

Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli

Yarniwati Junidar Putri Halawa ^{a,1,*}, Syah Abadi Mendrofa ^{b,2}, Perlindungan Faebuadodo Hulu ^{c,3}, Delipiter Lase ^{d,4}

^a Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Jl. Karet No.30 Kelurahan Ilir, Gunungsitoli, 22814, Indonesia

^b Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Jl. Karet No.30 Kelurahan Ilir, Gunungsitoli, 22814, Indonesia

^c Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Jl. Karet No.30 Kelurahan Ilir, Gunungsitoli, 22814, Indonesia

^d Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Jl. Karet No.30 Kelurahan Ilir, Gunungsitoli, 22814, Indonesia

¹ yarnihalawa693@gmail.com; ² syahabadi.mendrofa@gmail.com; ³ perlinhl@gmail.com; ⁴

delipiterlase@uniasac.id

*korespondensi author

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel

Dikirim: 21-2-2025

Direvisi: 20-10-2026

Diterima: 20-10-2026

Kata Kunci

Perencanaan Kebutuhan

SDM

Kualitas Pelayanan

ABSTRAK

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

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC-BY.



1. Pendahuluan

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

Setiap perusahaan atau organisasi perlu melakukan perencanaan sumber daya manusia yang efektif untuk meraih keunggulan. Hal Karena perencanaan SDM berperan penting dalam memilih tenaga kerja yang tepat dan berkompeten, yang akan mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Farida (2021:39), bahwa perencanaan sumber daya manusia (PSDM) merupakan fungsi utama yang harus dilaksanakan dalam organisasi, guna menjamin tersedianya tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai posisi, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat. Kesemuanya itu dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang telah dan akan ditetapkan.

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

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

Menurut Hasibuan (2017:258), peran karyawan bertujuan untuk menjalankan segala aktivitas perusahaan dengan maksimal sesuai apa yang menjadi peran dan fungsi karyawan itu sendiri. Sangat perlu bagi karyawan untuk memahami tugas dan peran mereka karena kelancaran aktivitas perusahaan bergantung pada peran karyawan.

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan dan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Mereka adalah aset utama yang menjalankan berbagai aktivitas dan fungsi yang krusial, mulai dari produksi, pemasaran, pelayanan pelanggan, hingga manajemen. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Ifadhila dkk (2023), bahwa karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Pegawai juga merupakan aset utama organisasi, tanpa peran sertanya kegiatan organisasi tidak akan berlangsung.

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

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

Penelitian terdahulu oleh Ronggonundarmo dkk. (2019) membahas analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja sebagai dasar perencanaan sumber daya manusia di instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian tersebut menunjukkan pentingnya analisis kebutuhan tenaga kerja dalam mendukung efisiensi operasional. Namun, konteks penelitian tersebut berbeda dengan penelitian di Kantor Pos Gunungsitoli yang menghadapi permasalahan pelayanan, seperti keterbatasan loket, kesenjangan kompetensi pegawai, dan keterlambatan pengiriman paket. Perbedaan konteks tersebut menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai perencanaan kebutuhan SDM pada organisasi jasa yang berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis perencanaan kebutuhan SDM, kondisi kualitas pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perencanaan SDM di Kantor Pos Gunungsitoli. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menghubungkan perencanaan kebutuhan tenaga kerja dengan permasalahan pelayanan pada objek penelitian tersebut. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kesesuaian kebutuhan dan kompetensi pegawai dengan tuntutan pelayanan serta menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan pengelolaan SDM.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Kantor Pos Gunungsitoli, terdapat beberapa kondisi yang perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelaksanaan pelayanan. Permasalahan yang teridentifikasi meliputi kompetensi sebagian pegawai yang dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan tugas yang dijalankan, keterbatasan loket pelayanan yang berpotensi menyebabkan antrean panjang, serta kebutuhan petugas keamanan untuk mendukung kelancaran operasional. Selain itu, kendala komunikasi dengan pelanggan yang membutuhkan bantuan bahasa daerah dan keterlambatan pengiriman paket juga menjadi persoalan yang perlu ditelaah lebih lanjut.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kajian mengenai kesesuaian jumlah dan kompetensi pegawai dengan kebutuhan operasional serta tuntutan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memperjelas kondisi yang terjadi, temuan awal tersebut perlu didukung oleh hasil observasi, keterangan informan, atau dokumentasi yang relevan. Data pendukung yang digunakan dalam penelitian ini meliputi [cantumkan bukti observasi, hasil wawancara awal, atau dokumen yang benar-benar tersedia]. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis perencanaan kebutuhan SDM, kondisi kualitas pelayanan, dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perencanaan SDM di Kantor Pos Gunungsitoli.

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

2. Tinjauan Pustaka (tebal, 12 pt)

Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Perencanaan SDM adalah proses sistematis untuk meramalkan kebutuhan tenaga kerja organisasi di masa depan dan mengembangkan strategi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Ini melibatkan analisis kebutuhan keterampilan dan kompetensi, identifikasi kesenjangan tenaga kerja, serta pengembangan rencana perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

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

Menurut Syah Abadi., dkk (2023:66), perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan proses sistematis yang krusial dalam mengelola tenaga kerja organisasi. Definisi perencanaan SDM mencakup analisis mendalam terhadap kebutuhan karyawan, keterampilan yang diperlukan, serta tanggung jawab yang harus diemban oleh tenaga kerja dalam mendukung tujuan dan strategi organisasi.

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

Menurut Hasibuan (2017:258), indikator perencanaan sumber daya manusia yaitu: Pengadaan, Pengembangan, Kompensasi, Pemeliharaan, Kedisiplinan, dan Pemberhentian.

Tujuan Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Helmiyatun dkk (2021:32-33), tujuan perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang hendak dicapai yaitu:

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

Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat di definisikan sebagai serangkaian aktivitas atau proses yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan (baik itu manusia atau mesin) dengan penerima layanan (pelanggan atau klien). Interaksi ini bersifat fisik dan bertujuan untuk memenuhi

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

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

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

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

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

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

Dimensi Kualitas Pelayanan

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

1. *Tangibles*. Dimensi pelayanan tangibles merujuk pada aspek-aspek pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh panca indera konsumen.
2. *Reliability*. *Reliability* atau keandalan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan.
3. *Responsiveness*. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini mengacu pada kesediaan dan kesiapan penyedia jasa untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat.
4. *Competence*. *Competence* atau kompetensi merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang merujuk pada tingkat keahlian dan profesionalisme penyedia jasa.

5. *Courtesy*. Dimensi pelayanan *Courtesy* merujuk pada aspek penting dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Ini mencakup sikap sopan santun dan perilaku yang ditunjukkan oleh pemberi jasa saat memberikan pelayanan.
6. *Credibility*. *Credibility* atau kredibilitas merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang merujuk pada reputasi dan kepercayaan yang dimiliki oleh penyedia jasa di mata konsumennya.
7. *Security*. *Security* atau keamanan merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang mengacu pada tingkat keamanan yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi dengan penyedia jasa.
8. *Access*. *Access* atau akses merujuk pada tingkat kemudahan bagi pelanggan untuk menjangkau dan menghubungi penyedia layanan. Aspek ini sangat penting dalam kualitas pelayanan karena mempengaruhi pengalaman pelanggan secara langsung.
9. *Communication*. Komunikasi merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang berkualitas. Dimensi ini mengacu pada kemudahan yang diberikan kepada konsumen untuk dapat berkomunikasi secara efektif dengan pihak penyedia jasa.
10. *Understanding*. *Understanding* atau pemahaman merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini merujuk pada upaya yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk benar-benar mengerti dan memahami kebutuhan, keinginan, serta harapan konsumennya. Hal ini melibatkan kemampuan

3. Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

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

Lokasi Penelitian

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

Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia serta pelaksanaan pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan dan relevansi informasi yang dimiliki terhadap fokus penelitian. Informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini mencakup staff kantor pos, kepala kantor pos, kepala bidang, dan unsur yang terkait lainnya dengan jumlah sebanyak 15 orang.

Pengumpulan informasi dari para informan diarahkan untuk memperoleh gambaran mengenai perencanaan kebutuhan pegawai, kesesuaian kompetensi dengan tugas, kendala dalam pengelolaan SDM, serta kondisi pelayanan kepada pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui wawancara selanjutnya dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang tersedia untuk mendukung analisis penelitian.

Sumber Data

1. Data Primer

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

2. Data Sekunder

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

4. Hasil dan Pembahasan (tebal, 12 pt)

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.

Berdasarkan hasil penelitian, perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, terutama keterbatasan anggaran yang dapat menghambat perekrutan pegawai baru ketika kebutuhan tenaga kerja meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya perencanaan kebutuhan pegawai yang mempertimbangkan kebutuhan operasional dan kemampuan organisasi dalam menyediakan sumber daya.

Dari aspek kualitas pelayanan, penelitian ini mengidentifikasi perlunya peningkatan kompetensi pegawai, khususnya dalam pemanfaatan teknologi dan pelaksanaan tugas pelayanan. Kendala operasional dan penyampaian informasi kepada pelanggan juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM perlu diarahkan tidak hanya pada pemenuhan jumlah tenaga kerja, tetapi juga pada kesesuaian kompetensi pegawai dengan tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Secara keseluruhan, perencanaan kebutuhan SDM perlu didukung oleh evaluasi kebutuhan tenaga kerja secara berkala, pengembangan kompetensi pegawai, komunikasi internal yang baik, serta penggunaan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu Kantor Pos Gunungsitoli menyesuaikan pengelolaan SDM dengan kebutuhan operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penerapan langkah-langkah tersebut perlu disesuaikan dengan kondisi aktual organisasi dan didasarkan pada hasil evaluasi yang terukur.

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.

Kualitas Pelayanan yang diberikan Kantor Pos 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.

Kendala-kendala dalam Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Kantor Pos 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.

5. Kesimpulan

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

1. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat vital untuk memastikan kelancaran operasional dan efisiensi pelayanan. 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.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat. 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.
3. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional organisasi. Namun, berbagai kendala baik yang bersifat internal maupun eksternal sering kali menghambat implementasi perencanaan SDM yang efektif. Kendala-kendala tersebut antara lain adalah ketidakpastian dalam prediksi kebutuhan SDM, masalah komunikasi antara pimpinan dan staf, keterbatasan anggaran, kurangnya data yang akurat, serta perlawanan terhadap perubahan dalam organisasi. Semua faktor ini berpotensi mengurangi efektivitas perencanaan SDM dan berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Daftar Pustaka

- Alasan, a. (2021). *Metode penelitian kualitatif* (s. Nurachma, ed.). Pt raja grafindo persada.
- Farida, s. I. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Eureka media aksara.
- Hafsiah yakin, i. (2023). *Manajemen sumber daya manusia* (u. Supriatna, ed.). Cv. Aksara global akademia.
- Hasibuan, m. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara.
- Helmiyatun, saputra, e. K., niswah, c., bagho, k. L., fuadah, s. S., sari, d. N., putro, s. E., risdianovi, n., & latif, w. N. S. (2021). *Perencanaan manajemen sumber daya manusia* (supriyanto & l. Firdausiyah, eds.). Sanabil. [Www.sanabil.web.id](http://www.sanabil.web.id)
- Ifadhila, iswahyudi, m. S., tahir, r., samsuddin, h., hadiyat, y., herman, hamdani, d., & ramadoan, s. (2023). *Strategi perencanaan sumber daya manusia (mengelola dan menetapkan sdm) yang berkualitas* (sepriano & efitra, eds.). Pt. Sonpedia publishing indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/373976536>
- Kotler, p., & amstrong, g. (2016). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed.). Erlangga.

- Mayangky, n. A., & suharyanto. (2018). Perancangan sistem informasi sentra pelayanan kepolisian terpadu pada polsek citeureup cimahi. *Jurnal sisfokom*, 07(01), 67–74.
- Rachman, m. (2021). *Manajemen pelayanan publik* (t. Media, ed.). Tahta media group.
- Ronggonundarmo, b., patria jati, s., & agushybana, f. (2019). Analisis kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja sebagai dasar perencanaan sdm di instalasi farmasi rs. X semarang. *Jurnal manajemen kesehatan indonesia*, 7(3), 205–211.
- Sitanggang, d. H., & damiyana, d. (2022). Analisis faktor kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi pesan makanan online. *Jurnal lentera bisnis*, 11(2), 109–118. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i2.528>
- Sulistiyowati, w. (2018). *Buku ajar kualitas layanan teori dan aplikasinya* (s. B. Sartika, ed.). Umsida press.
- Waruwu, e., waruwu, s., ndraha, a. B., telaumbanua, e., lase, d., halawa, f., bate'e, m. M., waruwu, m. H., mendrofa, s. A., laoli, a., halawa, o., & gea, m. (2023). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia* (m. Silalahi, ed.). Future sience. <https://www.researchgate.net/publication/375749587>