

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
(Studi Kasus : Di Sektor Pelayanan Loker PT. Pos Indonesia Kecamatan
Tempurejo Kabupaten Jember)**

Moh Ali Imron Rosadi¹⁾, Asmuni²⁾.

¹⁾ Prodi Ilmu Administrasi Negara
STIA Pembangunan Jember
email: MOHRONNY70@gmail.com

²⁾ Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara
STIA Pembangunan Jember
email: asmuni.mumun01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini kinerja PT. Pos Indonesia Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember dapat dinilai kualitas kinerjanya melalui ketelitian dalam melakukan pekerjaan, tingkat keterampilan dan tingkat kesadaran akan kebersihan ruang lingkup kantor Pos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT. Pos termasuk kategori baik. Hal ini di tunjukkan dari beberapa aspek (1) Aspek kedisiplinan, tingkat kedisiplinan pegawai Pos yang tercermin melalui disiplin korektif pegawai berjalan dengan sangat baik dimana setiap pegawai melaksanakan setiap aturan yang berlaku sehingga suasana kondusif di tempat kerja mendukung untuk lebih produktif adapun hal yang diterapkan dalam kedisiplinan adalah: kedisiplinan dalam hal absen/kehadiran, kedisiplinan tentang kerapian, kedisiplinan tentang penyelesaian tugas. (2) Aspek pengembangan kerja, pegawai kantor pos mengikuti beberapa program yang diterapkan oleh departemen SDM seperti program pengembangan karir bagi pegawai, pegawai dapat merasakan manfaat yang positif atas program pelatihan kerja. (3) Produktivitas kinerja, dalam tingkat produktivitas para pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan yang sesuai standart operating Prosedur (SOP) dan pegawai mampu menyelesaikan seluruh beban pekerjaan. (4) Gaji, faktor gaji pada pegawai cukup tinggi, mengingat produktivitas merupakan salah satu faktor pendukung tingkat pendapatan pegawai.

Kata kunci : Evaluasi, Layanan, dan Pegawai

ABSTRACT

This research is a qualitative descriptive study. In this research the performance of PT. Pos Indonesia Sub-district of Jember Regency can be assessed quality performance through the thoroughness in doing the work, skill level and level of awareness of the scope of the post office. Results Research shows that the performance of PT. Pos belongs to a good category. This is in the show of several aspects (1) disciplinary aspects, the level of discipline of the postal officer reflected through the corrective discipline of the officer goes very well where each employee performs every rule that applies so that the atmosphere Conducive in the workplace supports to be more productive as the thing applied in discipline is: discipline in the absence/presence, discipline of the dry, discipline of the completion of the task. (2) Aspects of work development, post Office employees follow several programs applied by the HR department such as career development programs for employees, employees can feel positive benefits on the job training program. (3) Productivity performance, in the productivity level of employees are able to complete the appropriate work standard operating procedures (SOP) and employees are able to complete the entire load of work. (4) Salary, salary factor at the employee is quite high, considering productivity is one of supporting factors of employee's income level.

Keywords: Evaluation, Service, and Employees

1. PENDAHULUAN

1.1 Lata Belakang

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program diarahkan selalu berdaya guna mencapai tujuannya. Salah satu faktor kelacaran tujuan suatu perusahaan adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawai. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan (Robert L. Mathis, 2002 : 78).

Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Organisasi atau perusahaan perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pada setiap instansi harus dioptimalkan demi majunya instansi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang.

Penilaian disini dimaksudkan untuk mengetahui apakah untuk kerja dari pegawai sudah memenuhi standard kerja yang diharapkan atau belum. Salah satu bentuk hak pegawai adalah penerimaan gaji pegawai, menerima tunjangan, hak cuti dan sebagainya. Semuanya harus dinilai secara rasional dan obyektif oleh perusahaan. Yang dijelaskan dalam arti pentingnya penilaian untuk kerja di atas terlihat dengan jelas bahwa penilaian untuk kerja tidak sekedar menilai, yaitu mencari pada aspek apa pegawai kurang atau

lebih, tetapi lebih luas lagi yaitu membantu pegawai untuk mencapai tujuan kerja yang diharapkan oleh instansi dan berorientasi pada pengembangan pegawai. Dimana pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai kurang optimal maka target pekerjaan kurang dapat terselesaikan dengan baik.

Pada perkembangan, semakin banyak tantangan-tantangan baru yang begitu kompleks, sehingga sudah menjadi suatu keharusan bahwa betapa pentingnya memiliki kemampuan ataupun sumber daya manusia yang berkualitas untuk itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan, pengetahuan secara keterampilan sumberdaya manusia, Kualitas sumber daya manusia (SDM) pegawai merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja, Oleh karena itu diperlukan sumberdaya manusia yang mempunyai profesionalisme dan kompetensi tinggi karena hal ini akan dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai di suatu organisasi.

Suatu kinerja individu pegawai dapat di tingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan, kinerja individu pegawai sendiri di pengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan invidu pegawai terhadap pekerjaannya perasaan ini adakalanya berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhan. dalam hal ini di butuhkan suatu evaluasi dan kemudian di kenal dengan evaluasi/penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang paling umum di gunakan

Dalam penilaian kinerja melibatkan komunikasi dua arah yaitu antara pengirim pesan dengan penerima pesan ,pengevaluasi atau pengawas/asesor dengan yang di evaluasi sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik

Perlu diketahui bahwa memang evaluasi perlu diarahkan pada inti dari dunia organaisasi, sementara itu pada dasarnya inti dari suatu perkantoran atau organisasi adalah kinerja pegawai, sebab melalui proses kinerja pegawai di perkenalkan ,di didik dan di latih pada suatu ilmu pengetahuan maupun teknologi melalui beberapa metode sehingga akan mendorong pegawai mengetahui, memahami dan sanggup menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pekerjaannya di suatu organisasi

Perkembangan yang terjadi di indonesia selama beberapa tahun trakhir ini mengarah pada tuntutan pelaksana pemerintah yang sesuai dengan cita-cita reformasi. Dengan adanya perkembangan tersebut pemerintah dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, melainkan juga melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien, tentunya pemerintah tidak lepas dari tatanan Administrasi Publik, baik secara global maupun Nasional, Administrasi Publik dituntut agar dapat menciptakan suatu sistem yang berbasis pada publik service secara maksimal.

Pemerintah Indonesia mendirikan BUMN dengan dua tujuan utama, yaitu tujuan yang bersifat ekonomi dan tujuan yang bersifat sosial. Dalam tujuan yang bersifat ekonomi, BUMN dimaksudkan untuk mengelola sektor-sektor bisnis strategis agar tidak dikuasai pihak-pihak tertentu. Bidang-bidang usaha yang menyangkut hajat hidup orang

banyak, seperti perusahaan listrik, minyak dan gas bumi, sebagaimana diamanatkan dalam pasal 33 UUD 1945, seyogyanya dikuasai oleh BUMN. Dengan adanya BUMN diharapkan dapat terjadi peningkatan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat yang berada disekitar lokasi BUMN.

Pada era mendatang, BUMN akan dihadapkan pada suatu pasar yang semakin luas, dengan persaingan yang semakin ketat. Potensi pasar tidak hanya terbatas di pasar dalam negeri, tetapi juga di pasar luar negeri. Namun sebaliknya, pesaing dari luar negeri juga akan memperebutkan pasar yang ada di dalam negeri.

Untuk mengantisipasi peluang dan ancaman tersebut, BUMN harus mempersiapkan diri dengan menciptakan produk barang atau jasa yang sesuai dengan selera konsumen, memiliki kualitas yang baik, dengan harga yang kompetitif. Dengan bermodalkan kemampuan dibidang keuangan saja, belum cukup memberikan jaminan bahwa BUMN akan mampu bertahan hidup dan bersaing di pasar global. BUMN harus mampu menjaring dan melayani konsumen dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. BUMN harus mampu memanfaatkan teknologi yang tepat untuk mampu menciptakan proses bisnis internal yang efisien agar dapat menghasilkan produk dengan harga yang bersaing. Dan yang tidak kalah pentingnya, para karyawan BUMN harus memiliki motivasi yang kuat untuk selalu meng-upgrade diri dan meningkatkan kemampuan mereka, sejalan dengan perkembangan teknologi yang digunakan.

PT. Pos Indonesia adalah termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. Selain itu PT. Pos Indonesia menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah Paketpos. Salah satu loket pelayanan di bawah naungan PT. Pos Indonesia Cabang Jember adalah Kantor Pos Tempurejo. Kantor Pos Tempurejo merupakan kantor pos luar kota yang memiliki 2 karyawan dimana masing-masing karyawan memiliki tugas masing-masing diantaranya bagian loket dan bagian pengiriman barang. Pelayanan di kantor pos Tempurejo dalam memberikan pelayanan masih kurang maksimal karena terhambat dengan data yang belum siap pakai dan juga kurangnya ketelitian / keterampilan dalam meng-input data sehingga pengguna jasa pos harus menunggu lama.

Berdasarkan hasil wawancara pada pra survey diperoleh informasi bahwa kinerja pegawai Kantor Pos Tempurejo dinilai masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan yang sama dan berulang pengguna jasa loket Kantor Pos Tempurejo merupakan salah satu faktor masyarakat enggan menggunakan jasa Kantor Pos Tempurejo. Keluhan tersebut seperti adanya keterlambatan pengiriman surat dan paket, kerusakan dan kehilangan barang kiriman, ongkos pengiriman yang mahal, serta sikap pegawai yang terlalu kaku, serta penolakan paket karena pembungkusan paket kiriman tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan. Kurang optimalnya kinerja akan membangun

citra buruk pada Kantor Pos, dimana masyarakat yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Kantor Pos, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang di temukan di atas, maka rumusan masalah yang di ambil dalam penelitian adalah “Bagaimana Evaluasi Kinerja Pegawai di Sektor Pelayanan PT. POS Indonesia Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember?”

1.3 Tujuan

Adapun tujuan peneliti ini adalah ingin mengetahui evaluasi kinerja pegawai di sektor pelayanan loket PT POS INDONESIA Kecamatan Tempurejo kabupaten Jember. Melalui evaluasi kinerja pegawai ini, tentunya Kantor Pos Tempurejo dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pelanggan melalui umpan balik yang diberikan pelanggan kepada Kantor Pos tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Kegiatan

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan teori-teori yang didapatkan oleh penulis selama duduk di bangku perkuliahan.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Peneliti di harapkan menambah bacaan dan informasi di perpustakaan STIA Pembangunan Jember.

c. Bagi Pihak Lain

Peneliti ini dapat digunakan sebagai acuan, referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah kualitatif, Menurut Moleong (2007:6), memberikan pengertian, “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran

seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti (Arikunto, 2000). Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

letak lokasi peneliti adalah di PT. POS INDONESIA Jl.Abd Aziz 64, Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember

Adapun pengumpulan data yang di lakukan penelitian ini adalah

1. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer yang berkaitan langsung dengan permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan tehnik sebagai berikut:

a. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Indriantoro dan Bambang S, (2002: 157) observasi lanjutan merupakan kelanjutan dari observasi awal yang telah dilakukan peneliti untuk mendapatkan data dan fakta yang terjadi dilapangan secara mendalam. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung tanpa berperan serta (non participant observaser) tidak melibatkan diri sendiri ke dalam observasi hanya dilakukan pengamatan sepiantas pada saat tertentu kegiatan observasinya. Tujuan observasi ini memperoleh informasi yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia kecamatan Tempurejo.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari informan terpilih dan objek dari wawancara dalam penelitian ini adalah semua informan yang telah ditetapkan. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Keuntungan wawancara menurut Irwan Soehartono (2000:68) adalah:

c. Pengumpulan Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dan data diusahakan sendiri seperti: dokumentasi, dan buku literatur. Data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya yaitu data yang telah terbentuk dalam dokumen-dokumen yang diperoleh dari instansi terkait dan dari sumber-sumber lain yang menunjang penelitian ini. Data sekunder dapat berupa dokumen, catatan,

laporan, majalah, makalah, karya tulis ilmiah, dan sebagainya yang mendukung penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor kinerja seperti kedisiplinan, produktifitas, pengembangan dan faktor gaji adalah faktor yang dibuat oleh pihak manajerial yang disusun sedemikian rupa sehingga setiap pegawai dapat melaksanakan setiap kesepakatan yang dibuat bersama. Disini peranan penting pimpinan sangat mempengaruhi aspek-aspek kinerja. Analisis data dari aspek kinerja pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember secara rinci dapat dijabarkan sebagai berikut.

3.1 Penilaian Kinerja dari Aspek Disiplin Kerja

Disiplin kerja pegawai adalah merupakan salah satu syarat penting yang harus diperhatikan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Dengan disiplin kerja yang baik, berarti para pegawai dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Sebab pegawai yang disiplin tidak akan melalaikan tugas dan kewajiban atau menyalahgunakan kewenangan jabatan yang dimiliki. Disiplin kerja yang diharapkan tersebut adalah disiplin yang didasari atas kesadaran dan tanggungjawab dari pegawai, dan bukan disebabkan oleh keterpaksaan atau merasa takut. Oleh sebab itu disiplin kerja perlu ditegaskan terutama pada setiap organisasi termasuk PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember, khususnya sebuah organisasi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui wawancara pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dinyatakan bahwa: “Sebagai pegawai saya masuk kantor tepat waktu merupakan salah satu bentuk disiplin yang harus ditaati oleh setiap pegawai, karena dengan tepat waktu maka pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan masuk kantor tepat pada waktunya adalah merupakan kebijakan kantor yang harus ditaati oleh setiap pegawai, agar seorang pegawai dapat berkarya dan mencurahkan segala waktu dan perhatian kepada pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan penuh dedikasi yang tinggi.”

Di kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember juga memiliki aturan kantor berupa jam kerja yang harus di taati seluruh pegawai, yaitu kerja di mulai pada pukul 07.30 sampai dengan 15.00 seluruh pegawai harus berada di kantor untuk mengerjakan pekerjaannya, kecuali jam istirahat berlaku. Pada saat jam istirahat inilah pegawai diperbolehkan untuk melakukan kegiatan lain di luar jam kerja namun saat jam istirahat telah selesai maka pegawai diwajibkan untuk mengerjakan kembali pekerjaannya sampai dengan waktu pulang kerja. Ketaatan pegawai terhadap aturan kantor berupa jam kerja di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dapat dikatakan cukup.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember diperoleh hasil bahwa tingkat kedisiplinan pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember yang tercermin melalui disiplin korektif pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember berjalan dengan sangat baik dimana setiap pegawai melaksanakan setiap aturan yang berlaku sehingga suasana kondusif ditempat kerja mendukung untuk lebih berproduktif. Setiap aturan yang telah ditetapkan dipatuhi oleh setiap pegawai sehingga kedisiplinan di tempat kerja berjalan dengan baik. Faktor kinerja kedisiplinan meliputi beberapa pertanyaan yang meliputi kedisiplinan masuk jam kerja, kehadiran di tempat kerja, kerapian, ketepatan penyelesaian pekerjaan dan penyelesaian tugas. Selain itu, pelaksanaan disiplin preventif dikalangan pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember berjalan dengan sangat baik. Dimana setiap pegawai sudah mengetahui dan memahami tiap-tiap standar kedisiplinan.

3.2 Penilaian Kinerja dari Aspek Pengembangan Kerja

Evaluasi kinerja pada aspek pengembangan kerja didalamnya ada beberapa faktor penilaian tentang faktor kinerja yaitu mengenai keikutsertaan mengikuti pengembangan karir, manfaat pelatihan, fasilitas kerja, suasana kerja, dan wawasan kerja. Keikutsertaan mengikuti pengembangan karir lebih ditujukan untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan terhadap para karyawannya

Menurut hasil wawancara dengan pegawai, berkaitan dengan faktor manfaat pelatihan diperoleh hasil bahwa pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember merasakan ada manfaat positif dari pelatihan yang diikutinya. Artinya pelatihan yang pegawai ikuti ada manfaatnya dalam karir mereka. Penetapan karir seseorang merupakan langkah awal untuk jenjang karirnya. Disinilah saatnya perlu mulai dipikirkan oleh pegawai tentang pengembangan dirinya masing-masing sesuai sesuai kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Departemen SDM dapat membantu pengembangan diri pegawai organisasi yang bersangkutan dengan system yang baik. Sistem pengembangan karir merupakan usaha secara formal dan terorganisir serta terencana untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan karir individu dengan organisasi secara keseluruhan. Pengembangan karir harus didukung dengan SDM yang ada dan sistem SDM yang lain.

Suasana kerja akan dapat mempengaruhi tingkat produktifitas. Dari hasil wawancara dengan pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember diperoleh gambaran mengenai suasana kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dalam keadaan sangat baik. Hasil kesimpulan menurut data diatas adalah bahwa sebagian besar suasana kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember sangat kondusif sehingga karyawan dan para pegawai dapat lebih mengembangkan bakat dan keterampilan mereka melalui pengembangan karir.

Suasana kerja disini lebih ditekankan pada kondisi lingkungan sekitar seperti tingkat kebisingan diruang kerja, dan tingkat kebersihan lingkungan di sekitar ruang kerja

Hasil analisis dari faktor kinerja mengenai pengembangan dapat disimpulkan bahwa penilaian pengembangan kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dinilai sudah baik. Hal ini ditunjukkan dari adanya program pengembangan karir bagi pegawai, pegawai merasakan manfaat yang positif atas program pelatihan kerja, serta terpenuhinya fasilitas kerja yang memenuhi standar, dan suasana kerja yang kondusif.

3.3 Penilaian Kinerja dari Aspek Produktifitas Kerja

Produktifitas menyangkut masalah hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh didalam proses produksi. Dalam hal ini tidak terlepas dengan efesiansi dan evektifitas. Ada beberapa pengaruh yang menentukan besar kecilnya produktifitas suatu instansi antara lain mengenai pengetahuan dan keterampilan sesungguhnya yang mendasari pencapaian produktifitas. Konsep pengetahuan lebih berorientasi pada intelegensi, daya pikir dan penguasaan ilmu serta sempitnya wawasan yang dimiliki seseorang. Dengan demikian pengetahuan adalah akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang didalam pemecahan masalah, dan daya cipta termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekaryaan. Keterampilan diperoleh dari proses belajar dan berlatih. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis. Dengan keterampilan yang dimiliki seseorang pegawai diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif. Konsep ini jauh lebih luas karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang sangat tinggi, yang diharapkan memiliki *ability* yang tinggi pula. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungannya dengan perilaku kerja seseorang maka akan menguntungkan. Seperti contoh misalnya seseorang pegawai mempunyai kebiasaan tepat waktu, disiplin, efektif, maka perilaku kerja juga baik dan apabila diberi tanggung jawab akan menepati aturan-aturan dan kesepakatan yang berlaku. Dengan demikian perilaku manusia juga akan ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang telah tertanam dalam diri pegawai sehingga dapat mendukung kerja yang efektif. Dengan kondisi pegawai tersebut, maka produktifitas dapat dipastikan dapat berwujud.

Untuk dapat menjangkau produktifitas dan efisiensi yang tinggi perlu diadakan penataan kembali, terutama penataan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Orientasi MSDM hendaknya tidak sekedar bekerja untuk mengembangkan diri. Dengan demikian keinginan menjangkau prestasi yang tinggi akan mengantarkannya pada upaya meningkatkan produktifitas dapat dilakukan melalui tiga rentetan proyek seperti

operasi-operasi, teknologi dan personalia. Proyek-proyek ini memerlukan pemahaman yang menyeluruh tentang ilmu perilaku terapan karena pengetahuan tersebut dapat mengerahkan pada peningkatan produktifitas. Dari hasil wawancara dengan pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dapat diketahui bahwa tingkat produktifitas pegawai dinilai sudah baik. Hal ini didukung oleh kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai *Standart Operating Procedure* (SOP) dan pegawai mampu menyelesaikan seluruh beban pekerjaan.

3.4 Penilaian Kinerja dari Aspek Gaji

Kenaikan gaji merupakan pendorong utama bagi pekerja. Walaupun ada berbagai pendorong selain uang, upah merupakan factor utama dalam hubungan kerja. Jadi sudah menjadi tugas pimpinan untuk menemukan paket pendorong yang dapat meningkatkan produktifitas maksimum karyawan.

Supaya efektif, system imbalan harus cocok dengan keadaan tertentu perusahaan dan harus ditinjau kembali secara teratur. Suatu system pembayaran upah yang dirancang dengan baik merupakan salah satu cara yang paling efektif bagi pimpinan untuk dapat menyampaikan pandangan mengenai nilai seseorang karyawan. Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat upah dan gaji yaitu produktifitas seseorang, kemampuan perusahaan untuk ber laba, dan gerakan umum dalam tingkat upah. Hubungan upah didalam perusahaan dapat ditetapkan oleh penilaian pekerjaan dan kemudian dihubungkan dengan pasar tenaga kerja di luar dengan menggunakan survey gaji dan upah. Berdasarkan bertambahnya gaji dan upah seiring dengan meningkatnya kelas mungkin sepenuhnya berdasarkan pada penilaian pimpinan dalam hal kecakapan kerja atau dengan sendirinya menurut masa kerja.

Faktor gaji untuk pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember menurut hasil wawancara dengan pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember termasuk cukup tinggi, mengingat produktifitas merupakan salah satu faktor pendukung tingkat pendapatan pegawai. Gaji yang diterima pegawai dinilai sudah sangat layak dalam memenuhi kebutuhan pegawai serta sesuai dengan beban kerja dan tanggungjawab yang di emban oleh pegawai.

Upaya peningkatan kinerja, organisasi yang di mulai dari upaya belajar dan tumbuh atau kemauan organisasi untuk belajar dan akhirnya mengalami pertumbuhan yang dapat dilakukan terutama dari aspek sumber daya manusianya (pegawai). Hal tersebut terjadi karena organisasi hanya akan dapat menghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi atau bernilai bagi pengguna jasa. Jika sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut memiliki kapabilitas yang tinggi diharapkan akan mampu memperbaiki proses bisnis internal dalam organisasi tersebut. Dalam artian efektifitas dan efisiensi dapat tercapai sehingga akan berpengaruh pada tingkat kemampuan organisasi dalam melaksanakan penjualan produk dan jasa yang dihasilkan kepada pengguna jasa. Apabila barang atau jasa yang diterima oleh pengguna jasa sesuai

dengan harapan mereka maka pengguna jasa akan merasa puas. Kepuasan pengguna jasa akan berpengaruh terhadap pertumbuhan dan loyalitas pengguna jasa yang merupakan cerminan dari pangsa pasar dan hal ini merupakan sumber utama pendapatan organisasi. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pertumbuhan dan loyalitas pengguna jasa merupakan aspek yang sangat berpengaruh terhadap sektor keuangan yang akhirnya sangat menentukan dalam penilaian kinerja suatu organisasi..

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai kinerja pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember yaitu sebagai berikut:

- a. Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember secara keseluruhan tergolong dalam kategori sangat baik, hal ini terbukti menurut hasil meliputi seluruh aspek kinerja yaitu kedisiplinan, pengembangan kerja, produktifitas kerja, dan gaji.
- b. Adapun aspek-aspek kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember sebagai berikut:
 1. Aspek kedisiplinan pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dapat dinilai dari kedisiplinan masuk jam kerja, kehadiran di tempat kerja, kerapian, ketepatan penyelesaian pekerjaan dan penyelesaian tugas.
 2. Aspek pengembangan kerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dapat dinilai dari program pengembangan karir bagi pegawai, pegawai merasakan manfaat yang positif atas program pelatihan kerja, serta terpenuhinya fasilitas kerja yang memenuhi standar, dan suasana kerja yang kondusif.
 3. Aspek produktifitas kerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dapat dinilai dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai *Standart Operating Procedure* (SOP) dan pegawai mampu menyelesaikan seluruh beban pekerjaan.
 4. Aspek gaji pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kec Tempurejo Cab Jember dapat dinilai dari kelayakan dalam memenuhi kebutuhan pegawai serta sesuai dengan beban kerja dan tanggungjawab yang diemban oleh pegawai.

TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami persembahkan untuk:

- a. Dosen pembimbing skripsi yaitu Asmuni, S.Sos, M.AP.;
- b. Segenap Pimpinan dan pegawai Kantor PT. Pos Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember, dan
- c. Para pihak di lingkungan STIA Pembangunan Jember yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Alwi, Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. Bahasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Bambang Wahyudi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita
- Bernardin dan Russel A. (1993), "*Human resource management: An experimental approach*". Singapore: McGraw Hill
- Cascio,W.F.,(1992).*Managing Human Resources: Productivity,Quality of Work Life, Profits, (third Ed.)*.New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Foster. Bill. (2001). *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta: PPM
- Gibson, James L., 1987. *Kepemimpinan Organisasi: Perilaku dan Struktur*. Jakarta: Erlangga.
- Kopelman, R.E. (1988). *Managing productivity in organizations a practice-people oriented perspective*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Manulang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Mathis Robert L dan Jackson John H. 2002. *Human Resourcse Management*, Alih McClelland, David C. (1997)*The Achieving Siciety*. New York: McMilland Publishing Co.Inc.
- Nasir, Mohammad (1998). *Metode Penelitian*. Cet.3. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Robert L. Mathis dan John H. Jackson. 2001. *Sumber Daya Manusia, Alih Bahasa Jimmy Sadeli*. Jakarta : Salemba Empat
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta : STIE YKPNY.
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian pedidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah.2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Tika H. Moh. Pabundu, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusaha, Cetakan Pertama*, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- Tohardi, Achmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Bandung : Penerbit CV. Mandar Maju.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L.1990, *Delivering Quality Service*, New York : Free Press.