilkan pihak PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru merupakan hasil kerja dari sekelompok orang dalam perusahaan tersebut , apakah para pegawai dapat bekerja sama dan bertanggung jawab terhadap kelompoknya serta bagaimana kualitas pemimpin dapat meningkatkan kemajuan dan kemunduran perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti kinerja PT. Pos Indonesia cabang Pekanbaru, sehingga penulis mengambil penelitian dengan judul **“Kinerja PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Dalam Pemberian Jasa Paket Pos di Kota Pekanbaru)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja pelayanan paket pos pada PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan paket pos pada PT. Pos Indonesia di Kota Pekanbaru. ?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja PT. Pos Indonesia cabang kota Pekanbaru dalam Pelayanan Paket Pos.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Paket Pos.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Manfaat teoritis, sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang sudah didapatkan dalam perkuliahan serta menjadi tambahan ilmu tentang administrasi Negara khususnya bidang kinerja organisasi.
2. Manfaat praktis, sebagai bahan informasi untuk peneliti atau pembaca yang juga meneliti permasalahan yang sama tentang kinerja organisasi di BUMN, serta menjadi bahan informasi untuk instansi atau organisasi dalam menilai kinerja

### Konsep Teori

#### 1. Pengertian Kinerja

Menurut **Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2011:7)** mengemukakan bahwa “kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi, sedangkan menurut **Prawirosentono (1999:27)** kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja menurut **Bernadin and Russel dalam Nuraini (2013:150)** Kinerja cenderung dilihat sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam kurun waktu tertentu, Sedangkan Kinerja menurut menurut **Rivaidan Basri (2005:50)** adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau organisasi secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati.

Dari beberapa penjelasan para ahli diatas penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja organisasi adalah seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program/kebijakan/visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

#### 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat besar imbalan yang diberikan , serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Faktor-faktor penentu pencapaian kinerja organisasi menurut **Murti dalam Mangkunegara (2005:16-17)** adalah faktor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut berikut:

##### a. Faktor Individu (internal)

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama manusia untuk mampu

mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Faktor Lingkungan Organisasi (eksternal)

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai..

1. bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
2. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya, **Ruky (2001:7)**.

Pada akhir kurun waktu (periode yang ditetapkan) tibalah saatnya untuk melakukan penilaian, yaitu membandingkan antara hasil yang sebenarnya diperoleh dengan yang direncanakan. Dengan kata lain, sasaran tersebut harus diteliti satu per satu, mana yang telah tercapai sepenuhnya, mana yang diatas standar target dan mana yang dibawah target atau tidak tercapai penuh.

Menurut **Mahmudi (2005 : 103)** mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut **Mahsun (2006 : 27)** seorang Dosen Universitas Gajah Mada mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah meliputi proses indicator masukan, proses, keluaran, dampak dan hasil .

**Dwiyanto dalam Sudarmanto (2009:16)** mengemukakan terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu :

- a. Produktivitas, dengan mengukur tingkat efisiensi, efektifitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
- b. Kualitas layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- c. Responsitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat , menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas, menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
- e. Akuntabilitas, seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat .

**f. Penilaian Kinerja**

Dengan peran yang dimiliki oleh para pegawai sebuah penggerak utama bagi setiap kegiatan dalam organisasi, tentunya untuk mengetahui seberapa jauh tingkat pencapaian tujuan yang telah didapat organisasi, diperlukan sebuah sistem penilaian terhadap kinerja pegawai. Hal ini merupakan suatu kegiatan yang dapat menggambarkan baik buruknya hasil sebuah organisasi dapat dilihat dengan jelas. Penilaian kinerja ini juga bermanfaat untuk organisasi agar dapat memnetukan dengan tepat apa saja yang mereka perlu perbaiki oleh organisasi tersebut.

Evaluasi kinerja atau penilain kinerja yang dikemukakan oleh **Leon C. Menggisson dalam Mangkunegara**

(2010:9) penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

Menurut **Soeprihanto (2001:7)** bahwa untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja, perlu dilakukan suatu penilaian terhadap kinerja tersebut, dikatakan selanjutnya, penilaian kinerja (*appraisal of performance*) terhadap seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya apakah telah melaksanakan tugas tersebut dengan benar atau tepat pada waktunya. Penilaian itu mencakup keseluruhan aspek, yang tidak hanya dilihat dari segi fisiknya tetapi hal yang terpenting adalah meliputi kesetiaan, prestasi kerja, prakarsa, kompetensi tanggungjawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, inisiatif dan kepemimpinan serta hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya. Lebih jauh lagi dijelaskan oleh **Soeprihanto (2001:7)** bahwa penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan suatu pedoman dalam bidang personalia yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur, sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan karir karyawan yang dinilai maupun perusahaan atau instansi pemerintahan maupun swasta secara keseluruhan.

Sementara itu kegunaan dari sistem peringkat penilaian kinerja menurut **Mangkunegara (2010:21)** adalah sebagai berikut:

- a. Membantu organisasi dalam mengkoordinasikan pekerjaan unit-unit kerja dan membantu menyesuaikan pekerjaan perorangan dengan tujuan yang lebih besar
- b. Membantu mengidentifikasi masalah keberhasilan yang mengganggu produktifitas organisasi.
- c. Memberikan cara untuk mendokumentasikan dan mengkomunikasikan hal-hal yang

menyangkut kinerja sesuai dengan persyaratan hukum.

- d. Memberikan informasi yang valid, yang dapat dipergunakan untuk penentuan promosi mendiagnosis masalah-masalah yang menyingkirkan kendala sukses perorangan.
- e. Memberikan informasi yang tepat waktu kepada para manajer, sehingga mereka dapat mencegah timbulnya masalah.
- f. Membantu manajer mengkoordinasikan kerja para pegawai yang berada dibawah tanggungjawabnya.
- g. Memberikan umpan balik yang berkala dan berkesinambungan yang dapat meningkatkan motivasi pegawai.
- h. Mencegah terjadinya kesalahan dengan menjelaskan apa yang diharapkan dari kerja dan menanamkan pemahaman serta tingkat kewenangan bersama
- i. Praktis dan sederhana pelaksanaannya.
- j. Membutuhkan pekerjaan administrasi dan birokrasi yang minimal.
- k. Memenuhi kebutuhan manajer, karyawan dan organisasi.
- l. Waktu yang di perlukan untuk melaksanakan cukup praktis.

Pendapat mangkunegara dapat diasumsikan bahwa sistem peringkat penilaian kinerja sangat penting bagi pegawai dalam suatu organisasi baik itu untuk mengkoordinasikan unit-unit pekerjaan, kemudia mengidentifikasi masalah yang dapat mengganggu peroduktifitas pegawa, kemudian dapat mengkomunikasikan dan menginformasikan masalah-masalah yang timbul kepada pihak yang bertanggungjawab penuh yaitu kepada atasan kemudian masalah tersebut didiskusikan untuk menghasilkan sebuah solusi.

## E. Metode penelitian

### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif, dengan maksud untuk menggambarkan keadaan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya dengan cara menganalisa data yang sudah terkumpul sesuai kondisi pada saat penelitian dilaksanakan.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, tepatnya di PT. Pos Indonesia (Persero) Jalan Jendral Sudirman No.229, Kota Pekanbaru, Riau .

## 3. Jenis Data dan Sumber Data

### a. Data primer

1. Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah penelitian yaitu kinerja pelayanan paket pos Kantor Pos cabang Kota Pekanbaru.
2. Melalui observasi lapangan yang dilakukan pada Kantor Pos cabang Kota Pekanbaru.

### b. Data Sekunder

1. Data Jumlah Customer Complain PT. Pos Kota Pekanbaru
2. Data Jumlah Produksi PT. Pos Kota Pekanbaru
3. Data Nama Jasa Pengiriman Paket di Kota Pekanbaru.
4. Data Topbrand tentang perusahaan pemberian jasa paket.
5. Buku yang berkaitan dengan penelitian
6. Jurnal yang berkaitan dengan kinerja

## 4. Informan penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan penelitian melalui *key person*.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan :

- a. Wawancara mendalam (*Depth interview*) yaitu percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak pelakunya itu sendiri.
- b. Observasi (pengamatan) adalah deskripsi secara sistematis tentang kejadian dan tingkah laku dalam

setting social yang dipilih untuk diteliti (Marshall & Rossman dalam Bagong Suyanto & Sutinah, 2008:172).

- c. Dokumentasi, ditujukan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian, meliputi peraturan-peraturan, foto dan data yang relevan dalam penelitian.
- d. Studi kepustakaan (Library Research) adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca berbagai literatur seperti buku, jurnal dan lain-lain seputar masalah penelitian yang dapat mendukung hasil penelitian.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisa data ini merupakan aktivitas penalaran dan pengamatan lebih luas mengenai gejala-gejala dan informasi dari hasil penelitian, data-data yang didapat dikumpulkan dan di klasifikasi menurut jenisnya lalu peneliti menganalisa data dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif

## PEMBAHASAN

### A. Kinerja Pelayanan Paket Pos PT. Pos Indonesia di Kota Pekanbaru

Kinerja Organisasi sangat menentukan keberhasilan dalam menjalankan organisasi. Dengan kinerja yang baik serta didukung oleh fasilitas yang mumpuni, maka bisa dipastikan organisasi tersebut bisa mencapai visi dan misi yang telah dibuat untuk meningkatkan kualitasnya dan bisa menjadi pesaing yang ditakuti oleh organisasi lainnya. Dan juga sebaliknya, apabila kinerja organisasi buruk, maka bisa dipastikan organisasi itu tidak akan bertahan lama.

Kebijakan pemerintah dalam pengembangan pos tertuang dalam undang-undang no. 38 tahun 2009 dengan mempertimbangkan bahwa pos merupakan sarana komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Maka dari itu kinerja pos harus sangat diperhatikan

### **1. Produktivitas**

Produktivitas organisasi tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan pada Kantor Pos Kota Pekanbaru. Efisiensi adalah yaitu membandingkan input dengan realisasi bagaimana pekerjaan itu dilaksanakan. Input disini diartikan sebagai pegawai kantor pos Kota Pekanbaru, mesin dan sumber daya material.

Berdasarkan wawancara, bahwa sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki sebagai input sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat . Hanya saja memiliki kendala pada teknologi yang agak buruk sehingga membuat kendala dalam bekerja serta memberikan pelayanan ke masyarakat. Keberadaan input disini sangatlah penting dengan prasarana pelayanan padanya input proses membuat proses pekerjaan menjadi cepat .

Keberadaan fasilitas pelayanan seperti infrastruktur serta sarana dan prasarana mendukung pegawai dalam menjalankan tugasnya. Infrastruktur yang memadai serta sarana dan prasarana yang nyaman membuat kenayman dalam bekerja. Hal lainnya seperti ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan, tempat parkir dan pendingin ruangan. Berikut infrastruktur, sarana dan prasarana pelayanan pada kantor pos kota Pekanbaru.

Selain itu untuk mengetahui peningkatan produktivitas dapat dilihat dalam tiga bentuk yakni jumlah keluaran (output) dalam mencapai tujuan meningkat dengan menggunakan sumber daya (input) yang sama, kedua jumlah keluaran (output) dalam mencapai tujuan sama atau meningkat dicapai dengan menggunakan sumber daya input yang lebih sedikit dan yang terakhir pertambah jumlah keluaran output dalam mencapai tujuan yang jauh lebih besar diperoleh dengan penambahan sumber daya (input) yang besar. Berikut tabel mengenai peningkatan produktifitas kantor Pos :

Dapat dilihat dari data tabel diatas bahwa kantor pos jumlah keluaran (output) dalam mencapai tujuan sama atau meningkat dicapai dengan menggunakan sumber daya manusia (input) yang lebih sedikit.

Selanjutnya , setelah membahas tentang efisiensi pada uraian diatas sekarang sangat penting untuk membahas mengenai efektivitas kantor pos. Karena menilai produktivitas tidak cukup hanya dengan satu dimensi jadi, harus dengan efisiensi dan efektivitas. Efektivitas organisasi adalah keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Seberapa jauh hasil yang telah diperoleh untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas kantor pos dapat ditinjau dari visi yang dimiliki yaitu : “menjadi raksasa logistic dari timur”.

Kesimpulan dari indikator produktivitas yaitu , kantor pos sudah baik dalam dimensi efisiensi akan tetapi masih belum baik dalam dimensi efektivitas.

### **2. Kualitas layanan**

Untuk mengukur kualitas suatu pelayanan ditentukan oleh penilaian masyarakat pengguna jasa pos. Masyarakat pengguna jasa pos dapat menilai apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan atau belum. Jika telah memenuhi harapan maka masyarakat pengguna jasa akan merasa puas secara tidak langsung memberikan penilaian kualitas terhadap pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapannya. Akan tetapi jika tidak sesuai dengan harapan maka kualitasnya dinilai tidak sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru, berikut ini akan dijelaskan mengenai penilaian masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

Masyarakat merasa waktu yang diberikan oleh Kantor Pos sudah cukup cepat tidak membuat para pelanggannya menunggu lama untuk mengirimkan paket karena disebabkan jumlah loket yang tersedia cukup banyak serta menunggu dengan fasilitas yang disediakan dan dapat

memenuhi harapan pelanggan . akan tetapi pada masalah penyampaian barang pihak pos belum baik, dikarenakan keterlambatan yang masih terjadi dan dapat mengecewakan pelanggannya. Pelanggan yang kecewa akan menggunakan jasa kurir yang lain untuk sekedar mencoba yang mana paling unggul . pihak pos harus jeli untuk mempertahankan pelanggannya.

Pembahasan kedua mengenai kehilangan, keterlambatan dan kerusakan, kehilangan dan keterlambatan pihak pos memberikan ganti rugi kepada pelanggannya

Masih banyak kekurangan dalam segi kualitas pada kantor pos Pekanbaru . sumber daya manusia atau pegawai adalah sumber utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik masyarakat pengguna jasa pos (pelanggan). Dengan demikian kualitas pelayanan juga tergantung dari kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan yang akan berimplikasi pada kinerja Kantor Pos .

### **3. Responsivitas**

Sikap responsivitas Kantor Pos dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan lain yang lebih baik yang diinginkan oleh masyarakat diwujudkan dengan usahanya dalam mempercepat pengiriman benda-benda pos agar cepat sampai tujuan, menjaganya supaya terhindar dari bahaya kerusakan dan kehilangan serta menambah sejenis layanan yang lebih baik. Sikap responsivitas Kantor Pos dalam menanggapi keinginan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik akan menangani permintaan. dlam menanggapi permintaan masyarakat agar benda benda dapat terjaga dari bahaya kerusakan dan kehilangan seperti penambahan segel plastik oleh pihak pos tidak dilakukan serta keinginan masyarakat dalam mengetahui keberadaan barangnya atau paket yang sedang dikirim atau ditunggu dengan mudah. Hal ini dibenarkan oleh para pelanggan jasa paket pos kota pekanbaru :

Dari hasil wawancara dengan para pelanggan pos bahwa mereka mengalami

kekecewaan yang ingin ditanggapi oleh pihak pos . pertama, masalah *website* atau aplikasi pelacak status kiriman paket pelanggan pos kedua, masalah tidak adanya yang menjual ATK dilingkungan pos dan yang ketiga permasalahan plastik tambahan yang diberikan oleh pihak pos. selain itu keamanan paket perlu dijaga. berikut informasi yang diberikan oleh pihak pos untuk menanggapi keluhan masyarakat tersebut :

Terungkap bahwa pihak pos ats nama direksi belum melakukan perubahan yang signifikan tentang tanggapan yang diberikan oleh masyarakat .mengenai box yang melindungi hanya ketika paket diantar dengan mobil atau dengan pesawat, ditangan kurir yang umumnya menggunakan motor semua paket tidak diberi pelindung tambahan.:

Pihak pos tidak berinisiatif untuk memudahkan pelanggannya . dalam hal responsivitas pos dapat dinilai sangat buruk . karena semua belum berjalan dengan lancar sebagaimana yang telah penulis simpulkan dari hasil wawancara.

### **4. Responsibilitas**

Dan pendistribusian Paket Pos pada dasarnya sama dengan dengan tahapan sistem umumnya yakni dimulai dari input – process – output. Bedanya dalam pengolahan paket lebih dijabarkan lagi menjadi 5 tahapan, yaitu : Collecting (Pengumpulan), Processing (Pengolahan), Transporting (Pengiriman), Delivering (Pengantaran), dan Reporting (Pelaporan).

Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan jasa nasional terbesar yang mempunyai jaringan paling luas. PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru menyalurkan barang atau produknya menggunakan bentuk distribusi tidak langsung, termasuk distribusi paket. Distribusi tidak langsung adalah suatu cara penyaluran barang dengan menggunakan jasa perantara sebagai pihak yang menjembatani hubungan antara perusahaan ke konsumen atau pelanggan. PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru menyampaikan paket kepada penerima

secara tidak langsung, tetapi melalui perantara atau agen, dimana perantara atau agen tersebut adalah kantor pos cabang. PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru bekerja sama dengan seluruh kantor pos di Indonesia maupun di luar negeri.

Responsibilitas pada kantor Pos Pekanbaru dapat dilihat dari penolakan yang dilakukan pihak pos terhadap para pelanggan yang pembungkusan pakatnya yang tidak sesuai dengan prosedur. Disini benar membuktikan bahwa responsibilitas berbenturan dengan responsivitas, responsivitas dikorbankan oleh pihak pos.

### **5. Akuntabilitas**

Dalam pengertian yang sempit akuntabilitas dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang mengacu pada kepada siapa organisasi (atau pekerja individu) bertanggung jawab dan untuk apa organisasi (pekerja individu) Akuntabilitas berhubungan terutama dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada otoritas yang lebih tinggi. Konsepsi akuntabilitas dalam arti luas ini menyadarkan kita bahwa organisasi tidak hanya bertanggungjawab kepada otoritas yang lebih tinggi, tetapi juga bertanggungjawab kepada masyarakat umum dan media massa. Jadi, penerapan akuntabilitas ini, di samping berhubungan dengan penggunaan kebijakan administratif yang sehat dan legal, juga harus bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat atas bentuk akuntabilitas formal yang ditetapkan. Akuntabilitas pelayanan publik bisa dilihat dari indikator berikut : (1) acuan pelayan yang dipergunakan petugas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik ; (2) tindakan yang dilakukan oleh petugas layanan yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan ; (3) dalam menjalankan tugas pelayanan memperoleh prioritas dari atasan .

Proses pelayanan kepada pelanggan, pihak pos menjalankan semua prosedur yang dikeluarkan oleh direksi dan pemerintahan. Segala bentuk komunikasi dan tata cara interaksi yang dilakukan oleh

karyawan pos harus mengikuti pedoman dari atasan. Pihak pos juga mempunyai tata nilai yang harus dilakukan untuk mempertanggung jawabkan pelayanannya, tata nilai tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Orientasi pelanggan  
Pos indonesia selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen.
2. Integritas  
Pos indonesia senantiasa memiliki kejujuran dan etika bisnis dalam melakukan aktivitas perusahaan.
3. Jaringan  
Pos indonesia menjunjung tinggi jaringan hubungan yang luas antar perusahaan, yaitu dengan berbagi pengetahuan informasi , pos indonesia berpotensi meningkatkan kinerja perusahaan dimasa mendatang.
4. Kerja Sama Tim  
Pos indonesia menjunjung tinggi nilai kerja sama tim
5. Akuntabel  
Pos indonesia menjunjung tinggi sikap bertanggung jawab atas aktivitas pengelolaan perusahaan.
6. Obsesi  
Pos indonesia bekerja berlandaskan tujuan dan memotivasi untuk menjadi yang terbaik.
7. Spiritual  
Pos indonesia mampu memberikan makna yang lebih luas pada setiap pekerjaan yang dilakukan demi kepentingan masyarakat.

Bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia dapat dilihat dari pihak pos yang menetapkan Good Corporate Governance (GCG) merupakan pedoman dewan komisaris dan direksi dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dengan berlandaskan moral yang tinggi. Kepatuhan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kesadaran akan adanya tanggung jawab yang berkepentingan secara konsisten.

Selain itu tanggung jawab Kantor Pos cabang Kota Pekanbaru adalah sebagai

kantor pos pemeriksa (KPRK) yang bertanggung jawab memeriksa laporan bulanan jumlah produksi paket dll pada kantor cabang pembantu (KCP) . Setelah mengumpulkan semua laporan dari banyak kantor cabang dibawah pengawasan kantor pos Kota Pekanbaru laporan tersebut akan dilaporkan lagi ke kantor pos pimpinan regional lalu akan dikirim ke pusat dan diperiksa direksi . seperti sama halnya dikatakan oleh manajer

### **A. Faktor-Faktor mempengaruhi kinerja Pelayanan Paket Pos pada PT. Pos Indonesia di Kota Pekanbaru**

#### **1. Teknologi**

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Penggunaan teknologi oleh manusia diawali dengan perubahan sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana. Telah dijabarkan pada indikator kinerja pada poin produktifitas dan menurut hasil wawancara bahwasannya faktor teknologi pada pos sangat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan . permasalahan teknologi disini dapat dirasakan oleh para pegawai dan juga para pengguna layanan paket pos. Website penyimpanan data online sdibagian loket penerimaan barang dari pelanggan sering terjadi *error* . sehingga membuat kendala kinerja menjadi lamban . kendala kedua pada saat pelanggan ingin mengecek tarif atau status pengiriman paket secara online pada website pos ataupun aplikasi mobile . kebanyakan tarif yang ditampilkan paada website akan berbeda pada saat diloket penyerahan saat menerima resi pengiriman dan aplikasi yang diluncurkan pos lebih sering error atau bahkan tidak dapat dibuka sama sekali.

#### **2. Inisiatif**

Inisiatif adalah kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak

untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit. Penulis menilai bahwasannya inisiatif yang dimiliki oleh kantor pos Pekanbaru sangatlah kurang . dapat dilihat banyak bermunculan para pesaing PT. Pos (Persero) dari pihak swasta dan kurangnya minat pengguna jasa paket pos yang sudah dijabarkan pada latar belakang masalah . cara untuk mensetarakan atau melebihi pelayanan menjadi lebih baik belum ada untuk menarik perhatian masyarakat untuk setia memilih jasa pos. Usaha pihak pos menarik kepercayaan pelanggan seperti para pesaingnya belum ada seperti penambahan plastik pelindung pada paket. Hal kecil seperti disepelkan tapi berpengaruh terhadap daya pandang masyarakat pada pelayanan paket pos.

#### **3. Pengelolaan sumber daya manusia**

Istilah yang digunakan selain Sumber Daya Manusia ada juga istilah dengan sebutan modal insani (human Capital) atau ada juga yang menyebutkan Sumber Daya Insani, kecenderungan penggunaan istilah-istilah itu adalah karena pola pemikiran dari masing-masing pengelolanya. Tetapi inti dari semuanya adalah keinginan para pengelola SDM untuk mampu meningkatkan kinerja , yang nantinya berujung pada perusahaan agar tetap kompetitif. Pada saat ini kompetisi antar perusahaan jasa kurir semakin kompetitif sehingga perusahaan yang mempunyai strategi terbaiklah yang tetap survive. Setiap langkah perusahaan untuk mengembangkan diri dapat dengan mudah ditiru oleh perusahaan lain sehingga tidak dapat dipertahankan lagi menjadi keunggulan kompetitif secara terus menerus. Tetapi sebaliknya SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif yang potensial karena kompetensi yang dimiliki berupa intelektual, sifat, keterampilan, karakter personal serta proses intelektual dan kognitif tidak dapat ditiru oleh perusahaan lain. Mengelola SDM perusahaan pada hakekatnya adalah kegiatan perusahaan dalam mengelola para pegawainya (SDM) mulai dari saat direkrut

sampai pegawai memasuki masa pensiun dari perusahaan. Kegiatan ini tentu saja akan berjalan terus menerus secara berkesinambungan. Untuk itu hal yang paling utama dari kegiatan ini adalah membuat pola/rancangan pengelolaan SDM, yaitu dimana seluruh aspek/bidang SDM harus dibuat terpadu atau setiap aspek merupakan komponen yang tak terpisahkan. Pola/rancangan setiap perusahaan tentu saja berbeda-beda tergantung dari tujuan atau Visi misi Perusahaan akan tetapi dengan jumlah pegawai yang hampir sama dengan pesaingnya yaitu PT. JNE seperti yang dijelaskan pada latar belakang penelitian menunjukkan perbedaan mencolok dengan hasil produksi pakatnya. Disini membuktikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di kantor pos Kota Pekanbaru belum sepenuhnya baik.

#### 4. Kerja sama

Kerja sama menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu kegiatan atau usaha yg dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintah, dsb) untuk mencapai tujuan bersama. tidak adanya kerja sama pihak pos dengan pihak swasta sekaligus untuk mengiklan kan jasa kurirnya membuat pos kalah saing dengan pihak jasa kurir swasta lainnya. Banyaknya website belanja online seperti toko pedia, sale stock, shopee dsb yang bekerja sama untuk mengirimkan barangnya dengan dua pilihan jasa kurir yang menjadi saingan pihak pos yaitu PT. JNE dan CV. TIKI. pada kenyataannya kedua jasa kurir tersebut memang selalu diminati dan overload. masyarakat beranggapan segala sesuatu yang berhubungan dari pemerintah akan lamban dan pelayanannya akan tidak baik maka dari itu pihak pos tidak akan dapat memaksa masyarakat yang beranggapan seperti itu akan tetapi bisa sedikit memaksa masyarakat dengan berkeja sama dengan website belanja online,, agar pihak pos lebih dikenali dan memberikan pendapatan yang lebih juga untuk pihak pos.

#### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari indikator Produktifitas kantor Pos Kota Pekanbaru dapat dilihat dari dua dimensi yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi Kantor Pos Kota Pekanbaru dikatakan bahwa sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki sebagai input sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hanya saja memiliki kendala pada teknologi yang agak buruk sehingga membuat kendala dalam bekerja serta memberikan pelayanan ke masyarakat. Keberadaan input disini sangatlah penting dengan prasarana pelayanan padanya input proses membuat proses pekerjaan menjadi cepat dan hasil outputpun terbukti meningkat setiap tahunnya. Sedangkan efektivitas kantor Pos pekanbaru belum dikatakan baik dikarenakan program tahun lalu atau visi tahun lalu belum membawa Pos untuk menjadi yang terbesar dari timur bahkan dari Indonesia saja belum menjadi yang terbesar atau nomor satu
2. Dari indikator kualitas pelayanan Pos memiliki kekurangan mengenai sikap pegawai, pelayanan dan prosedur. Sikap pegawai yang kurang ramah, pelayanan diloket yang cepat akan tetapi masih banyak paket yang mengalami keterlambatan, kerusakan dan kehilangan yang akan diganti oleh pihak pos sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh direksi pos.
3. Dari indikator responsivitas yang dimiliki kantor pos disini bertentangan dengan tanggungjawab pihak pos lebih mengutamakan prinsip-prinsip administrasi yang ada sebagai contoh penolakan pembungkusan paket dari pelanggan yang tidak sesuai dengan prosedur pos. Keinginan pelanggan pos disini yaitu dan pelacakan status kiriman atau resi pada website yang sering error/lamban yang belum ada perubahan dan keinginan para pelanggan untuk pemberian plastik tambahan pada paket agar paket lebih

- terjamin keselamatannya oleh air atau bahan cair lainnya yang tak terduga.
4. Dari indikator responsibilitas setiap pelayanan dan kegiatan yang dilaksanakan dijalankan atas kebijakan pos Indonesia dan prinsip administrasi. Seperti halnya pembagian tugas dengan standar operasional prosedur yang dapat dilihat dari struktur organisasi kantor Pos Kota Pekanbaru. Kendala yang biasa dihadapi adalah kekecewaan pelanggan terhadap petugas loket dikarenakan pembungkusan paket tidak sesuai dengan prosedur, penulisan alamat oleh masyarakat yang tidak jelas atau lengkap serta terjadinya human error.
  5. Dari indikator akuntabilitas dalam menjalankan tugasnya sebagai BUMN pihak pos berjalan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan surat keputusan dari komisaris/direksi . Bentuk tanggung jawab Pt. Pos dapat dilihat dari pihak pos yang menetapkan Good Corporate Governance (GCG) merupakan pedoman dewan komisaris dan direksi dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dengan berlandaskan moral yang tinggi. Tanggung jawab tambahan kantor pos Kota Pekanbaru adalah sebagai kantor pos pemeriksa (KPRK) yang menerima laporan dari kantor cabang pembantu (KCP) dibawah pengawasannya .
  6. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan paket pos pada PT. Pos (persero) kota Pekanbaru adalah teknologi, inisiatif, pengelolaan sumber daya dan kerja sama dengan orang ketiga.

## B. Saran

Adapun saran penulis mengenai Kinerja paket pos PT. Pos Indonesia cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. PT. Pos Indonesia di Kota Pekanbaru harus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pos dan perlu memberikan kepuasan

kepada pengguna jasa, mengingat PT. Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara guna untuk memajukan perusahaan negara. Sehingga bila ada kepuasan terhadap pengguna jasa pos, akan semakin meningkat jumlah pengguna jasa pos dan tidak tersaingi oleh perusahaan swasta lainnya seperti TIKI dan JNE.

2. PT. Pos Indonesia cabang Kota Pekanbaru harus menyetarakan atau melebihi operasional prosedur yang dimiliki oleh para pesaingnya.
3. Penulis menyarankan agar dalam rekrutmen karyawan, untuk lebih selektif sesuai dengan keahliannya. Karena Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh besar terhadap hasil kerjanya. Misalnya harus mengecap pendidikan pos terlebih dahulu dan lebih cekatan dalam bekerja.
4. Penulis menyarankan PT. Pos Indonesia di Kota Pekanbaru lebih menjaga kepercayaan pengguna jasa pos, dalam ketepatan waktu dalam penghantaran surat dan paketpos sesuai dengan motto kantor pos “tepat waktu setiap hari” dan menjaga keselamatan paket pengguna jasa.
5. Penulis menyarankan perlunya sosialisasi kepada masyarakat untuk menjalin kerjasama dalam pelayanan jasa agar tidak ada yang dirugikan, seperti adanya kerusakan barang.
6. Dan yang terakhir penulis menyarankan agar pihak pos untuk berkerja sama dengan pihak ketiga yaitu website perbelanjaan online . karena jasa kurir sekarang sebagian hidup dikarenakan gaya hidup masyarakat yang berbelanja onlin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Mischael. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Sofyan Dan Haryanto. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Atmosudirjo, Prayudi.1993 .*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta :Gunung Agung.
- Dharma, Surya, 2011.*Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya)*, Cetakan keempat.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamidi. 2005. *Metode penelitian kualitatif*. Malang : UMM press
- Iqbal, Hasan. 2002 .*Pokok – pokok Materi Metodologi Peneltian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Keban, Yeremias T. 2004 .*enam dimensi administrasi public :konsep, terori dan isu*Yogyakarta: gavamedia
- Mahsun, Muhammad . 2006.*Pengukuran kinerja sector public* : Yogyakarta FE UGM
- Mahmudi . 2005 .*manajemen kinerja sector public* .Yogyakarta : UPP AMPYPKN
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara. Anwar Prabu. 2005 .*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Mangkunegara.A.A Anwar Prabu. 2010 .*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Moeheriono. 2011. *Indikator Kinerja Utama*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moekijat., 1995, *Manajemen Kepegawaian*, Bandung : Alumni.
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Rivai, Vethzal&Basri. 2005. *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ruky, Achmad S . 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum
- Simamora, Henry., 1995, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta : STIE YKPN
- Simanjuntak,Payaman . 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja,cetakan pertama..* Jakarta: BumiAksara
- Soeprihanto., 2001, *Teori Budaya Kerja Organisasi*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono . 2008 . *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung : Alfabeta
- Suyanto, Bagong&Sutinah.2008 .*Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana
- Wibowo, M.Phil . 2011. *Manajemen Kinerja*.Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Penelitian Ilmiah dan Dokumen :**  
 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960  
 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN  
 Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang POS
- Website:**  
[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id). Diakses pada 22 Desember 2016. Pukul 22.30 Wib.  
[www.topbrand.com](http://www.topbrand.com) Diakses pada 22 Desember 2016. Pukul 22.00 Wib.