

KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) ASIA AFRIKA BANDUNG

Andika Danadipa Aji¹; Heru Nurasa²; Neneng Weti Isnawaty³

^{1,2,3}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran,
Bandung, Indonesia

¹andika18004@mail.unpad.ac.id; ²heru.nurasa@unpad.ac.id ; ³nenengwety@gmail.com

ABSTRACT

This study tries to explain the performance of service employees at PT. POS Indonesia (Persero) Asia Africa Bandung. At this time, the condition of the service process provided by PT. POS Indonesia is still not optimal. This condition is marked by the fact that there are still many customers who are disappointed and many have switched to other competing service companies, even though PT. POS Indonesia is one of the oldest service companies in Indonesia, which has been around for 200 years, making it interesting to study. The research method used is a qualitative research method that aims to understand, analyze, and explain various aspects that exist in the Performance of Service Employees at PT. POS Indonesia (Persero) Asia Africa Bandung. The theory used as a reference is the theory of performance indicators from Sedarmayanti. As in this theory, performance indicators include, Work Achievement, Skills, Behavior, and Leadership. The results of the study show that currently the performance of Service Employees at PT. POS Indonesia (Persero) Asia Africa Bandung is still not optimal. This can be seen from the facilities and quality of the network which ultimately hinder the quality of work in the service process as well as the discipline of service employees who are still not good and the initiatives of employees who still need to be improved to make it more optimal. Of course all performance indicators of service employees at PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung needs to be continuously improved so that customers are happy and their needs can be met properly so that they are not less competitive than other competing companies.

Keywords: Performance, Employees Performance, Service, Customer, PT. POS Indonesia (Persero)

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba menjelaskan tentang kinerja pegawai pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung. Pada saat ini, kondisi proses pelayanan yang diberikan PT. POS Indonesia masih dirasa belum optimal. Kondisi ini ditandai dengan masih banyaknya pelanggan yang kecewa dan banyak beralih ke perusahaan jasa pesaing lainnya padahal PT. POS Indonesia adalah salah satu perusahaan jasa tertua di Indonesia yang sudah berdiri sejak 200 tahun lamanya, sehingga menarik untuk diteliti. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami, menganalisis, serta menjelaskan berbagai aspek yang ada dalam Kinerja Pegawai Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung. Teori yang dijadikan acuan adalah teori indikator kinerja dari Sedarmayanti. Adapun dalam teori tersebut, indikator kinerja meliputi, Prestasi Kerja, Keahlian, Perilaku, dan Kepemimpinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini Kinerja Pegawai Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung masih belum optimal. Hal ini dapat terlihat dari fasilitas dan kualitas jaringan yang buruk dan akhirnya menghambat kualitas kerja dalam proses pelayanan serta kedisiplinan pegawai pelayanan yang masih kurang baik dan inisiatif para pegawai yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi agar lebih optimal. Tentunya seluruh indikator kinerja dari para pegawai pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung perlu untuk terus ditingkatkan agar para pelanggan merasa senang dan kebutuhan mereka pun dapat terpenuhi dengan baik sehingga tidak kalah saing dengan perusahaan pesaing lainnya.

Kata kunci: Kinerja, Kinerja Pegawai, Pelayanan, Pelanggan, PT. POS Indonesia (Persero)

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan lembaga publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia, terutama sebagai sarana komunikasi untuk menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat luas, baik dalam negeri maupun luar negeri, serta memperlancar arus surat. Pemberi jasa pengiriman barang saat ini menghadapi persaingan yang ketat dari sektor swasta. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia (Persero) harus memiliki nilai lebih untuk dapat bersaing, terutama melalui peningkatan pelayanan sehingga PT. Pos Indonesia (Persero) dapat memberi nilai tambah dalam menghadapi persaingan.

PT. Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa pos. Pengertian BUMN Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan langsung yang bersumber dari kekayaan negara yang terpisah. BUMN merupakan aset penting bagi negara Indonesia, karena pendapatan dari perusahaan ini akan masuk ke kas negara dan akan digunakan untuk membayar utang negara, membayar administrasi dan reimbursement. Meningkatkan ketika melakukan impor untuk negara, ekspor atau kerjasama internasional dengan perusahaan lain. Begitu juga PT. Pos Indonesia berperan penting sebagai perusahaan ekspedisi yang menyediakan layanan pengiriman barang antar provinsi.

Saat ini, pengembangan demi pengembangan dalam peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia menjadi tujuan utama untuk meningkatkan pelayanan konsumen yang baik. Di perusahaan, tentu saja itu membutuhkan sumber daya manusia dalam jumlah yang tepat maka kualitas yang baik. Sangat dibutuhkan pelaksanaan rencana peningkatan kualitas sumber daya manusia, tepat sasaran dan saling menguatkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja yang diperoleh oleh sumber daya manusia dalam pelaksanaan tugas yang dipercayakan. Selain itu juga bertujuan untuk memberikan komitmen yang baik terhadap tugas dan tanggung jawab serta fungsinya yang efektif dan efisien. Jadi, dalam hal ini, karyawan diharuskan untuk menjadi lebih mampu dan memaksimalkan produktivitas, dan menunjukkan sikap yang baik dalam berpikir dan bertindak agar nantinya diharapkan memiliki efek yang baik pada kinerja karyawan itu sendiri.

Di perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan menjadi patokan yang sangat penting bagi perusahaan. Di dalam persaingan bisnis pun, penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk memastikan kepuasan kepada pelanggan sehingga perusahaan mampu bersaing dan unggul dengan para perusahaan penyedia layanan lain serupa dan juga berpengaruh pada citra perusahaan yang tentunya akan semakin meningkat. Maka dari itu semua pihak harus berperan aktif di tengah-tengahnya.

Dengan adanya kompleksitas serta semakin beratnya suatu pekerjaan begitu pula dengan tugas-tugas yang harus segera diselesaikan, suatu perusahaan perlu mencari cara yang sesuai, apalagi dengan beragamnya permintaan dari masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dan harapan bagi semua orang dan semua negara. Di Indonesia, jaminan pelayanan publik bagi warga negaranya dinyatakan mulai dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, batang tubuh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mulai dari pasal 27 sampai dengan pasal 34 yang membahas tentang hak-hak warga negara. Jadi sangat jelas bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan, hak warga negara dan kewajiban negara dalam pelaksanaannya.

Memang sampai saat ini masalah pelayanan birokrasi di Indonesia masih belum ada perbaikan yang sangat signifikan. Nilai-nilai lama dengan struktur, budaya dan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak jauh berbeda dengan situasi saat ini. Kinerja layanan tidak dapat ditingkatkan, malah menambah masalah baru dimata masyarakat. Orang-orang sering terkesan mengeluh tentang layanan berkualitas buruk dan juga dengan kurangnya etika moral dari birokrasi sebagai penyedia layanan publik.

Adapun beberapa pendapat dari masyarakat atau pelanggan hal yang sering menjadi masalah yaitu proses pelayanan yang lambat di Kantor Pos dan akhirnya sering membuat para pelanggan menjadi kecewa. Dalam hal ini citra PT. Pos Indonesia (Persero) yang saat ini menjadi mulai menurun dimata para pelanggan atau masyarakat, membuat perusahaan harus mencari strategi-strategi agar perusahaan dapat kembali dilirik oleh pelanggan atau masyarakat, salah satu cara yang dilakukan yaitu melalui pelatihan serta pengembangan pegawai pelayanan guna untuk meningkatkan kualitas pegawai yang ada dalam proses pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam yang berjudul Kinerja Pegawai Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung.

METODE

Metode penelitian yang diterapkan ialah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan total informan sebanyak 8 orang yang terdiri dari Manajer Pelayanan, Petugas Locket, Customer Service, dan Staff Pelayanan Dalam di Kantor POS Asia Afrika Bandung. Untuk menganalisis bagaimana Kinerja Pegawai Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung penulis menggunakan

teori indikator kinerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2010:377) dalam (Sara, 2021):

1. Prestasi Kerja
2. Keahlian
3. Perilaku
4. Kepemimpinan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prestasi Kerja

Prestasi Kerja diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan wewenang yang diberikan kepadanya dalam hal kualitas kerja. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai, serta kualitas pekerjaan mereka, secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja mereka. Penilaian kinerja dan kualitas kerja berpengaruh terhadap pengembangan karir dan prestasi kerja. Prestasi kerja pegawai sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan. Hal ini tentunya menjadi kewajiban seorang pimpinan untuk dapat menciptakan suasana yang dapat mendukung terciptanya prestasi kerja yang tinggi dari pegawai. Prestasi kerja setiap pegawai dapat dievaluasi berdasarkan efektivitas dan kualitas pekerjaan yang telah diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pelayanan Kantor POS Asia Afrika Bandung pada bagian staff pelayanan yang mengatakan memperhatikan kualitas kerja dan berusaha untuk memberikan kualitas yang terbaik sehingga berguna bagi perusahaan dan memberikan kepuasan kepada para pelanggan Kantor POS Asia Afrika Bandung, penulis berasumsi bahwa sebagian besar pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung memperhatikan kualitas kerja mereka dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang ada pada bagian pelayanan Kantor POS Asia Afrika Bandung dan ini semua bisa terjadi salah satunya karena adanya usaha yang dilakukan oleh pimpinan dari bagian pelayanan.

Tentu karena adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh manajer pelayanan selaku pimpinan bagian pelayanan yang ada di Kantor POS Asia Afrika Bandung seperti morning briefing, share knowledge dan pengalaman, serta pemeriksaan rutin atau periodik kepada pegawai memberikan dampak yang cukup besar terhadap kepedulian pegawai mengenai kualitas kerja mereka dalam melaksanakan pekerjaan pada bagian pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung. Selain itu PT. POS Indonesia (Persero) Pos Asia Afrika Bandung juga suka melakukan pelatihan-pelatihan ataupun diklat kepada para pegawainya, lalu penulis juga mencoba mencari tahu lebih dalam mengenai manfaat-manfaat apa saja yang dirasakan para pegawai pelayanan terkait pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh PT. POS Indonesia (Persero) khususnya untuk meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara pula memang human error adalah salah satu permasalahan yang paling sering terjadi di bagian pelayanan begitupula

factor kelelahan dan kurang fokus dalam bekerja yang akhirnya bisa berakibat kesalahan yang merugikan perusahaan dan juga pelanggan, maka dari itu memang penting dilakukannya pengecekan ulang agar dapat mengantisipasi masalah-masalah yang terjadi karena adanya human error ini. Dan dari beberapa pendapat informan pegawai pelayanan mengungkapkan bahwa selain karena human error permasalahan yang sering terjadi itu dikarenakan adanya gangguan jaringan sehingga menghambat kinerja pegawai dalam melakukan proses pelayanan dan juga transaksi yang terjadi kepada pelanggan dan masih kurangnya fasilitas kantor yang cukup dan harus ditingkatkan kembali agar kualitas kerja para pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung dapat lebih baik lagi kedepannya.

Tabel 1.1 Temuan Lapangan Indikator Prestasi

Indikator Prestasi Kerja	Temuan di Lapangan
Kualitas Kerja	Kualitas kerja pegawai pelayanan cukup baik hanya saja masih ada yang harus ditingkatkan kembali

Sumber: (Sara, Penulis, 2022)

Keahlian

Keahlian yaitu suatu tingkat kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaan atau tugas yang diberikan kepadanya, kemampuan bisa berbentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi, dan kerjasama tim.

Pengetahuan adalah hal paling dasar yang mampu dilihat untuk dapat mengetahui keahlian seseorang, sebagaimana seorang pegawai tersebut memiliki pengetahuan dan paham akan tugasnya dalam suatu pekerjaan. Pada intinya latar belakang suatu pendidikan akan sangat berpengaruh terhadap keahlian seorang pegawai, sejauh mana seorang pegawai tersebut memiliki pengetahuan atau mengetahui ilmu terhadap tugas beserta pekerjaannya, tentunya pengetahuan seringkali dihubungkan dengan latar belakang suatu pendidikan atau jalur pendidikan seorang pegawai, pegawai dengan latar pendidikan yang sesuai dengan pekerjaannya tentu bisa lebih mudah untuk menguasai suatu pekerjaannya. Di bagian pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung, masih cukup banyak pegawai yang penempatan kerjanya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka jalani sebelumnya.

Selain latar belakang pendidikan saja yang harus bisa disesuaikan dengan penempatan kerja seorang pegawai, tapi seorang pegawai juga membutuhkan inisiatif yang tinggi untuk mengerjakan tugas atau pekerjaan-pekerjaannya agar kinerja pegawai pelayanan semakin baik. Pegawai yang mempunyai inisiatif yang tinggi tentu akan mendapatkan penilaian yang bagus dari pimpinannya, karena apabila hal ini dilakukan oleh pegawai artinya seorang pegawai

benar-benar serius saat melakukan pekerjaannya, sehingga pegawai juga tidak akan menunda-nunda pekerjaannya, bahkan bisa saja menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan dengan lebih cepat.

Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya tentu kurangnya inisiatif seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya bisa mempengaruhi kinerja pegawai, pekerjaan atau tugas yang seharusnya bisa dilaksanakan dengan lebih cepat bisa saja menjadi terhambat. Akan tetapi asalkan laporan pekerjaan tidak melewati masa waktu tenggat dari tugas yang diberikan oleh perusahaan, atau dengan kata lain tepat waktu tentu tidak akan menjadi suatu masalah yang besar. Dan selain itu inisiatif pegawai juga bisa diartikan seorang pegawai yang tidak hanya selalu menunggu datangnya tugas atau pekerjaan untuk dia, dalam hal ini selagi ada waktu yang kosong pegawai bisa dapat membantu pekerjaan pegawai lain yang membutuhkan suatu bantuan atau menangani pekerjaan cukup banyak, sehingga seluruh pekerjaan di bagian pelayanan Kantor POS Asia Afrika Bandung pun bisa terselesaikan dengan baik.

Komunikasi digambarkan menyampaikan atau mengirimkan informasi kepada penerima. Dalam situasi ini, penerima informasi harus memahami isi informasi, jika tidak komunikasi yang efektif tidak akan terjadi, yang pada akhirnya dapat menimbulkan masalah atau konflik. Inefisiensi komunikasi internal dalam suatu organisasi merupakan awal dari terjadinya kegagalan. Struktur organisasi harus mengizinkan komunikasi dalam keempat arah: vertikal, horizontal, dan diagonal. Akibatnya, akan mungkin untuk memahami berbagai hambatan komunikasi yang efektif di dalam perusahaan dan menemukan cara untuk melewatinya.

Salah satu faktor yang suka menjadi masalah adalah kurangnya komunikasi yang efektif, sehingga pekerjaan berjalan menjadi lebih lambat dan juga tidak lancar. Komunikasi dalam organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena akan memberikan dampak yang positif terhadap semangat dan mental kerja para pegawai, yang tentunya dapat mendukung pegawai dalam mencapai prestasi kerja yang memuaskan.

Berdasarkan dengan pernyataan para informan pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung komunikasi antar pegawai pelayanan berjalan dengan cukup baik dan sesama pegawai pelayanan selalu bertukar pikiran dan menceritakan hal-hal terkait pekerjaan. Tentunya komunikasi yang baik bukan hanya dilakukan oleh pimpinan dengan pegawainya, antar pegawai dengan pegawai lainnya juga diupayakan dapat berhubungan baik dalam komunikasi, karena komunikasi yang baik dapat memupuk hubungan yang dekat di dalam suasana kantor sehingga meminimalisir kesalahpahaman didalam bekerja di bagian pelayanan Kantor POS Asia Afrika Bandung.

Kemampuan untuk kerja sama sebagai sebuah tim dapat membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya. Kerja sama pegawai berdampak

langsung pada pekerjaan yang akan diselesaikan karena kerja tim mempercepat produksi. Akibatnya, mendorong kerja sama tim yang efektif di tempat kerja sangat penting. Untuk mencapai tujuan perusahaan bersama, efektivitas tim diperlukan. Bekerja dalam tim dianggap lebih mungkin untuk menghasilkan kinerja yang unggul.

Kerjasama didalam sebuah organisasi dilakukan agar tugas-tugas ataupun pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan juga dapat mengurangi beban kerja pada setiap pegawai sehingga dapat mengoptimalkan hasil kerja yang diharapkan, tentu dengan adanya kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan akan meningkatkan kinerja pegawai.

Bapak Agus pun selaku pimpinan bagian pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung mengatakan bahwa kerjasama para pegawai pelayanan berjalan dengan cukup baik. Tentunya pegawai pelayanan harus melaksanakan kerjasama tim yang baik didalam melakukan pekerjaan-pekerjaannya, hal ini dikarenakan dengan berlangsungnya kerjasama tim yang baik serta optimal antar pegawai pelayanan Kantor POS Asia Afrika Bandung, maka dapat mempengaruhi kinerja yang akan dihasilkannya serta otomatis akan membuat suatu pekerjaan dapat lebih cepat terselesaikan sesuai dengan keinginan para pelanggan Kantor POS Asia Afrika Bandung. Selain itu kunci utama didalam suatu kerjasama tim yang baik yaitu komunikasi yang efektif serta menghilangkan ego individu pegawai pelayanan, yang mana kedua hal ini tergantung pada bagaimana karakteristik kepribadian yang mereka miliki, dan juga komunikasi yang diberikan oleh pimpinan mereka di bagian pelayanan Kantor POS Asia Afrika Bandung.

Keahlian tentunya sangat diperlukan oleh PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung demi menghasilkan kinerja yang baik dari para pegawai pelayanan, dimulai dari pengetahuan yaitu latar belakang Pendidikan yang sebaiknya disesuaikan dengan penempatan kerja pegawai pelayanan, inisiatif pegawai pelayanan sehingga tidak menunda-nunda dan menghambat pekerjaan, serta komunikasi dan juga kerjasama sehingga hubungan kerja dan pekerjaan yang dilakukan dibagian pelayanan Kantor POS Asia Afrika Bandung dapat terselesaikan dengan baik yang akan menguntungkan perusahaan dan mendapatkan kepuasan dari para pelanggan.

Tabel 1.2 Temuan Lapangan Indikator

Indikator Keahlian	Temuan di Lapangan
Pengetahuan	Pengetahuan pegawai pelayanan banyak yang masih belum sesuai antara latar belakang pendidikan dengan penempatan kerja mereka
Inisiatif	Inisiatif pegawai pelayanan dalam bekerja dan pimpinan dalam memberikan arahan berlangsung dengan cukup baik hanya masih perlu agar dapat ditingkatkan kembali.
Komunikasi	Komunikasi pegawai pelayanan dengan pimpinan dan komunikasi antar pegawai pelayanan berlangsung dengan sangat baik.
Kerjasama	Kerjasama pegawai pelayanan berjalan dengan baik.

Keahlian

Perilaku

Kinerja yang digapai suatu perusahaan atau organisasi pada dasarnya adalah prestasi para anggota dari perusahaan itu mulai dari pimpinan sampai dengan staff atau pegawainya. Sumber daya manusia tentunya bagian vital di semua jenis organisasi atau perusahaan, maka dari itu usaha untuk meningkatkan kerja organisasi tidak akan dapat berhasil apabila perilaku para pegawai tidak diarahkan dengan baik. Perilaku yaitu sikap dan juga tingkah laku dari pegawai yang melekat didalam dirinya dan dibawa untuk melakukan pekerjaan-pekerjaannya. Perilaku dalam hal ini merupakan disiplin dan juga tanggung jawab.

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dalam peraturan perusahaan, disiplin harus selalu dipertahankan. Sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan mereka tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik. Agar perusahaan berhasil mencapai tujuannya, disiplin sangat penting. Sejauh mana seseorang merasa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya dapat diukur dari tingkat disiplinnya. Ini mempromosikan motivasi, lingkungan kerja yang positif, dan pencapaian tujuan organisasi, personel, dan masyarakat. Oleh karena itu, tujuan tetap seorang manajer adalah menanamkan disiplin yang baik pada pegawainya. Jika pegawainya dapat disiplin dengan baik, seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya.

Berdasarkan hasil wawancara tercermin bahwa adanya perilaku yang kurang disiplin dilakukan oleh pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung. Tentunya perilaku-perilaku yang kurang disiplin harus dapat dihindari agar pekerjaan serta

proses pelayanan yang ada di Kantor POS Asia Afrika Bandung dapat berjalan dengan baik. Apabila faktor kemacetan bisa menjadi penghambat dan masalah yang menyebabkan pegawai untuk hadir terlambat ke kantor, para pegawai pelayanan seharusnya dapat mengantisipasi dengan berangkat lebih pagi ke Kantor POS Asia Afrika Bandung sehingga bisa hadir tepat waktu ke lokasi dan tidak merugikan untuk perusahaan.

Mengenai perilaku yang merupakan salah satu dari indikator kinerja pegawai, tentunya perilaku disiplin dan tanggung jawab menjadi hal yang penting agar kinerja perusahaan dapat berjalan dengan baik. Walaupun memang tanggung jawab para pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung telah dilaksanakan dengan baik dalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaannya akan tetapi perilaku disiplin masih menjadi suatu hal yang masih harus digaris bawahi agar kinerja pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung dapat semakin baik kedepannya.

Tabel 1.3 Temuan Lapangan Indikator

Indikator Perilaku	Temuan di Lapangan
Disiplin	Disiplin pegawai pelayanan kurang baik
Tanggung Jawab	Tanggung jawab pegawai pelayanan terhadap pekerjaannya cukup baik

Sumber: (Olahan Penulis, 2022)

Perilaku

Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi karena akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi tanpa kepemimpinan yang kuat, kepemimpinan adalah dasar dari pengembangan organisasi. Seorang pemimpin harus mempertimbangkan gaya kepemimpinannya jika ingin mempengaruhi perilaku orang lain. Kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya akan sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan pemimpin. Jika menyangkut sikap pengikut dan perilaku mereka selanjutnya, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja, perilaku seorang pemimpin memiliki pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan pendapat-pendapat dari informan pegawai pelayanan bapak Agus Suhendar sebagai manajer pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung memang cukup kompeten dalam memimpin bidang pelayanan dan juga seringkali membekali pegawai pelayanan dengan pengetahuan ataupun pengalaman yang ia miliki sehingga dapat memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga bisa merekatkan hubungan kerja antar pegawai pelayanan sehingga lingkungan tempat kerja menjadi lebih harmonis yang tentunya

akan berdampak baik terhadap kinerja pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung.

Dari pernyataan diatas dapat kita lihat memang manajer pelayanan selaku pimpinan bagian pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai tupoksi dan juga peraturan yang ada, hanya saja masih kurang tegas dalam menjalankannya dan ini terhung dengan perilaku disiplin yang sudah dibahas sebelumnya yang mengakibatkan beberapa pegawai pelayanan masih ada yang kurang disiplin apalagi dalam permasalahan waktu untuk hadir ke kantor. Tentunya hal ini sebaiknya dapat ditingkatkan kembali mulai dari salah satu cara yaitu dapat memberikan sanksi yang lebih tegas kepada para pegawai pelayanan yang kurang disiplin sehingga dapat meningkatkan lagi kinerja pegawai pelayanan di Kantor POS Asia Afrika Bandung kedepannya.

Tabel 1.4 Temuan Lapangan Indikator

Indikator Kepemimpinan	Temuan di Lapangan
Kepemimpinan	Kepemimpinan pimpinan pelayanan cukup baik, hanya perlu ditingkatkan agar dapat lebih tegas kembali

Sumber: (Olahan Penulis, 2022)

Kepemimpinan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan dalam bab sebelumnya, mengenai Kinerja Pegawai Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung, memakai teori konsep indikator kinerja dari Sedarmayanti penulis menarik kesimpulan.

Didalam pelaksanaan Kinerja Pegawai Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung masih ada beberapa indikator kinerja yang masih belum optimal. Apalagi terkait masalah kedisiplinan pegawai pelayanan yang masih kurang baik terutama dalam hal waktu kerja dan kurangnya ketegasan yang dilakukan oleh pimpinan bagian pelayanan dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang akhirnya membuat beberapa pegawai pelayanan akhirnya menjadi kurang disiplin. Ditambah penempatan kerja pegawai pelayanan masih banyak yang belum sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka, dan kurangnya fasilitas kantor serta kualitas jaringan yang buruk yang akhirnya menghambat kualitas kerja pegawai pelayanan dalam melakukan proses pelayanan, serta inisiatif dari para pegawai pelayanan yang masih perlu ditingkatkan kembali agar dapat lebih optimal, namun memang dalam segi komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab para pegawai pelayanan serta peran pimpinan dalam melaksanakan pekerjaannya memang sudah berjalan dengan baik, apabila hal-hal tersebut dapat lebih ditingkatkan kembali, akan dapat berdampak baik

kedepannya untuk Kinerja Pegawai Pelayanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung dan tentunya berdampak baik pula untuk masyarakat atau pelanggan yang datang ke kantor pos sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi serta terpuaskan dengan baik dan perusahaan pun tidak akan kalah saing dengan perusahaan-perusahaan kompetitor lainnya.

SARAN

1. Perlu diadakan rolling pegawai pada bagian pelayanan ataupun rekrutment yang baik kedepannya sesuai dengan penempatan kerja dan juga latar belakang pendidikan mereka sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.
2. Para pegawai pelayanan harus lebih mentaati peraturan dan jam kerja yang berlaku, serta pemberian sanksi yang tegas oleh pimpinan sehingga dapat membuat efek jera kepada pegawai pelayanan dan tidak akan mengulangi tindakan-tindakan yang kurang disiplin.
3. Perlu adanya peningkatan program atau materi dari pelatihan-pelatihan atau diklat yang diadakan oleh PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja serta inisiatif pegawai pelayanan menjadi lebih baik lagi kedepannya.
4. Harus adanya peningkatan fasilitas-fasilitas di kantor dan juga peningkatan kualitas jaringan menjadi lebih baik sehingga tidak menghambat jalannya pekerjaan dan proses pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan PT. POS Indonesia (Persero) Asia Afrika Bandung sehingga menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainnisya, R. N., & Susilowati, I. H. (2018). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Hotel Cipta Mampang Jakarta Selatan. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 133–140.
- Baharun. (2016). Manajemen Kinerja Jurnal I Ilmu Tarbiyah “ At - Tajdid ”, Vol . 5 No . 2 , Juli 2016. *Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Pada Lembaga Pendidikan Islam*, 5(2), 243–262.
- Kristiyanti, M. (2012). Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*, 3(3), 103–123.
- <http://www.unaki.ac.id/ejournal/index.php/majalah-ilmiah-informatika/article/view/79>

-
- Pasalong, H. (2014). gabungan Teori Administrasi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Prasetyo, E., Riadi, F., Rinawati, N., & Resawati, R. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 61–66. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.20>
- Sulila, I. (2015). Inovasi Manajemen Layanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Investasi Ekonomi Di Daerah (Studi Pada Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1467.
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>