

Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Giro Gunungsitoli

Yarniwati Junidar Putri Halawa^{1✉}, Syah Abadi Mendrofa², Perlindungan Faebudodo Hulu³, Delipiter Lase⁴

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

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.

Kata Kunci: *Perencanaan Kebutuhan SDM; Kualitas Pelayanan.*

Abstract

This research aims to analyze the planning of human resource needs in improving the quality of service at the Giro Gunungsitoli Post Office. The research method used is a qualitative research method where data is collected through interviews, observations and analysis of documents. The results of the study show that planning human resource needs at the Gunungsitoli City Post Office is vital to ensure smooth operations and service efficiency. This planning process includes identifying workforce needs, developing skills, and evaluating periodically to adapt to changing organizational and technological conditions. The quality of service provided by the Gunungsitoli City Post Office is very important in increasing community satisfaction and loyalty. The Gunungsitoli City Post Office needs to strengthen HR planning with a focus on developing technical and managerial skills through periodic training. The Gunungsitoli City Post Office needs to focus on further training for officers to improve responsiveness and empathy. To overcome the obstacles that occurred, it was recommended that the Gunungsitoli City Post Office strengthen internal communication, improve data accuracy through a good HR information system.

Keywords: *Planning of Human Resources Needs; Service Quality.*

✉ Corresponding author :

Email Address : yarnihalawa693@gmail.com, syahabadi.mendrofa@gmail.com, perlinhl@gmail.com, delipiterlase@unias.ac.id

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.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ronggonundarmo dkk (2019), dengan judul penelitian analisis kebutuhan tenaga kerja, menyimpulkan bahwa analisis yang digunakan dalam menentukan jumlah tenaga kerja masih sulit diwujudkan yang disebabkan oleh kebijakan pemilik rumah sakit yang berfokus pada efisiensi biaya dan waktu kerja. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan kebutuhan tenaga kerja harus mempertimbangkan kebijakan manajemen dan efisiensi operasional untuk mencapai hasil yang optimal.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan pada kantor pos Kota Gunungsitoli. Dimana terdapat karyawan yang kurang kompeten dalam menjalankan tugas pada posisi yang telah ditentukan, sehingga menghambat efektivitas kerja. kemudian jumlah loket pada bagian pelayanan masih terbatas, yang menyebabkan antrian panjang dan keluhan dari pelanggan akibat waktu tunggu yang terlalu lama. Kondisi ini berimplikasi pada penurunan kualitas pelayanan. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia pada bagian keamanan menimbulkan risiko terhadap kelancaran operasional, sedangkan pada bagian pelayanan pensiunan, ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan bahasa daerah sering kali menyulitkan komunikasi dengan nasabah yang membutuhkan bantuan penerjemahan. Masalah lainnya adalah keterlambatan pengiriman paket oleh kurir, yang menjadi sumber keluhan pelanggan. Kurir juga sering melakukan pengembalian barang tanpa memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan, sehingga memunculkan ketidakpuasan dan citra buruk terhadap layanan kantor pos.

METODOLOGI

Pendekatan penelitian adalah cara berpikir yang digunakan oleh peneliti untuk merancang dan melaksanakan penelitiannya agar dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Menurut Alasan (2021), pendekatan penelitian dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yakni pendekatan kuantitatif, pendekatan kualitatif, dan pendekatan campuran. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik mengenai subjek yang diteliti.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Gunungsitoli, yang menjadi lokasi penelitian dan menjadi tempat untuk mengumpulkan data terkait objek yang diteliti. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi dan kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Kantor Pos Gunungsitoli dipilih karena dianggap sebagai tempat yang strategis untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian ini (Hafsiah Yakin, 2023).

Terkait dengan sumber data, penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama, yang dalam hal ini mencakup wawancara dan observasi dengan responden dan informan yang terkait (Murdiyanto, 2020). Data primer ini bersifat spesifik dan langsung berkaitan dengan tujuan penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain selain peneliti, yang digunakan untuk memperkaya informasi yang ada (Samsu, 2021). Data sekunder ini, yang bisa berasal dari laporan penelitian sebelumnya atau sumber lainnya, berfungsi untuk mendukung dan memberikan konteks tambahan pada data primer, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan kesimpulannya lebih akurat. Dengan demikian, kombinasi data primer dan sekunder diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti (Alhamid & Anufia, 2019; Firmansyah et al., 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Kantor Pos Kota Gunugsitoli

Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional serta efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Perencanaan SDM adalah proses yang melibatkan identifikasi jumlah, kualitas, serta jenis keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam Kantor Pos, perencanaan ini harus mencakup berbagai aspek, mulai dari penilaian kebutuhan pegawai, perekrutan, hingga pengembangan keterampilan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang tersedia sesuai dengan tuntutan tugas dan tanggung jawab yang ada.

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

Menurut Dessler (2018), perencanaan SDM adalah suatu proses yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa jumlah dan jenis tenaga kerja yang tepat tersedia bagi organisasi pada waktu yang tepat. Dalam hal ini, Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu merencanakan dan mengelola kebutuhan SDM secara strategis agar dapat menghadapi tantangan perubahan di dunia pos dan logistik yang semakin dinamis. Perencanaan ini juga harus memperhatikan potensi perubahan teknologi yang dapat mempengaruhi kebutuhan keterampilan.

Selain itu, dalam perencanaan SDM yang efektif, penting untuk memperhatikan teori dari Mondy dan Noe (2021) yang menekankan pentingnya perencanaan tenaga kerja yang melibatkan proyeksi kebutuhan tenaga kerja, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Di Kantor Pos, ini berarti merencanakan

jumlah pegawai yang cukup dalam menghadapi fluktuasi volume pengiriman, serta memastikan bahwa staf memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengoperasikan teknologi terbaru dalam sistem pengiriman dan manajemen pos.

Lebih lanjut, perencanaan SDM juga perlu mempertimbangkan pentingnya pengembangan kompetensi, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ulrich et al. (2019). Mereka menyatakan bahwa perencanaan SDM tidak hanya fokus pada penambahan jumlah tenaga kerja, tetapi juga pada peningkatan kualitas melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan. Untuk Kantor Pos Kota Gunungsitoli, ini berarti menyediakan pelatihan untuk para pegawai dalam menghadapi kemajuan teknologi yang terus berkembang, serta membekali mereka dengan keterampilan manajerial yang lebih baik.

Selain itu, perencanaan SDM yang sukses juga memerlukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan tenaga kerja yang ada. Hal ini senada dengan pendapat dari Armstrong (2020), yang menyebutkan bahwa evaluasi dan perbaikan perencanaan SDM harus dilakukan secara terus-menerus agar dapat menyesuaikan dengan perubahan kondisi internal maupun eksternal organisasi. Kantor Pos harus mampu menyesuaikan perencanaan SDM dengan perubahan kebutuhan masyarakat, misalnya dengan merespons cepat perkembangan layanan digital atau layanan berbasis aplikasi yang kini semakin populer. Perencanaan kebutuhan SDM di Kantor Pos Kota Gunungsitoli harus dilakukan secara holistik dan berkesinambungan.

Perencanaan ini harus melibatkan identifikasi kebutuhan tenaga kerja, pengembangan kompetensi, serta evaluasi berkala untuk memastikan keberhasilan dalam menjalankan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Adanya perencanaan SDM yang matang akan memastikan bahwa Kantor Pos dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus berkembang dan beradaptasi dengan dinamika pasar yang ada.

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.

SIMPULAN

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.

Referensi :

- Alasan, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Nurachma, Ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). *Resume : Instrumen Pengumpulan Data*. 1-20.
- Esti, A. M., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2020). *Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia (Human Resources Planning) Pada Lembaga Administrasi Negara Di Jakarta*. 1-10.
- Farida, S. I. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Fikri, K., Kusumah, A., Zaki, H., & Satianingsih, R. (2022). *Memahami Manajemen Sumber Daya Manusia I* (H. Haryadi, Machasin, D. Iskandar Siregar, & O. Anggie Johar, Ed.). LPPM Universitas Lancang Kuning.
<https://www.researchgate.net/publication/363614103>
- Firmansyah, H., Hutasoit, W. L., Wardhana, A., Suryaningsih, B. N. D., Samin, R., Mouw, E., Saksono, H., Sambodo, D. P., Makmur, M. A., Atmawati, D., Maryasih, L., Jiwa, A. P., Razak, M. R. R., Mustanir, A., Prastya, I. Y., & Sholeh, C. (2020). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru* (A. Hendrayady, Ed.). CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hafsiah Yakin, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (U. Supriatna, Ed.). CV. AKSARA GLOBAL AKADEmia.
- Harsono, J., Dewi, D. S. K., & Desriyanti. (2021). *Pelayanan Sektor Publik: Teori dan Perkembangannya*. UMPO Press.
- Hasibuan, A., Sari, A. P., Simarmata, N. I. P., Harizahayu, Estiani, Muadzah, Purba, B., Purba, S., Hasyim, Napitu, R., Ainun, W. O. N., & Munthe, R. N. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan SDM. Yayasan Kita Menulis*.
<https://www.researchgate.net/publication/366951013>
- 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. (2021a). *PERENCANAAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* (Supriyanto, L. Firdausiyah, & G. O. Ritan, Ed.). Sanabil.
www.sanabil.web.id

- Helmiyatun, Saputra, E. K., Niswah, C., Bagho, K. L., Fuadah, S. S., Sari, D. N., Putro, S. E., Risdianovi, N., & Latif, W. N. S. (2021b). Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia (Supriyanto & L. Firdausiyah, Ed.). Sanabil. www.sanabil.web.id
- Hulu, R. G. M., Lase, H., & Larosa, Y. M. (2024). Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Koperasi Osseda Desa Miga Gunungsitoli. *Journal Of Social Science Research*, 4(3), 2917–2927.
- 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, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/373976536>
- Israwati, I., Artiningsih, D. W., & Wicaksono, T. (2022). Analisis Gaya Kepemimpinan Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Cv.Anugrah Banjarbaru.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran (12 ed.). Erlangga.
- Marlinda, P. (2017). Analisis Perencanaan Kebutuhan Tenaga Dokter oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 9(2), 43–61.
- Mayangky, N. A., & Suharyanto. (2018). Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polsek Citeureup Cimahi. *Jurnal SISFOKOM*, 07(01), 67–74.
- Moedasir, A. (2022, Februari 12). Pengertian, Jenis, dan Tugas Karyawan. Majoo. <https://majoo.id/solusi/detail/karyawan-adalah>
- Mulyani, S. R. (2021). Metodologi Penelitian. WIDINA BHA KTI PERSADA BANDUNG .
- Murdiyanto, E. (2020). Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal) (1 ed.). UPN "Veteran" Yogyakarta Press .
- Mustaqim, I., & Fauzi, A. (2022). Literature Review Analisis Pengaruh Perencanaan Sdm, Pendidikan, Dan Pelatihan SDM Terhadap Performa Karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 43–48.
- Nurhadi. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 137–150. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Qomariah, N. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi Dan Studi Empiris) (1 ed.). CV. Pustaka Abadi . <https://www.researchgate.net/publication/356291163>
- 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.
- Samsu. (2021). Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development) (Rusmini, Ed.). PUSAKA.
- Septiana, & Widjaja, O. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Jocelyn Anugrah Jaya. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 643–652. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9576>
- Setiyati, R., & Hikmawati, E. (2019). Pentingnya Perencanaan Sdm Dalam Organisasi. *Jurnal Forum Ilmiah*, 16(2), 215–221.
- Shindy, S. S. (2021). Analisis Perencanaan Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja di UPTD Instalasi Farmasi Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2021. Dalam Diploma thesis, Universitas Andalas. Universitas Andalas.
- Shofiah, R., Prihatini, D., & Viphindrartin, S. (2019). Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Puskesmas Di Kabupaten Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 13(3), 181–188. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA>
- 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>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Sartika, Ed.). UMSIDA Press .
- Sunarsih, D. (2018). *Seminar Perencanaan Sumber Daya Manusia* (G. Kusjono, Ed.). Asmoro Mediatama.
- Wahyono, T. E. (2020). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 251–262.
- Wanda, N., Amir, N., Sakka, F., & Ramadhan, W. (2023). Analisis Perencanaan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Di Bank. *Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 172–176.
- 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>
- Wulandari, F. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1 ed.). CV Gerbang Media Aksara.