

PENGEMBANGAN LAYANAN JASA MELALUI INOVASI PADA PT. POS INDONESIA KOTA PEKANBARU

Oleh :
Muhammad Ali Hanafiah (1401111974)
Alihanafiah402@yahoo.com

Pembimbing : Hasim As'ari
Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63272

Abstract

PT. Pos Indonesia is experiencing a lagging progress in services that have an impact on the community of service users. To overcome this, PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru developed a service before it, namely EMS (Express Mail Service) to be a service that was developed into an international shipping service, with a wider range. In addition to international shipping services, PT. Pos Indonesia also created its latest service innovation, the postshop development service that establishes partnerships with e-commerce companies and large outlets in Indonesia. The purpose of this research is to find out the development of services through selected and applied innovations and to find out what factors inhibit the development of services through innovation at PT. Pos Indonesia, Sudirman Street, Pekanbaru City. The theoretical concept used is a theory according to Evert M. Roggers with indicators of the dimensions of innovation that refer to five (5) elements in the dimensions of innovation, first Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability. In this study using a qualitative approach using descriptive analysis methods. In collecting data, researchers used interview techniques, observation and documentation using purposive sampling technique as a source of information and data analysis. The results of this study indicate that, the development of services through innovation at PT. Pos Indonesia with its superiority and quality of services offered, does not necessarily escape its shortcomings. The development of this service innovation is quite well received, by providing several types of services according to the needs of the community. The latest innovation services implemented by PT. Pos Indonesia is international shipping and postshop construction. As well as the inhibiting factors are insufficient human resources, a limited budget, and lack of socialization with the community users of services at PT. Indonesian post.

Keywords: Development, Service, Innovation

Latar Belakang Masalah

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. Di dalam 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. Saat ini penggunaan layanan jasa pengiriman barang di tengah-tengah masyarakat semakin berkembang terutama dengan adanya pembelian barang via online (e-commerce), serta selain pembelian barang via online, dimasa saat ini banyak konsumen yang lebih memilih menggunakan layanan jasa pengiriman dalam negeri maupun ke luar negeri menggunakan layanan jasa pengiriman swasta.

Pos Indonesia didirikan dengan tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan jasa bagi masyarakat luas. Kota Pekanbaru, sebagai salah satu kota di Indonesia yang memiliki cabang PT. Pos Indonesia juga mengejar keuntungan bagi perusahaan. Hal ini secara formal tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN, pasal 2 maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah :

a. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian

- nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya.
- b. Mengejar keuntungan.
 - c. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
 - d. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi.
 - e. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

Pelayanan merupakan hal yang paling penting dilakukan oleh PT. Pos Indonesia dalam melakukan transaksi kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada Pasal 3 mengenai Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan, yaitu PT. Pos Indonesia selain menangani pelayanan surat menyurat, PT. Pos Indonesia juga melayani pengiriman paket pos dengan jangkauan seluruh wilayah Indonesia hingga luar negeri. Paket pos adalah layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional.

PT. Pos Indonesia dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor swasta muncul lah suatu penerapan inovasi baru yang bertujuan untuk menghadapi persaingan global serta mendongkrak kan daya minat masyarakat yang notabene yang lebih menyukai sesuatu yang praktis dan tidak rumit. Adapun dalam memberikan layanan pengiriman, ada beberapa jenis layanan yang diberikan sebelum inovasi terbaru diterapkan yaitu meliputi :

1. Paket Pos Biasa

Layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui paket pos biasa

menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia.

2. Pos Express

Merupakan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

3. Pos Kilat Khusus

Layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

4. Paket Pos Jumbo

Paket Pos jumbo barang yaitu layanan pengiriman untuk paket yang ukurannya diatas 50 kg.

5. Express Mail Service (EMS)

Yaitu layanan pengiriman luar negeri waktunya lebih lama dibandingkan dengan pengiriman ekspres keluar negeri.

Dengan beberapa layanan yang sudah terlaksana, tidak cukup untuk membuat PT. Pos Indonesia bersaing secara global dalam memperebut pasar. Oleh karena itu diterapkan suatu inovasi yang mampu dan menyediakan apa yang dibutuhkan dalam layanan.

PT. Pos Indonesia meluncurkan layanan pengiriman internasional dan pembangunan postshop dalam layanan inovasi terbarunya. Dari kedua layanan tersebut ialah hasil dari observasi dan pengamatan dari masyarakat, yang sangat membutuhkan layanan yang praktis dan cakupan yang luas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya saat ini. Serta dalam persaingan memperebut pasar yang notabene yang dikuasai oleh kompetitor swasta, dengan inovasi baru nya PT. Pos

Indonesia siap menjadi wadah baru bagi masyarakat dan ikut andil dalam merubah perspektif masyarakat serta PT. Pos Indonesia mampu memberikan kemudahan dalam layanan yang diberikannya.

Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang di jumpai di lapangan dan telah dikemukakan pada latar belakang masalah serta dikuatkan pula dengan keterangan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengembangan layanan jasa melalui inovasi pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pengembangan layanan jasa melalui inovasi pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui pengembangan layanan jasa melalui inovasi pada oleh PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pengembangan layanan jasa melalui inovasi PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru .

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan untuk mengisi kekosongan kepustakaan terkait konsep pengembangan dengan inovasi, dan juga dapat dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a) Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi PT. Pos Indonesia dalam melakukan pengembangan layanan jasa melalui inovasi dalam rangka

mempertahankan eksistensi perusahaan nya.

b) Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai pengembangan layanan jasa serta peningkatan khususnya pengiriman barang.

Konsep Teori

a. Pengembangan

Menurut **Simamora (2006:273)** pengembangan (development) adalah penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menuaikan pekerjaan lebih baik. Pengembangan berpijak pada fakta bahwa seorang karyawan akan membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan bekerja dengan baik dalam seksesi profesi yang dijalani selama karirnya. Persiapan karir jangka panjang dari seorang karyawan untuk serangkaian dengan pengembangan karyawan.

b. Pelayanan Jasa

Dalam **Sinambela (2010, hal : 6)**, secara teoritis tujuan pelayanan jasa pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

c. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dapat di definisikan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang

disesuaikan penyelenggara pelayanan publik (**Hardiansyah : 2011 : 11**).

d. Inovasi

Menurut Oslo Manual dalam Zuhail, (2013 : 58) inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analisis, 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.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru, Jalan Jendral Sudirman No.229, Kota Pekanbaru, Riau. Alasan dipilihnya lokasi penelitian ini karena PT. Pos Indonesia yang berada di Jalan Jendral Sudirman merupakan kantor pos sentral pengelolaan pos (SPP) yang memiliki fungsi cukup lengkap yaitu sebagai kantor pos, kantor sentral distribusi, kantor sentral giro gabungan. Selain itu PT. Pos Indonesia yang berada di Jalan Jendral Sudirman juga merupakan pusat pengiriman induk untuk wilayah pengiriman yang berada di Provinsi Riau.

Informan Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan informan sebagai objek informasi terkait dengan Pengembangan Layanan Jasa melalui Inovasi pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru, baik yang berupa data maupun penjelasan tentang fisik maupun keadaan sosial. Fakta yang dibutuhkan meliputi kata-

kata atau tindakan informan yang memberikan data dan informasi tentang inovasi terbaru layanan jasa di PT. Pos Indonesia. Informan penelitian adalah subjek atau yang mengetahui atau memberikan informan untuk kelengkapan mengenai objek penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposif Sampling.

Kemudian menetapkan beberapa pihak yang terkait menjadi informan kunci dalam penelitian Pengembangan Layanan Jasa melalui Inovasi pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Direktur pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.
2. Manager Pelayanan pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.
3. Costumer Service pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.
4. Masyarakat , dalam penentuan sampel ini penulis memilih satu atau dua orang informan tetapi karena dengan dua sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka penulis mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang informan sebelumnya sehingga penulis dapat menemukan data yang dibutuhkan.

Jenis Data dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah melalui wawancara yang peneliti lakukan terhadap pihak-pihak yang bersangkutan atau dianggap mengetahuinya diantaranya, Direktur pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru, Manager Pelayanan pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru, dan costumer service pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru serta masyarakat pengguna layanan jasa PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru. Serta

pengamatan yang penulis secara langsung yang dilakukan dilapangan.

2.Data Sekunder

Sumber data skunder ini digunakan untuk mendukung informasi dari data yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung kelapangan. Penulis juga menggunakan data skunder hasil studi pustaka. Dalam studi pustaka, penulis membaca literatur-literatur yang dapat menunjang penelitian, yaitu :

- 1.Profil PT. Pos Indonesia KotaPekanbaru.
- 2.Data Jumlah Produksi PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.
- 3.Data Nama Jasa Pengiriman Barang di Kota Pekanbaru.
- 4.Data Topbrand tentang perusahaan pemberian jasa pengiriman barang.
- 5.Buku yang berkaitan dengan penelitian.
- 6.Jurnal yang berkaitan dengan inovasi dan pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan:

1.Wawancara

Peneliti melakukan wawancara tanya jawab dengan pihak yang terkait dimulai pada bulan Juni sampai bulan Oktober 2018. Dengan penelitian diantara nya, kantor PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru, Manager Pelayanan pada kantor PT. Pos Indonesia, costumer service pada kantor PT. Pos Indonesia, serta masyarakat pengguna jasa layanan paket pos yang merupakan orang-orang yang terlibat penerapan inovasi layanan di kantor PT. Pos Indonesia. Sehingga peneliti mendapatkan data-data yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk memperoleh data yang valid dan akurat.

2. Observasi

Kegiatan pengamatan (observasi) lansung terhadap objek penelitian untuk

mengenal aspek-aspek yang relevan dan peting sebagai dasar penelitian yang akan dilakukan. Pengamatan di lapangan yang penulis lakukan bertujuan untuk mengenali kemungkinan adanya informasi yang di lewatkan dari pedoman wawancara yang dilakukan serta penulis berupaya memperkaya dimensi pengamatan dari fenomena yang ada. Pengamatan (Observasi) ini dilakukan di kantor PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru. Pengamatan di mulai pada bulan Juni sampai dengan bulan Oktober 2018.

3.Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, metode dokumentasi juga penulis lakukan. Metode ini sangat membantu penulis untuk menujung dan memperkuat penelitian penulis. Dokumentasi disini berupa foto-foto yang menyangkut dengan hasil peneliltian.

4.Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan (Library Research) adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca berbagai litelatur seperti buku, jurnal dan lain-lain seputar masalah penelitian yang dapat mendukung hasil penelitian.

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, yaitu berusaha menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan.

Adapun langkah langkah dalam analisis data deskriptif kualitatif meliputi :

Komponen-komponen analisis data model interaktif adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data
- b. Penyajian data
- c. Penarikan Kesimpulan

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

PT. Pos Indonesia dalam inovasinya melakukan pengembangan sebuah layanan EMS (Express Mail Service), EMS(Express Mail Service) merupakan sebuah layanan pengiriman barang dari dalam negeri ke luar negeri dengan ketentuan serta jangkauan layanan yang terbatas. Adapun inovasi yang dikembangkan PT. Pos Indonesia dari layanan EMS(Express Mail Service) menjadi layanan pengiriman internasional, dengan memberikan 2 jenis produk layanan pengiriman jasa ke luar negeri yang ditawarkan kepada masyarakat pengguna serta dengan jangkauan pengiriman sebanyak 232 negara. Selain pengiriman internasional, PT. Pos Indonesia juga meluncurkan pembangunan postshop, pembangunan postshop adalah sebuah jalinan mitra kerja sama dengan perusahaan e-commerce di Indonesia dan gerai-gerai besar di seluruh Indonesia. Jalinan mitra kerja PT. Pos Indonesia dengan perusahaan e-commerce bertujuan untuk merebut pasar, dimana peran PT. Pos Indonesia sebagai penyedia layanan pengiriman barang. Serta jalinan mitra kerja sama dengan gerai-gerai besar seperti Indomaret, akan memudahkan masyarakat menggunakan layanan jasa tidak harus ke kantor pos.

Penilaian Inovasi berdasarkan dimensi Inovasi Evert M. Rogers:

1. Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

PT. Pos Indonesia selaku BUMN (Badan Usaha Milik Negara) sebagai penyedia layanan jasa pengiriman

barang yang sudah lama berdiri, agar tidak kalah saing ditengah persaingan dengan sesama kompetitor swasta yang memberikan jasa layanan barang yang sama, maka PT. Pos Indonesia menerapkan dan menciptakan inovasi layanan pengiriman internasional yang merupakan pengembangan dari layanan sebelumnya yaitu EMS (Express Mail Service) dan pembangunan postshop yang memiliki mitra kerja sama dengan perusahaan e-commerce dan gerai-gerai besar di Indonesia.

2. Compability (Kesesuaian)

Pengembangan layanan inovasi menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan saat sekarang ini. Kesesuaian dari pengembangan layanan inovasi yang dikembangkan dan diciptakan dari pengiriman internasional dan pembangunan postshop terletak pada sampai sejauh mana pengembangan layanan inovasi ini sesuai dengan layanan terdahulu yang digantikan. Layanan EMS (Express Mail Service) yang dikembangkan menjadi layanan pengiriman internasional dan layanan pengiriman dengan online shop menggunakan layanan paket express. Namun dengan pengembangan layanan inovasi pada PT. Pos Indonesia dikembangkan dan diciptakan tidak serta merta dihilangkan, akan tetap lebih pada dikembangkan dengan cakupan luas nya sebuah layanan dan memberikan penambahan jenis produk pada masing-masing layanan yang diberikan.

3. Complexity (Kerumitan)

Pengembangan layanan inovasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Jalan Sudirman Kota Pekanbaru tidak lepas dari kerumitan yang terdapat didalamnya. Kerumitan di dalam pengembangan layanan inovasi pengiriman internasional dan pembangunan postshop terletak pada

penggunaan teknologi informasi dalam menjalankan layanan inovasi. Penggunaan teknologi informasi dalam pengembangan layanan inovasi memerlukan pelatihan-pelatihan secara rutin dan bertahap. Penerapan layanan inovasi agar diketahui oleh masyarakat salah satunya dengan mensosialisasikan layanan yang diperbaharui, agar diketahui banyak orang. Diketahui bahwa pengembangan layanan inovasi di PT. Pos Indonesia itu sama dengan sesuai standar dan ketentuan yang ada.

4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Pengembangan Inovasi di kantor PT. Pos Indonesia Jalan Sudirman Kota Pekanbaru sudah melalui tahapan uji coba. Dilihat dari layanan EMS (Express Mail Service) yang sering digunakan masyarakat untuk mengirimkan barangnya ke luar negeri, dikarenakan berkembang maka dari itu PT. Pos Indonesia memperbaharui menjadi layanan pengiriman internasional. Serta dalam layanan paket Express yang sering digunakan oleh masyarakat, diciptakan layanan pembangunan postshop yang menjalin mitra kerja dengan perusahaan e-commerce. Namun dalam praktiknya tidak serta merta berjalan baik dengan sendirinya. Cukup membutuhkan jangka waktu serta pelatihan-pelatihan dan pendampingan dalam pengembangan layanan inovasi untuk melihat kesiapan sumber daya manusia yang tersedia, sistem yang ada, serta pengelolaan pelayanan dalam layanan inovasi terbaru saat ini.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Atribut dalam pengembangan layanan inovasi pada pengiriman internasional dan pembangunan postshop dapat diamati dan tidak dapat dilepaskan dalam pengembangan layanan inovasi serta penerapannya.

Dapat diamati bagaimana pengembangan layanan inovasi bdi PT. Pos Indonesia Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dapat bekerja secara standar dan aturan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, untuk melihat secara efektif atau tidak inovasi layanan dilihat dari kinerja pelayanannya.

Faktor-faktor penghambat pengembangan layanan jasa melalui inovasi pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru :

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia termasuk faktor yang sangat mempengaruhi didalam pengembangan layanan jasa melalui inovasi pada PT. Pos Indonesia Jalan Sudirman Kota Pekanbaru. Tanpa adanya sumber daya yang memiliki kualitas dan kuantitas dibidangnya dan didukung dengan jumlah sumber daya yang memadai akan dapat mewujudkan keberhasilan dari pelaksanaan tersebut. Diperlukan suatu pengelolaan dalam mengatur sumber daya manusia-manusianya maupun sumber daya lainnya untuk kelancaraan pelaksanaan demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

2. Anggaran

Anggaran merupakan sejumlah uang yang dihabiskan dalam periode tertentu untuk melaksanakan suatu program/kegiatan, penyusunan anggaran menjadi hal yang penting dalam sebuah proses perencanaan, karena anggaran merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu program/kegiatan. Oleh karena itu dana harus tercukupi dalam organisasi terutama dalam pengembangan layanan jasa melalui inovasi PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.

3. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan hal yang terpenting di dalam pengembangan layanan jasa melalui inovasi PT. Pos Indonesia. Sosialisasi ialah sebuah

komunikasi dan informasi dari PT. Pos Indonesia ke masyarakat pengguna layanan jasa. Dengan sosialisasi yang diberikan, maka masyarakat akan mengetahui bahwa ada inovasi yang terbaru yang diterapkan dan di ciptakan untuk memudahkan kebutuhan mereka.

Kesimpulan

1. Pengembangan layanan jasa melalui inovasi pada PT. Pos Indonesia berupa produk layanan pengiriman internasional dan pembangunan postshop. Penerapan layanan yang dikembangkan melalui inovasi tersebut, berjalan lancar dengan seiring kualitas layanan yang menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan pengembangan layanan melalui inovasinya, yang di rasakan masyarakat dalam menggunakan layanan, baik melakukan pengiriman barang atau surat, serta melakukan transaksi pembayaran, sangat praktis dan tidak rumit dalam menggunakan layanan yang diberikan.

2. Faktor-faktor penghambat yang pengembangan layanan jasa melalui inovasi adalah terbatasnya sumber daya manusia PT. Pos Indonesia dalam melayani masyarakat. Terbatasnya anggaran yang tersedia untuk meningkatkan kualitas layanan, serta kurang sosialisasi ke masyarakat pengguna layanan jasa pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.

Saran

1. Layanan pengiriman internasional yang menawarkan produk layanan prioritas dan layanan non prioritas, dengan perbedaan sistem update tracking. Sebaiknya satu produk saja yang di tawarkan. Dengan layanan baru yang di terapkan, masyarakat cenderung memilih yang tidak rumit dan praktis. Sama halnya dengan layanan pembangunan postshop yang menjalin mitra kerja sama dengan perusahaan e-commerce dan gerai-gerai besar di Indonesia. Semakin banyak perusahaan

dan gerai-gerai yang menjalin mitra kerja sama PT. Pos Indonesia, akan semakin banyak yang menggunakan layanan jasa PT. Pos Indonesia. Serta bisa mengungguli kompetitor layanan jasa swasta lain nya.

2. saran-saran dari faktor yang menghambat pengembangan layanan jasa melalui inovasi pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru adalah:

a. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia di PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru menyebabkan lambat, dalam melayani masyarakat pengguna jika sedang melakukan transaksi. Dengan penambahan jumlah karyawan di bagian teller, akan semakin meminimalisir kerja dan tidak rumit.

b. PT. Pos Indonesia sebaiknya lebih giat dalam mencapai target jumlah produksi. Dengan meningkatnya jumlah produksi. Tentu hasil yang diperoleh semakin meningkat. Dengan anggaran yang mencapai lebih dari target, akan mendukung kualitas layanan inovasi ini di terapkan di PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru.

c. PT. Pos Indonesia dalam penerapan layanan jasa melalui inovasi, sebaiknya lebih gencar sosialisasi dengan masyarakat pengguna layanannya. Selama ini sosialisasi hanya terfokus di teknologi yang mayoritas penggunaan internet. Tidak semua masyarakat mengerti dengan teknologi, sebaiknya PT. Pos Indonesia melakukan sosialisasi seperti iklan di televisi, brosur, spanduk, dan papan reklame. Dengan sosialisasi seperti ini, seluruh dari kalangan masyarakat bisa mengetahuinya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.

- Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elitan, Lena dan Anatan, Lina. 2009, *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Fontana, Avanti. 2011. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMPYPKN
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Susanto. 2010. *Management Gems*. Jakarta: Kompas
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Thenint, Hugo LL & A. 2010. *Mini Study 10 Innovation in The Public Sector*. Manchester. *Global Review of Innovation Intelegence and Policy Studies*. Manchester: Inno Gripe
- Tjiptona, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Zuhal. 2013, *Gelombang Ekonomi Inovasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- B.Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN
- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Pos dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO)
- C.Elektronik**
- www.posindonesia.co.id, Diakses pada 16 Desember 2017 Pukul 22.15 Wib.
- www.topbrand.com, Diakses pada 20 Desember 2017 Pukul 18.15 Wib.
- www.teoripelayanan.co.id, Diakses pada 14 Desember 2018 Pukul 14:38 Wib.