

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**INOVASI LAYANAN BADAN USAHA MILIK NEGARA
DALAM MENJAGA EKSISTENSI DI ERA PERSAINGAN
GLOBAL**
(Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

OLEH :

SYAHRUL FADLI
NPM : 177310582

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat yang di berikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: **“Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)”** tanpa halangan suatu apapun.

Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca. Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. H. Safrinaldi, SH., Mcl selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Ranggi Ade Febrian, S.IP., M,Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA selaku pembimbing yang memberikan bimbingan serta pengetahuan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan Ilmu pengetahuan kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Islam Riau.

6. Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu khususnya dalam administrasi.
7. Terimakasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta serta keluarga besar yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa, serta tidak pernah lelah untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya menjadi lebih baik.
8. Terimakasih kepada Teman-teman seperjuangan yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Atas bantuan yang diberikan para pihak, akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua.

Aamiin...

Pekanbaru, 29 Maret 2021

Penulis,

Syahrul Fadli

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI | iii |
| BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI..... | iv |
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| SURAT PERNYATAAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| ABSTRAC..... | xv |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 10 |
| 1. Tujuan Penelitian | 10 |
| 2. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Studi Kepustakaan..... | 12 |
| 1. Ilmu Pemerintahan..... | 12 |
| 2. Konsep Pemerintahan..... | 13 |
| 3. Konsep Organisasi | 15 |
| 4. Konsep Inovasi..... | 17 |
| 5. Konsep BUMN..... | 22 |
| 6. Pelayanan BUMN..... | 23 |
| B. Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| C. Konsep Operasional | 26 |
| D. Operasional Variabel..... | 28 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|------------------------------------|----|
| A. Tipe Penelitian | 30 |
| B. Lokasi Penelitian | 30 |
| C. Informan Penelitian | 31 |
| D. Teknik Penentuan Informan | 32 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 33 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| G. Teknik Analisis Data | 35 |
| H. Jadwal Waktu Penelitian | 37 |

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hulu | 38 |
| 1. Sejarah Kabupaten Rokan Hulu | 38 |
| 2. Kondisi Geografis Kabupaten Rokan Hulu | 40 |
| 3. Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hulu | 42 |
| B. Gambaran Umum Kecamatan Ujungbatu | 43 |
| 1. Deskripsi Kecamatan Ujungbatu | 43 |
| 2. Kependudukan Kecamatan Ujungbatu | 44 |
| C. Gambaran Umum PT. Pos Indonesia | 44 |
| 1. Sejarah dan Perkembangan PT. Pos Indonesia Wilayah Kabupaten Rokan Hulu | 44 |
| 2. Visi, Misi dan Tujuan PT. Pos Indonesia | 45 |
| 3. Struktur Organisasi Kantor Pos Ujungbatu | 46 |
| 4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi | 47 |

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Identitas Informan | 51 |
| 1. Tingkat Pendidikan Informan | 51 |
| 2. Tingkat Umur Informan | 52 |
| 3. Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan | 53 |
| B. Inovasi Layanan BUMN Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu | |

| | |
|---------------------------------|----|
| Kabupaten Rokan Hulu)..... | 54 |
| 1. Melihat Kesempatan..... | 55 |
| 2. Mengeluarkan Ide..... | 61 |
| 3. Implementasi..... | 67 |
| 4. Aplikasi..... | 72 |
| BAB VI : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 79 |
| B. Saran..... | 80 |
| DAFTAR KEPUSTAKAAN | 82 |
| DOKUMENTASI | 85 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 91 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | | Hal |
|--------------|--|------------|
| 1.1 | Data Pesaing PT Pos Indonesia..... | 6 |
| 1.2 | Data Transaksi Kantor Pos Ujungbatu | 8 |
| 1.3 | Standar Waktu Pelayanan Di Kantor Pos Ujungbatu..... | 9 |
| 2.2 | Operasional Variabel Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)..... | 28 |
| 3.1 | Informan Penelitian..... | 31 |
| 3.2 | Jadwal Penelitian Tentang Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)..... | 37 |
| 5.1 | Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 50 |
| 5.2 | Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur..... | 51 |
| 5.3 | Identitas Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 52 |

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Hal |
|--------|--|-----|
| 1.1 | Alur Kerja Pengiriman Oleh Kantor Pos..... | 5 |
| 2.1 | Kerangka Pikir Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)..... | 26 |
| 4.1 | Peta Kabupaten Rokan Hulu..... | 38 |
| 4.2 | Struktur Organisasi Kantor Pos Ujungbatu..... | 46 |
| 4.3 | Aplikasi Giro Mobile | 49 |

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syahrul Fadli
NPM : 177310582
Program studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Maret 2021

Pelaku Pernyataan,

Syahrul Fadli

**INOVASI LAYANAN BADAN USAHA MILIK NEGARA DALAM
MENJAGA EKSISTENSI DI ERA PERSAINGAN GLOBAL
(Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)**

**SYAHRUL FADLI
177310582**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Inovasi Layanan Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian diskriptif kualitatif, dengan indikator penilaiannya adalah melihat kesempatan, mengeluarkan ide, implementasi serta aplikasi. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder melalui teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data yang digunakan yaitu analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan pendekatan inovasi pelayanan pada kantor Pos Ujungbatu, program pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Ujung batu sudah mengalami peningkatan kearah yang lebih maju dan cukup mampu mengikuti perkembangan zaman salah satunya ialah program *Pos Giro Mobile*. Program *Pos Giro Mobile* belum berjalan secara efektif hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai kantor Pos Ujungbatu dan kurangnya SDM. Dalam memberikan informasi tentang keunggulan sistem pelayanan di Kantor Pos Ujungbatu belum berjalan dengan baik dan juga usaha yang dilakukan pihak kantor Pos Ujungbatu dinilai masih kurang karena masih dapat permasalahan dalam proses pengiriman paket masyarakat yang dilakukan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu. Hambatan yang dirasakan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu dalam inovasi pelayanan yang dilakukan salah satunya yaitu masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menjalankan sistem *Pos Giro Mobile* sehingga sistem tersebut tidak berjalan secara efektif.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Kantor Pos Ujungbatu.

**SERVICE INNOVATION BUMN IN MAINTING EXISTENCE IN THE ERA
OF GLOBAL COMPETITION**
(Study at Ujungbatu Post Office, Rokan Hulu Regency)

SYAHRUL FADLI
177310582

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine Service Innovation at the Ujungbatu Post Office, Rokan Hulu Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative research method, with the assessment indicators are seeing opportunities, issuing ideas, implementation and application. The types and sources of data used are primary data and secondary data through data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. Meanwhile, the data analysis used is an analysis consisting of three flow of activities that occur simultaneously, namely: data reduction, data presentation, conclusion drawing/verification. Based on the results of research with a service innovation approach at the Ujungbatu Post office, the service program provided by the Ujung Batu Post has increased towards a more advanced direction and is quite able to keep up with the times, one of which is the Mobile Giro Post program. The Pos Giro Mobile program has not run effectively this is due to the lack of ability of the Ujungbatu Post office employees and the lack of human resources. In providing information about the superiority of the service system at the Ujungbatu Post Office, it has not gone well and the efforts made by the Ujungbatu Post office are considered to be lacking because there are still problems in the process of sending community packages by the Ujungbatu Post office. One of the obstacles felt by the Ujungbatu Post office in service innovation is the lack of employee ability in running the Mobile Giro Pos system so that the system does not work effectively.

Keywords: Innovation, Service, Ujungbatu Post Office.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari masyarakat, pemerintah dan swasta yang mana dalam suatu Negara, peran ketiganya tentunya sangatlah penting dalam menjalankan suatu Negara, khususnya pemerintah Indonesia sebagai institusi yang memiliki kekuasaan serta mempunyai tujuan yang harus dicapai yang mana tujuan Negara Indonesia meliputi: memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, hal ini sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 alinea keempat.

Untuk mencapai tujuan Negara dibentuk Pemerintah Pusat, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota serta Pemerintah Desa. Maka pemerintah sebagai institusi yang memiliki fungsi pengaturan dan pelayanan tentunya dalam hal itu pemerintah dapat membuat peraturan kebijakan untuk mencapai tujuan Negara dan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat, pemerintah juga berfungsi untuk menjalankan kehidupan didalam suatu negara yang mana fungsi pengaturan yang dimiliki oleh pemerintah meliputi seluruh aspek kehidupan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan salah satu urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah adalah urusan Pemerintahan Konkuren sebagaimana dikeluarkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun

2014 tentang pemerintahan daerah tertuang dalam Pasal (12) digolongkan dalam tiga bidang, yaitu :

- 1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:
 - a) Pendidikan;
 - b) Kesehatan;
 - c) Pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - d) Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
 - e) Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
 - f) Sosial.
- 2) Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:
 - a) Tenaga kerja;
 - b) Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
 - c) Pangan;
 - d) Pertanahan;
 - e) Lingkungan hidup;
 - f) Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - g) Pemberdayaan masyarakat dan desa;
 - h) Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
 - i) Perhubungan;
 - j) Komunikasi dan informatika;
 - k) Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
 - l) Penanaman modal;**
 - m) Kepemudaan dan olah raga;
 - n) Statistik;
 - o) Persandian;
 - p) Kebudayaan;
 - q) Perpustakaan; dan
 - r) Kearsipan.
- 3) Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) meliputi:
 - a) Kelautan dan perikanan;
 - b) Pariwisata;
 - c) Pertanian;
 - d) Kehutanan;
 - e) Energi dan sumber daya mineral;
 - f) Perdagangan;
 - g) Perindustrian; dan
 - h) Transmigrasi.

Dalam rangka menjalankan urusan pemerintah Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar maka Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Salah satu BUMN di Indonesia yang dihadapkan pada tantangan era globalisasi agar dapat terus bersaing adalah PT Pos Indonesia (Persero). PT Pos Indonesia adalah Badan Usaha yang bergerak di bidang jasa pengiriman paket, surat serta uang. Kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari kepulauan yang terpisah oleh luasnya lautan, maka diperlukan jasa pelayanan yang cepat, tepat dan terpercaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa seperti pengiriman barang, surat serta pengiriman yang untuk daerah yang terpencil. Di sinilah PT Pos Indonesia memiliki peranan yang penting sebagai sebuah perusahaan ekspedisi skala nasional yang melayani jasa antaran barang antar kota dan antar propinsi.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status. Diawali dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*), yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan. PTT ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam

menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) (www.posindonesia.co.id).

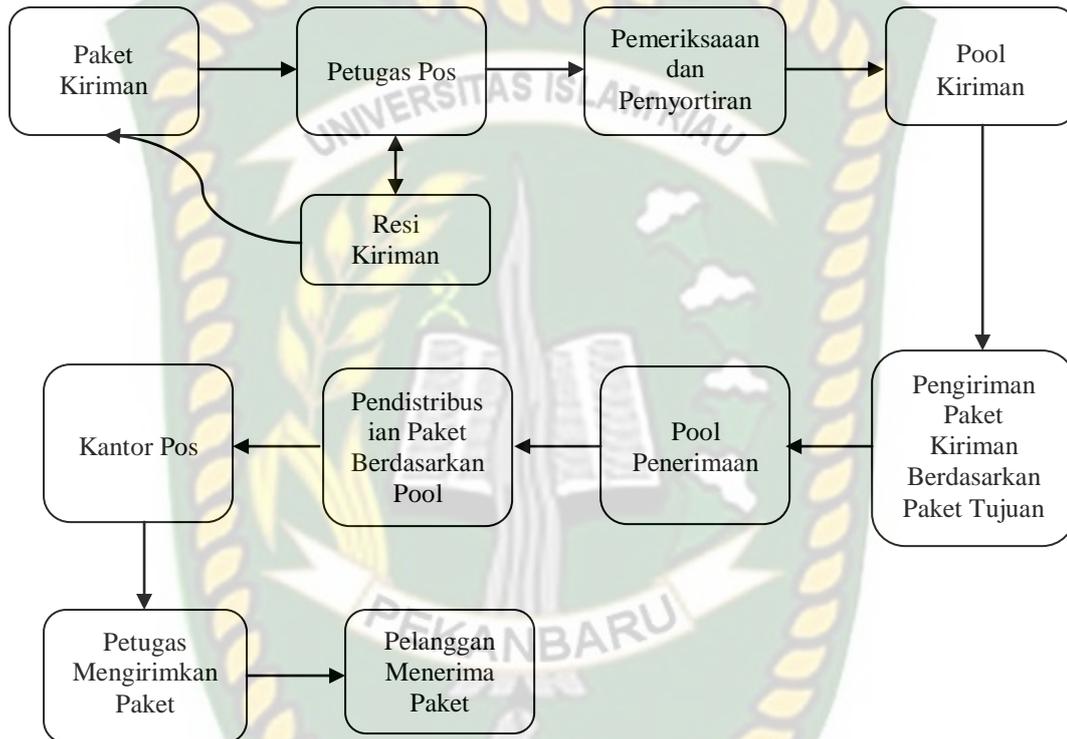
Berubahnya status perusahaan ini menjadi PT (Perseroan Terbatas), maka PT Pos Indonesia wajib mencari keuntungan sebanyak-banyaknya. Namun, saat ini PT Pos Indonesia tidak sendirian. Perusahaan di luar pemerintah (swasta) yang bergerak di bidang jasa pelayanan pengiriman pos dan barang saat ini sudah banyak. Dahulu PT Pos selalu menjadi andalan utama dalam jasa pengiriman pos maupun barang. Tapi, saat ini PT Pos sudah mulai terpinggirkan oleh para kompetitor yang ternyata lebih disukai oleh pelanggan PT Pos.

Ada beberapa jenis pelayanan yang ditawarkan oleh PT Pos Indonesia, seperti :

1. Layanan Domestik
 - a. Layanan Standar / Layanan Kurir Reguler;
 - b. Pos Kilat Khusus;
 - c. Pos Express;
 - d. Pos Jumbo Ekonomi; dan
 - e. Q9 Same Day Service.
2. Layanan Logistik
 - a. Kargo;
 - b. Warehouse; dan
 - c. Freight Forwarding.
3. Layanan Internasional
 - a. Layanan Standar; dan
 - b. Layanan Prioritas.

Proses jasa pengiriman PT. Pos ialah jasa pengiriman barang yang handal dan terpercaya. Proses pengiriman dilakukan dengan standart prosedur dengan melewati langkah-langkah sebagai berikut :

Gambar I.1 Alur Kerja Pengiriman Oleh Kantor Pos



PT Pos Indonesia memiliki cabang yang terletak di seluruh penjuru Indonesia, hal ini bisa saja menjadi keuntungan bagi PT Pos karena para pesaing lain tidak memiliki cabang diseluruh pelosok Indonesia. Bahkan hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membuat program-program pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat didaerah pelosok, yaitu program tentang ketersediaan informasi di daerah pelosok agar daerah-daerah yang jauh dari jangkauan informasi seperti akses internet dapat tersedia aksesnya dan kantor pos sebagai penghubung dari program tersebut. Tentu dengan keunggulan ini PT

Pos seharusnya dapat menjadi pilihan utama. Namun, kenyataannya saat ini PT Pos masih kalah bersaing, karena pelayanan yang mereka berikan belum maksimal. Berikut data tentang para pesaing PT Pos Indonesia.

Tabel 1.1 Data Pesaing PT Pos Indonesia

| Jasa Kurir | Pengguna |
|---------------|----------|
| JNE | 33 % |
| JNT | 27 % |
| Pos Indonesia | 15 % |
| Indah Cargo | 13 % |
| Tiki | 5 % |
| Lainnya | 7 % |

Sumber: Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu (2020)

Hal ini menjadikan inovasi-inovasi tersebut belum maksimal. PT Pos sebaiknya membuat inovasi-inovasi baru terutama dibidang pelayanan yang perlu dilakukan oleh PT Pos untuk memperbaiki lagi inovasi-inovasi yang telah dilakukan agar PT Pos tetap menjadi pilihan utama pelanggannya.

Sebagai contoh PT Pos Jepang (*Japan Post/ Nippon Yusei Kosha*) sebagai perusahaan Negara Jepang yang bergerak dibidang pos juga sempat mengalami kemunduran, namun *Japan Post* kembali bangkit karena mereka melakukan beberapa inovasi. *Japan Post* membuat empat anak perusahaan yang membagi bidang usahanya. Dua diantara anak perusahaan japan post merupakan inovasi dari *Japan Post*, yaitu layanan perbankan (*JP Post Bank*) dan asuransi jiwa (*JP Post Insurance*). Bukan hanya dengan membuat produk baru tetapi Japan Post juga memaksimalkan kantor pos mereka yang berada disetiap daerah untuk melayani kebutuhan pelanggannya. Selain itu yang utama adalah pelayanan mereka sangat baik sehingga membuat pelanggan puas. Keberhasilan *Japan Post* tersebut dapat dijadikan contoh oleh PT Pos Indonesia untuk kembali menarik

pelanggannya. Jika tidak segera melakukan inovasi terutama di bidang pelayanannya maka pengguna jasa layanan PT Pos akan semakin menurun. Bukan tidak mungkin PT Pos Indonesia akan mengalami kemunduran dan mengalami kebangkrutan seperti halnya BUMN lain yang tidak mampu bersaing dalam persaingan global.

Sebagai salah satu Badan Usaha yang dimiliki oleh negara, keuntungan yang didapat dari PT Pos menjadi salah satu sumber pemasukan negara Indonesia. Namun, jika PT Pos mengalami kebangkrutan karena kalah dalam persaingan global, tentu penerimaan pendapatan negara akan berkurang. Penerimaan negara dari badan usaha milik negara, akan sangat berpengaruh dalam pembangunan di negara itu sendiri. Semakin mapan badan usaha yang dimiliki oleh sebuah negara maka pendapatan negara akan semakin baik. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu BUMN besar yang dimiliki oleh negara Indonesia harus melakukan beberapa inovasi dibidang pelayanannya.

Salah satu Kantor Pos yang masih bertahan sampai sekarang dengan semakin banyaknya pesaing di bidang yang sama adalah Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Beberapa inovasi telah dilakukan oleh Kantor Pos Ujungbatu yang salah satunya adalah *Pos Giro Mobile Aplikasi Smartphone* bersistem android berbasis rekening Giropos yang diberikan kepada pelanggan sebagai digital channel untuk mengakses layanan Giropos dan Layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri, namun tetap saja masih belum kembali menjadi pilhan utama pelanggannya untuk memakai aplikasi tersebut yang disebabkan kurang pemahaman masyarakat. Oleh sebab itu, Kantor Pos Ujungbatu saat ini

mengalami kemunduran. Dibawah ini akan ditampilkan beberapa data tentang kemunduran yang dialami Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

Tabel 1.2 Data Transaksi Kantor Pos Ujungbatu

| Jenis Transaksi | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Paket pos | 8.542 | 5.112 | 4.781 |
| Paket Kilat Khusus | 5.701 | 4.636 | 3.983 |
| Produk Wesel | 98.004 | 76.294 | 66.135 |

Sumber: Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu (2020)

Berdasarkan tabel data transaksi dan tabel data pendapatan di atas, terlihat bahwa Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu mengalami penurunan transaksi. Hal tersebut bisa menjadikan indikasi bahwa PT Pos sebaiknya melakukan upaya inovasi agar transaksi pendapatan PT Pos bisa meningkat dan tidak menurun.

Banyaknya keluhan dari pelanggan tentang pelayanan yang mereka berikan membuat berkurangnya pelanggan, Seperti yang peneliti dapatkan saat melakukan pra-riset. Salah satu pelanggan Kantor Pos Ujungbatu Bapak Nasri yang mengeluhkan bahwa dia sudah mendapat konfirmasi dari temannya bahwa barangnya sudah dikirim minggu sebelumnya. Namun, setelah satu minggu berjalan belum sampai juga di Kantor Pos Ujungbatu. Bahkan saat mengadu ke pihak Pos, Bapak Nasri justru mendapat jawaban yang kurang jelas dari petugas pos.

Hal itu menunjukkan bahwa Kantor Pos Ujungbatu harus melakukan reformasi dengan membuat inovasi-inovasi baru terutama dibidang pelayanan agar tidak kalah dalam persaingan dan tidak ditinggalkan pelanggannya.

Tabel 1.3 Standar Waktu Pelayanan di Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

| No | Jenis Pelayanan | Waktu | Keterangan |
|----|---|--------|---|
| 1 | Layanan Komunikasi Tertulis Dan/Atau Surat Elektronik | 7 Hari | Waktu pengiriman diperkirakan 7 – 14 hari |
| 2 | Layanan Paket | 7 Hari | Waktu pengiriman diperkirakan 7 – 14 hari |
| 3 | Layanan Logistik | 7 Hari | Waktu pengiriman diperkirakan 7 – 14 hari |
| 4 | Layanan Transaksi Keuangan | 3 Hari | Waktu pengiriman diperkirakan 3 – 7 hari |
| 5 | Layanan Keagenan Pos | 1 Hari | Waktu pengiriman diperkirakan 1 – 3 hari |

Sumber: Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu (2020)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa standar waktu pelayanan di Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Untuk jasa layanan komunikasi tertulis atau surat elektronik memerlukan waktu paling cepat 7 hari, layanan paket memerlukan waktu 7 hari, layanan logistik juga memerlukan waktu pengiriman 7 hari. Sementara itu, untuk jasa layanan transaksi keuangan memerlukan waktu 3 hari dan layanan keagenan Pos memerlukan waktu lebih kurang 1 hari. Berdasarkan hasil observasi penulis ditemukan beberapa fenomena berikut:

1. Pegawai Kantor Pos Ujungbatu dalam melayani masyarakat terlalu lambat dan sering tidak bersahabat.
2. Waktu pengiriman barang yang sangat lama sampainya kepada pelanggan.
3. Kuantitas dan kualitas pegawai Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu masih sangat rendah pada saat menggunakan aplikasi *Pos Giro Mobile*.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dengan mengangkat suatu judul penelitian yaitu **“Inovasi Layanan**

Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)’’.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah inovasi yang telah dilakukan oleh Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Inovasi Layanan Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat Inovasi Layanan Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini berguna menambah wawasan pemikiran bagi studi Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan atau informasi terhadap Inovasi Layanan Pada Kantor Pos.
- c. Secara Akademis, hasil penelitian ini sebagai acuan penelitian berikutnya dalam Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam

Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu).



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan mampu berbuat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Pemerintah menurut Ndraha (2011:36) merupakan proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia, badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Sedangkan menurut Brasz (dalam Syafiie, 2009:21) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya. Selanjutnya ilmu pemerintahan menurut Poelje (dalam Syafiie, 2009:21) ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafiie, 2011: 8) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, universal, sistematis, dan spesifik. Jadi, dapat dikatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari

bagaimana melaksanakan kepengurusan (*eksekutif*), pengaturan (*legislatif*), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan secara benar (Syafiie, 2005:20).

Pemerintah adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintah yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan karismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan, dikatakan sebagai disiplin ilmu adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek materil maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (Syafiie, 2005:11).

Sedangkan menurut Ndraha (2011:6) menegaskan bahwa Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ilmu pemerintahan ialah suatu ilmu yang mempelajari banyak aspek kehidupan yang dapat dipelajari dan diajarkan.

2. Konsep Pemerintahan

Menurut Ndraha (dalam Labolo, 2010:25) Pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

1. Fungsi primer (pelayanan)
Fungsi primer adalah fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk juga hamkam, layanan civil da layanan birokrasi.
2. Fungsi sekunder (pemberdayaan)
Fungsi sekunder (pemberdayaan) adalah dungsi pemerintah sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yag diperintah akan barang dan jasa yangmereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tidak

berdaya (*powerless*) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana prasarana.

Selanjutnya Rasyid (dalam Labolo, 2010:26) berpendapat bahwa fungsi-fungsi pemerintahan adalah :

1. Fungsi pengaturan
Fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat.
2. Fungsi pelayanan
Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga Negara dan selanjutnya akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.
3. Fungsi pemberdayaan
Fungsi pemberdayaan adalah mendorong kemandirian masyarakat sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.
4. Fungsi pembangunan
Adanya pemberdayaan, maka secara tidak langsung pembangunan akan tercipta. Oleh karena itu seiring dengan hasil pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, serta keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri menncukupi kebutuhannya.

Berdasarkan fungsi pemerintahan di atas, pemerintah mampu memberikan atau membentuk masyarakat yang mampu berkembang kearah yang lebih baik, dan mampu berkembang secara mandiri.

Pemerintah menurut Ndraha (2011:36) merupakan proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia, badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Menurut Kansil (2003:189) Agar ketatalaksanaan tugas-tugas pemerintah dapat terselenggara dengan baik maka perlu diperhatikan asas-asas yang menjadi landasan dan pedoman pengaturannya, yakni :

- a. Didasarkan pada kebijaksanaan yang berlaku;
- b. Kejelasan wewenang, tugas, dan tanggungjawab setiap aparatur yang terlibat;
- c. Prinsip koordinasi;
- d. Tertulis;
- e. Dikomunikasikan kepada semua pihak yang berkepentingan;
- f. Kesederhanaan/tidak berbelit-belit.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dinyatakan dalam ketentuan umum bahwa Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.

3. Konsep Organisasi

Selanjutnya, kiranya perlu kita ketahui pengertian dari organisasi serta batasannya, organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara terikat dalam rangka suatu tujuan yang yang ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut pimpinan dan sekelompok orang yang disebut bawahan. Pengawasan ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian organisasi menurut Hasibuan (2013:24) adalah “suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu”. Menurut Waldo dalam bukunya Silalahi (2011:124), menyebutkan Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.

Pengertian organisasi juga disebutkan Weber dikutip oleh Silalahi (2011:124), menyebutkan Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerjasama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya.

Siagian (dalam Zulkifli, 2005;41) mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal terikat dalam rangka suatu pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan. Sedangkan, menurut Hamim (2005:13) yaitu bahwa organisasi merupakan wadah atau wahana, kegiatan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Memperhatikan penjelasan di atas, telah jelas bahwa setiap organisasi itu dibentuk haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi organisasi itu merupakan wadah bagi masyarakat (pemerintah) untuk berkumpul dan melaksanakan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi, organisasi sebagai wadah kegiatan manusia adalah alat untuk pencapaian tujuan yang bermacam-macam. Karena beranekaragam macamnya tujuan itu, maka beraneka macam pula bentuk dan susunan organisasi tersebut.

Organisasi bukanlah sekedar kumpulan orang dan sekedar pembagian kerja, karena pembagian kerja hanyalah salah satu asas organisasi. Untuk pengertian organisasi yang berarti pembagian kerja lebih tepat dinamakan pengorganisasian. Dalam ensiklopedi administrasi, pengorganisasian diartikan sebagai rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah suatu atau segenap kegiatan usaha yang harus dilaksanakan untuk menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja.

Berdasarkan definisi-definisi yang disebutkan oleh para pakar dapat ditarik kesimpulan, bahwa organisasi merupakan kolektivitas kelompok orang yang melakukan interaksi berdasarkan hubungan kerja serta pembagian kerja dan aktivitas yang tersusun secara hirarki dalam suatu struktur untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Konsep Inovasi

Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation* berarti perubahan. Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan baru. Adapun inovasi yang berkaitan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang

berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh (Makmur & Rohana, 2012:9).

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

Selanjutnya Green, Howells & Miles (dalam Zulfa Nurdin, 2016:11) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Thomas (dalam Zulfa Nurdin, 2016:12) mendefinisikan inovasi sebagai peluncuran sesuatu yang baru. Tujuan diluncurkannya sesuatu yang baru kedalam suatu proses adalah untuk menimbulkan perubahan besar yang radikal.

Sejalan dengan pendapat diatas Albury dan mulgan (dalam Zulfa Nurdin, 2016:12) mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien. Adapun inovasi menurut Evert M.Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Ellitan dan Anatan (2009:36) sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Sedangkan Fontana (2011:18) menjelaskan inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari caracara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersiapkan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Selanjutnya Samson dalam Ellitan dan Anatan (2009:3) menerangkan salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan hostile, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi *competitive*.

Ada tiga kunci sukses organisasi untuk melakukan inovasi secara efektif yang disebutkan oleh Saleh dan Wang (dalam Ellitan dan Anatan, 2009:6) yaitu:

1. *Enterprenueral* strategi yaitu berani mengambil resiko, melakukan pendekatan bisnis yang proaktif dan komitmen manajemen.
2. Struktur organisasi yaitu dengan struktur yang lebih fleksibel, adanya disiplin interfunksional, dan orientasi pada tim kerja lintas fungsional.
3. Iklim organisasi, yaitu iklim yang promotif dan terbuka kekuasaan dalam organisasi disebarkan tidak terpusat pada jenjang atas dan memberikan sistem imbalan yang efektif.

Borins (dalam Sangkala, 2013:25) menyatakan bahwa dalam *literature* inovasi terdapat perbedaan antara temuan (*invention*), kreasi ide baru, dan inovasi. Dalam *literature* manajemen juga dikemukakan sejumlah defenisi inovasi dimana cara luas berada dalam tema-tema perubahan proses atau teknologi yang menciptakan nilai bagi pelanggan atau organisasi. Inovasi yang berbeda tersebut lebih kepada semata-mata perubahan. Halversen (dalam Sangkala, 2013:26) mendefenisikan inovasi dalam pengertian yang agak luas sebagai “perubahan dalam perilaku” Halversen menyatakan bahwa tidak ada satupun defenisi yang mampu memberikan pemahaman inovasi didalam evolusi yang konstan.

Osborn & Brown (dalam Emy, 2015:80) menyatakan bahwa inovasi merupakan representasi dari ketidakberlanjutan kondisi dimasa lalu. Ketidakberlanjutan ini menjadi karakteristik yang membedakan inovasi dari perubahan karena perubahan merepresentasikan sebuah pecahan dari konfigurasi pelayanan sebelum atau pada saat tersebut dan atau kemampuan profesionalnya. Inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru kedalam pelayanan organisasi dalam bentuk pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru. Perubahan merupakan gambaran perubahan secara bertahap dari kondisi yang ada saat ini atau merupakan gambaran keberlanjutan dari masa lalu.

Pugh (dalam Emy, 2015:84) menilai inovasi adalah sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi. Inovasi adalah sumber dari perkembangan sosial dan ekonomi, serta merupakan produk dan fasilitator dari pertukaran ide yang merupakan darah dari pembangunan. Inovasi dicerminkan oleh produk-produk dan proses produksi baru, kemajuan teknologi komunikasi, organisasi dan layanan baru disektor publik dan *sector non-profit*.

Teknologi dan inovasi sudah dikenal sebagai faktor penting dalam meningkatkan keuntungan, positioning, dan kinerja bagi perusahaan dalam menghadapi kedinamisan pasar. Dengan melakukan inovasi, perusahaan bereaksi terhadap perubahan pasar yang dinamis dan untuk menciptakan atau mempertahankan daya saingnya. Dapat dikatakan bahwa “*Innovation is an almost obligatory survival strategy*” Menurut Drucker (1999) dalam Wawan Dewanto dkk (2014:2). Perusahaan yang berhasil menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) adalah perusahaan yang mampu menciptakan inovasi dan kreativitas melalui proses inovasi yang efektif dan terencana menurut Gupta dan Mac Daniel, 2002) dalam Wawan Dewanto dkk (2014:2). Oleh karena itu, diperlukan cara-cara atau strategi baru dalam menciptakan dan menghasilkan produk baru atau melakukan perbaikan (*tangible maupun intangible*) dengan meningkatkan kemampuan kreatif dari para karyawan perusahaan atau anggota organisasi.

De Jong dan Hartog (dalam Logahan, dkk, 2014: 398-399) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat Kesempatan, kesempatan dapat berawal dari ketidak kongruenan dan diskontinuitas yang terjadi karena adanya ketidak sesuaian dengan pola kerja yang diharapkan, misalnya timbulnya masalah pada pola kerja yang sedang berlangsung, adanya kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi, atau adanya indikasi *trends* yang sedang berubah.
2. Mengeluarkan ide, hal ini meliputi mengeluarkan ide sesuatu yang baru atau memperbaharui pelayanan, pertemuan dengan klien dan teknologi pendukung.

3. Implementasi, pada tahapan ini sering juga disebut tahapan konvergen. Untuk mengembangkan ide dan mengimplementasikan ide, karyawan harus memiliki perilaku yang mengacu pada hasil.
4. Aplikasi, dalam fase ini meliputi perilaku karyawan yang ditujukan untuk membangun, menguji, dan memasarkan pelayanan baru. Hal ini berkaitan dengan membuat inovasi dalam bentuk proses kerja yang baru ataupun dalam proses rutin yang biasa dilakukan.

5. Konsep BUMN

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan perusahaan publik yang memberi sumbangan bagi perkembangan ekonomi/pendapatan negara, perintis kegiatan usaha dan penunjang kebijakan pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan. Selain itu, BUMN juga merupakan alat untuk memupuk keuntungan. BUMN dalam hal ini terdiri dari beberapa bentuk seperti Persero, Perjan dan Perum. Dengan demikian fungsi dan peranan BUMN ini sangat besar dalam menjaga stabilitas ekonomi negara dan dapat mempengaruhi kebijakan pemerintah termasuk lingkungan politik negara.

Badan Usaha Milik Negara atau BUMN merupakan suatu unit usaha yang sebagian besar atau seluruh modal berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan serta membuat suatu produk atau jasa yang sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. BUMN juga sebagai salah satu sumber penerimaan keuangan negara yang nilainya cukup besar. Adapun fungsi dan peran BUMN adalah sebagai berikut :

1. Fungsi BUMN:
 - a. Penyedia barang ekonomis dan jasa yg tidak dapat disediakan swasta;

- b. Pengelola cabang-cabang produksi sumber daya kekayaan alam yang;
 - c. menyangkut hajat hidup orang banyak dengan efektif dan efisien;
 - d. Alat pemerintah untuk menata kebijakan perekonomian;
 - e. Penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Peranan BUMN:
- a. Menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sehingga mengurangi jumlah pengangguran;
 - b. Memberikan pengarahan serta bantuan untuk para pengusaha golongan ekonomi lemah, baik itu untuk koperasi maupun UKM;
 - c. Memberikan sumbangan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi secara nasional;
 - d. Menjadi perintis usaha yang belum dilaksanakan oleh koperasi dan pihak swasta, seperti menyediakan kebutuhan masyarakat dengan barang dan jasa yang bermutu serta memadai;
 - e. Pemerintah dapat melayani masyarakat secara maksimal dengan adanya BUMN;
 - f. Menjadi sumber pendapatan negara dari pendapatan nonpaja untuk mengisi kas negara;
 - g. Mencegah agar cabang-cabang produksi yang penting tidak dikuasai oleh sekelompok masyarakat tertentu.

6. Pelayanan BUMN

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sinambela (2006:3) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan

pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan kebutuhan manusia. Pelayanan umum (publik) adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Moenir (2006:16-17) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sependapat dengan itu, Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan pemerintah baik pusat maupun daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000) dalam Setyaningrum (2009:1-2) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Untuk memperjelas barang dan jasa mana yang termasuk kedalam sektor privat, publik dan yang berada diantara keduanya, berikut ciri-cirinya :

1. Barang dan jasa yang termasuk sektor privat :
 - a) Disediakan oleh lembaga privat/swasta;

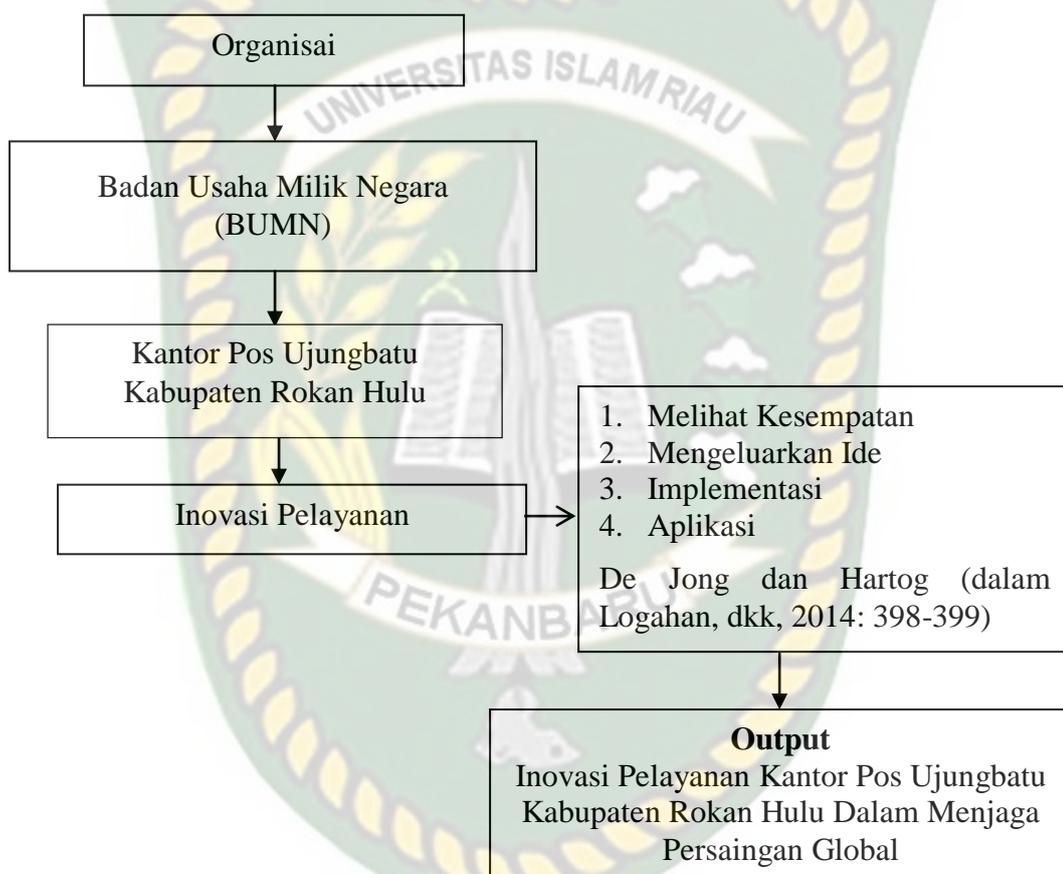
- b) Perusahaan yang memproduksinya hanya bertujuan mencari keuntungan;
 - c) Hanya yang bisa membayar yang mendapatkannya.
2. Barang dan jasa yang termasuk sektor publik :
- a) Disediakan oleh negara;
 - b) Semua orang harus dapat menikmati dan mendapatkan barang dan jasa tersebut tanpa terkecuali dan tanpa membayar secara langsung;
 - c) Negara harus menyediakan barang dan jasa tanpa harus melihat dan mengaitkannya dengan kondisi dan latar belakang publik;
3. Barang dan jasa yang termasuk sektor publik dan sektor privat :
- a) Disediakan oleh BUMN dengan penguasaan oleh negara;
 - b) Barang tersebut merupakan kebutuhan hajat hidup orang banyak;
 - c) Orang yang memanfaatkan harus membelinya dengan harga yang terjangkau;
 - d) Disediakan terus menerus dalam kondisi apapun.

Pada dasarnya BUMN adalah lembaga ekonomi yang prinsip kerjanya seperti perusahaan swasta namun sebagian besar kepemilikannya dimiliki oleh negara. Disamping itu BUMN didirikan tidak hanya untuk mencari keuntungan semata seperti halnya perusahaan swasta, tapi utamanya untuk memenuhi dan menjamin kebutuhan publik secara berkesinambungan dan wajar. Jadi misi utama BUMN adalah memenuhi kebutuhan publik secara terus menerus dalam kondisi apapun baru setelahnya mencari keuntungan. PT Pos Indonesia merupakan salah satu dari BUMN tersebut harus selalu menyediakan barang publik sesuai dengan bidangnya masing-masing dan dengan harga yang rasional.

B. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah untuk membantu menjelaskan pemikiran dan konsep dalam menganalisis dan memecahkan masalah.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu).



Modifikasi Penulis, 2020

C. Konsep Operasional

Untuk menghindari salah penafsiran terhadap istilah yang digunakan sekaligus, maka diberikan batasan konsep yang dioperasionalkan sebagai berikut :

1. Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan

pemerintahan mampu berbuat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan.

2. Pemerintah merupakan proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia, badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.
3. Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu.
4. Inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain.
5. Badan Usaha Milik Negara merupakan suatu unit usaha yang sebagian besar atau seluruh modal berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan serta membuat suatu produk atau jasa yang sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.
6. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.
7. Melihat Kesempatan, kesempatan dapat berawal dari ketidakkongruenan dan diskontinuitas yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan pola kerja yang diharapkan, misalnya timbulnya masalah pada pola kerja yang sedang berlangsung, adanya kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi, atau adanya indikasi *trends* yang sedang berubah.

8. Mengeluarkan ide, hal ini meliputi mengeluarkan ide sesuatu yang baru atau memperbaharui pelayanan, pertemuan dengan klien dan teknologi pendukung.
9. Implementasi, pada tahapan ini sering juga disebut tahapan konvergen. Untuk mengembangkan ide dan mengimplementasikan ide, karyawan harus memiliki perilaku yang mengacu pada hasil.
10. Aplikasi, dalam fase ini meliputi perilaku karyawan yang ditujukan untuk membangun, menguji, dan memasarkan pelayanan baru. Hal ini berkaitan dengan membuat inovasi dalam bentuk proses kerja yang baru ataupun dalam proses rutin yang biasa dilakukan.

D. Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator, ukuran skala, untuk mendapat hasil penelitian yang baik dan akurat.

Tabel 2.1 Operasional Variabel Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu).

| Konsep | Indikator | Sub Indikator |
|--|-----------------------|--|
| Inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain (De Jong | 1. Melihat Kesempatan | a. Ada hal baru atau yang sedang <i>trends</i> dalam pelayanan oleh Kantor Pos Ujungbatu b. Pola kerja Kantor Pos Ujungbatu dengan keinginan masyarakat |
| | 2. Mengeluarkan Ide | a. Hal baru yang mampu diberikan oleh Kantor Pos Ujungbatu b. Kantor Pos Ujungbatu sudah memiliki sistem <i>online</i> |

| | | |
|---|-----------------|--|
| dan Hartog dalam Logahan, dkk, 2014: 398-399) | 3. Implementasi | <ul style="list-style-type: none"> a. Ide yang diberikan sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya b. Pegawai kantor pos sudah berusaha sebaik mungkin terhadap tujuan dari pelayanan yang diberikan |
| | 4. Aplikasi | <ul style="list-style-type: none"> a. Keunggulan dari pelayanan kantor pos sudah diinformasikan melalui media online b. Usaha pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor pos terhadap keperluan masyarakat |

Sumber: Modifikasi Penulis, 2020.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, karena dalam mengkaji permasalahan, peneliti tidak membuktikan ataupun menolak hipotesis yang dibuat sebelum penelitian tetapi mengolah data dan menganalisis suatu masalah secara non numerik. Metode Kualitatif untuk menguji hipotesis atau teori (Sugiyono, 2016:38). Berdasarkan rangkaian teori tentang penelitian kualitatif tersebut, karena jenis penelitian ini memusatkan pada deskripsi data yang berupa kalimat-kalimat yang memiliki arti mendalam yang berasal dari informan dan perilaku yang di amati. Data hasil penelitian ini berupa fakta-fakta yang ditemukan pada saat di lapangan oleh peneliti (Sugiyono, 2016). Design penelitian yang digunakan adalah studi kasus tunggal holistik, Menurut Yin (2015:18) penelitian studi kasus merupakan inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas; dan dimana : multi sumber bukti dimanfaatkan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, yang menjadi objek penelitian ini adalah pegawai Kantor Pos tersebut. Alasan dari pemilihan lokasi ini sebagai tempat penelitian kerana pegawai Kantor Pos dalam melayani masyarakat terlalu lambat dan sering tidak bersahabat, waktu pengiriman barang sangat lama dan kualitas pegawai Kantor Pos Ujungbatu

Kabupaten Rokan Hulu masih sangat rendah dalam menggunakan aplikasi *Pos Giro Mobile*.

C. Informan Penelitian

Informan adalah seorang atau sekelompok tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti (peneliti kualitatif) untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2005:720). Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang ada hubungannya dengan Inovasi pelayanan Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, informan penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan | Keterangan |
|---------------|----------------------|-----------------------------|----------------|
| 1 | Hanapi | Kepala Kantor Pos Ujungbatu | Informan Kunci |
| 2 | Rizki Hidayat | Staf Pelayanan | Informan |
| 3 | Efri Yulanda | Kurir | Informan |
| 4 | Maryulin | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| 5 | Munardi | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| 6 | Andri | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| 7 | Eva Liana, AMK | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| 8 | Pirdaus, SE | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| 9 | Edy Sugiarto, S.Pd | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| 10 | Dwiki Bolantara | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| 11 | Karina Shapira, S.IP | Pelanggan Kantor Pos | Informan |
| Jumlah | | | 11 |

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini ialah Kepala Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu karena Kepala Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu bertanggungjawab penuh atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

D. Teknik Penentuan Informan

Menurut Lexy J. Moleong (2005:223) teknik sampling dalam penelitian kualitatif jelas berbeda dengan yang non kualitatif. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, atau informan. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori (Lexy J. Moleong, 2005: 298).

Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian.

Dalam penelitian ini, sebagaimana dipaparkan di atas bahwa penulis memilih informan dari orang-orang yang berkaitan langsung tentang Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu), informan dalam penelitian ini adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan jelas dan lengkap. Menurut Prof. Dr. Burhan Bungin (2009:1080) informan adalah orang yang diwawancara atau diminta informan oleh pewawancara.

E. Jenis dan Sumber Data

Menurut Neuman (2013:57), data dalam penelitian kualitatif terdiri dari berbagai macam bentuk, yakni foto, peta, wawancara terbuka (menggali informasi dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada responden), observasi (melihat, mengamati, dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti), dokumentasi (penambahan informasi melalui data-data yang telah ada), dan sumber data lainnya. Data yang dipakai dalam penelitian ini harus melalui proses pertimbangan sesuai dengan teori dan masalah yang akan ditelaah, sehingga akan didapat informasi yang akan menjawab tujuan dari penelitian ini. Data yang dipakai dalam penelitian ini meliputi :

a. Data Primer

Lofland dalam Moloeng (2006:157) menyatakan data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan. Data primer penelitian ini adalah hasil wawancara mendalam yang dilakukan antara peneliti dan informan. Informan yang dipilih adalah informan yang dianggap mengetahui kebenaran yang terjadi di lapangan dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan terkait Inovasi Pelayanan Kantor Pos.

b. Data Sekunder

Lofland dalam Moloeng (2006:157) menyatakan data sekunder merupakan data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tambahan yang diperoleh dari sumber lain yang memiliki kaitan

dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini yang dimaksud data sekunder adalah buku, skripsi, jurnal, *website* dan Undang-undang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Sugiyono (2013:63) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.
2. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah di buat.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan sumber-sumber data sekunder yang berhubungan dengan masalah penelitian yang ada di lokasi penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Selanjutnya dalam analisis data penyajian data berupa mendeskripsikan data mengenai Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu). Tahap *display* data berisi tentang pengolahan data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan, serta akan memecah tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana. Rangkuman data yang diperoleh dari tahap reduksi dideskripsikan secara singkat dan didukung oleh tabel yang dibuat oleh peneliti untuk memudahkan pembaca memahami segala informasi yang disajikan secara lebih sederhana.

c. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah ketiga yakni penarikan kesimpulan dari temuan data di lapangan. Pada tahap ini peneliti menganalisis data secara lebih spesifik hingga mendapat suatu kesimpulan yang utuh. Kesimpulan dibuat berdasarkan fakta yang tersaji di lapangan. Kesimpulan menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian tersebut. Kesimpulan yang dibuat diharapkan mampu mengungkapkan bagaimana Inovasi Pelayanan Kantor Pos.

H. Jadwal Waktu Penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian Tentang Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu).

| No | Jenis Kegiatan | Bulan, minggu dan Tahun Ke | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|----------------------------|---|---|---|------------|---|---|---|----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | | Maret 2021 | | | | April 2021 | | | | Mei 2021 | | | | Juni 2021 | | | | Juli 2021 | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan UP Dan Bimbingan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Seminar UP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Revisi UP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Revisi Kuisisioner | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Survay Lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Analisis Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Penyusunan Laporan Hasil Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Konsultasi Revisi Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Ujian Konferehen shif Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Revisi dan Pengesahan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Penggadaan dan Penyerahan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

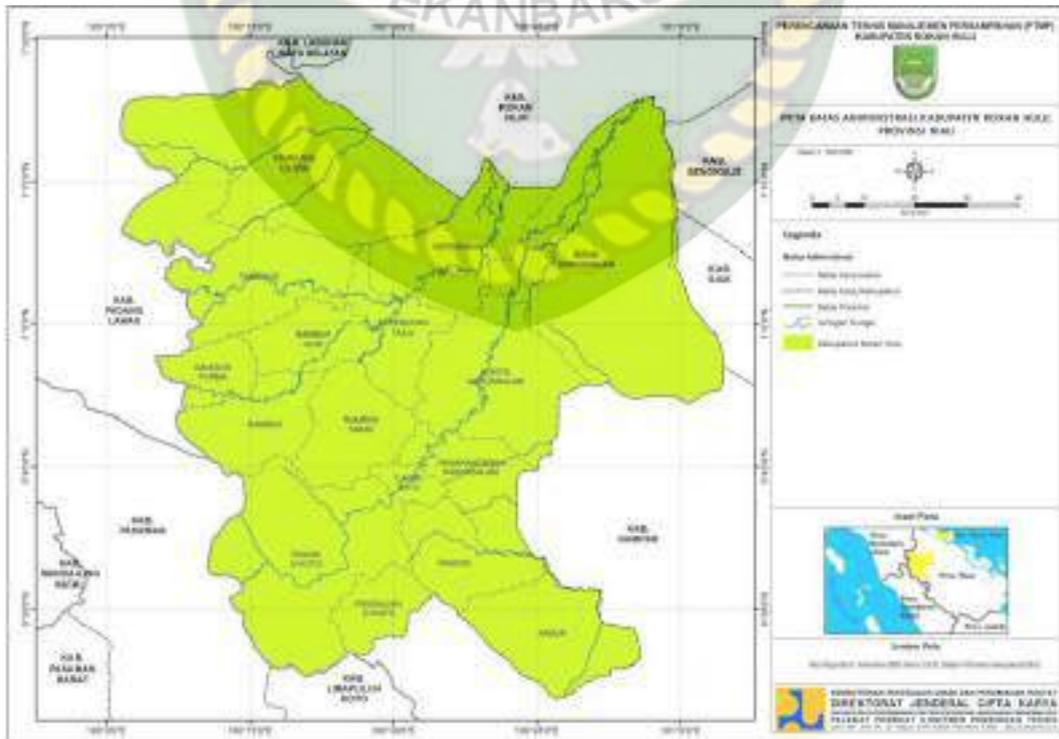
A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hulu

1. Sejarah Kabupaten Rokan Hulu

Kabupaten Rokan Hulu adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Riau, yang dijuluki Negeri Seribu Suluk, Ibukotanya berada di di Pasir Pengaraian. letaknya sekitar 187 km dari Ibukota Provinsi Riau yaitu Pekanbaru. Kabupaten Rokan Hulu adalah termasuk salah satu bagian dari rumpun minangkabau. Menurut sejarahnya, dahulu Daerah Rokan Hulu disebut Rantau Rokan atau Luhak Rokan Hulu karena merupakan daerah perantauan orang-orang Minangkabau pada masa lalu (Rantau Nan Tigo Jurai).

Gambar 4.1

Peta Kabupaten Rokan Hulu



Pada masa itu diistilahkan sebagai “Taratak Air Hitam” yakni Rantau Timur Minangkabau di sekitar Kampar dan Kuantan sekarang. Daerah-daerah tersebut meliputi daerah alur sungai menuu hilir dari sungai-sungai besar mengalir ke Pesisir Timur. Diantaranya adalah Sungai Rokan, Siak, Tapung, Kampar dan Indragiri (Kuantan), yang kini kesemuanya masuk di dalam Provinsi Riau. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat Rokan Hulu menggunakan adat istiadat dan bahasa daerah yang termasuk varian Rumpun Budaya Minangkabau. Utamanya mirip dengan daerah Rao dan Pasaman Provinsi Sumatera Barat.

Di sekitar perbatasan Timur dan Tenggara, bermukim pula sedikit suku melayu yang memiliki adat istiadat dan bahasa daerah mirip dengan tetangga di Rokan Hulu dan bengkalis. Namun di sekitar Rokan Hulu Sebelah Utara dan Barat Daya, ditemukan penduduk asli yang memiliki kedekatan sejarah dengan etnis Rumpun Batak di daerah Padang Lawas di Provinsi Sumatera Utara. Mereka telah mengalami proses melayunisasi sejak berabad yang lampau, dan tidak banyak meninggalkan jejak sejarah untuk ditelusuri. Mereka umumnya mengaku sebagai orang melayu.

Selain itu juga banyak penduduk bersuku Jawa yang datang lewat program transmigrasi nasional sejak masa kemerdekaan maupun keturunan para perambah hutan asal Jawa masuk pada masa penjajahan lewat Sumatera Timur. Mereka tersebar di seluruh Wilayah Rokan Hulu, terutama di sentra-sentra lokasi transmigrasi dan juga di areal perkebunan sebagai tenaga buruh. juga banyak bermukim para pendatang asal sematera utara bersuku batak yang umumnya bekerja disektor jasa informal dan perkebunan.

Di daerah-daerah perniagaan ditemukan banyak penduduk pendatang bersuku Minangkabau asal Sumatera Barat yang umumnya bekerja sebagai pedagang. Selain itu juga didapati berbagai etnis Indonesia lainnya yang masuk kemudian sebagai pendatang. Pada umumnya mereka bekerja sebagai buruh pada sektor perkebunan.

2. Kondisi Geografis Kabupaten Rokan Hulu

Secara geografis daerah ini berada pada posisi 00 25" derajat LU- 01025"41 derajat LU dan 1000 02" derajat- 1000 56" 59 derajat BT. Secara geografis daerah ini berbatas dengan wilayah sebagai berikut :

- Utara : Kabupaten Tapanuli Selatan dan Labuhan Batu Sumatera Utara
- Selatan : Kabupaten Kampar
- Barat : Kabupaten Pasaman Sumatera Barat
- Timur : Kabupaten Bengkalis dan Rokan Hilir

Kabupaten rokan hulu memiliki wilayah dengan luas 7.449.85 Km yang terdiri dari 85% daratan dan 25% daerah perairan dan rawa. Jumlah penduduk 513.500 jiwa, secara administratif, Kabupaten ini memiliki 16 daerah Kecamatan, 7 Kelurahan dan 149 daerah desa. Kabupaten Rokan Hulu dikenal dengan sebutan "Negeri Seribu Suluk". di daerah Rokan Hulu terdapat lima kerajaan yang menguasai daerahnya masing-masing yaitu Kerajaan Tampusai, Kerajaan Rambah, Kerajaan Kepenuhan, Kerajaan Rokan, Kerajaan Kunto Darussalam.

Secara administratif pengaturan kerajaan tersebut dilakukan oleh seorang kountreleur yang berkedudukan di Pasir Pengaraian, selanjutnya pada masa

pemerintahan Jepang Gun Pasie Pengaraian terdiri dari lima Kunco yaitu Rambah Ku, Kepenuhan Ku, Rokan Ku, dan Kunto Ku kemudian ditambah dengan Tandun Ku sehingga menjadi enam Kunco. pada masa Kemerdekaan Republik Indonesia masing-masing daerah Kerajaan di atas disebut Luhak. Kelima Luhak tersebut selanjutnya ditingkatkan menjadi kecamatan yang pada waktu itu pemerintahnya diatur melalui seorang Wedana yang berkedudukan di Pasir Pengaraian.

Tahun 1987 dibentuklah pembantu Bupati Kampar Wilayah 1 yang wilayahnya sama dengan wilayah Kewedanaan Pasir pengaraian yang membawahi enam kecamatan yaitu Kecamatan Tambusai, Rambah, Kepenuhan, Kunto Darussalam, Rokan IV Koto dan Tandun, dan pada akhirnya pada tahun 1999 dengan dikeluarkannya UU No. 53 tahun 1999 yang dalam perjalannya terjadi perubahan dalam pembentukannya Kabupaten Rokan Hulu yang ditetapkan sesuai dengan UU No. 11 tahun 2003. sejak ditetapkannya menjadi Kabupaten secara defenitif, Rokan Hulu telah banyak mengalami kemajuan baik pembangunan maupun administrasi pemerintahan. Jumlah kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu terdiri enam belas Kecamatan yaitu :

1. Bangun Purba
2. Kabun
3. Kepenuhan
4. Kunto Darussalam
5. Rambah
6. Rambah Hilir
7. Rambah Samo
8. Rokan IV Koto
9. Tambusai
10. Tambusai Utara
11. Tandun
- 12. Ujungbatu**

13. Pagaran Tapah Darussalam
14. Bonai Darussalam
15. Kepenuhan Hulu
16. Pendalihan IV Koto

3. Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hulu

a. Visi

Bertekad mewujudkan kabupaten Rokan Hulu sejahtera melalui peningkatan pembangunan ekonomi kerakyatan, pendidikan, infrastruktur, kesehatan dan kehidupan agamis yang harmonis dan berbudaya.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pengembangan ekonomi yang berbasis kerakyatan pada masyarakat pedesaan dan mendorong berkembangnya investasi untuk pengentasan kemiskinan sehingga terwujud keseimbangan pembangunan antara kecamatan dan desa serta antar kelompok masyarakat.
- 2) Mewujudkan kualitas sumber daya manusia baik masyarakat dan aparat yang tangguh dan profesional dilandasi keimanan dan ketaqwaan.
- 3) Mewujudkan ketersediaan infrastruktur jalan dan desa ke kota guna membuka bagi peningkatan aksesibilitas produksi perekonomian masyarakat pedesaan.
- 4) Mewujudkan masyarakat dan aparat yang sehat dengan menyediakan infrastruktur fisik dan non fisik dipedesaan.

- 5) Mewujudkan kehidupan yang beragama yang berlandaskan pada budaya yang saling menghormati antar etnik dan agama yang berbeda sehingga tercipta keamanan dan ketentraman.

B. Gambaran Umum Kecamatan Ujungbatu

1. Deskripsi Kecamatan Ujungbatu

Ujung Batu adalah sebuah kecamatan dan kota di Kabupaten Rokan Hulu, Riau, Indonesia. Ujung batu merupakan pusat bisnis di Kabupaten Rokan Hulu karena lokasinya yang sangat strategis dengan percepatan ekonomi yang sangat pesat. Kecamatan Ujung batu merupakan pemekaran dari Kecamatan Tandun yang dahulunya beribu kota di Ujungbatu. Dilalui oleh Sungai Rokan dan Sungai Ngaso.

Yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, memiliki luas wilayah 133,66 km², jumlah penduduk 46.331 penduduk, kepadatan 449 jiwa/km², desa/kelurahan 3/2. beriklim sangat basah, tipe A klasifikasi Schmidt dan Ferguson. Suhu berkisar antara 21,6°-35,0° C dengan rata-rata 28,0°C, sedangkan kelembaban udara berkisar antara 57,9%-93,2% dengan rata-rata 74,6% dan tekanan udara 1.007,2 Mb-1.013,0 Mb, dengan rata-rata 1,010,1 Mb serta mempunyai kecepatan angin 7-8 knot/jam. Curah hujan antara 1.408 mm/th–4.344 mm/th, dengan rata-rata curah hujan mencapai 2.938 mm/th dan hari hujan selama 198 hari. Musim hujan terjadi pada bulan Januari sampai April dan September sampai Desember. Musim kemarau terjadi pada bulan Mei sampai Agustus. Keadaan topografi Kecamatan ujung batu yaitu datar dengan kelerengan antara 0–8% dan ketinggian lokasi lebih kurang 20 m dpl.

Jenis tanahnya adalah *brown forest soil*. Kondisi tekstur tanahnya berupa lempung dengan tingkat kesuburan sedang.

2. Kependudukan Kecamatan Ujungbatu

Jumlah penduduk mencapai 46.331 jiwa pada tahun 2015. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 2,12% dari tahun 2014. Kepadatan penduduknya mencapai 2.682 Jiwa/Km².

C. Gambaran Umum PT. Pos Indonesia

1. Sejarah dan Perkembangan PT. Pos Indonesia Wilayah Kabupaten

Rokan Hulu

PT. Pos Indonesia merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang berdiri sejak masa pemerintahan Belanda. Kantor Pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW. Baron pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda.

Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos. Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan

Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero) .

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100% Kota/ Kabupaten, hampir 100 persen Kecamatan dan 42% Kelurahan/Desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor pos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat (Posindonesia, 2018).

2. Visi, Misi dan Tujuan PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu :

- a) Visi: Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.
- b) Misi: Berkomitmen kepada pelanggan menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen kepada karyawan

untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

- c) Tujuan PT. Pos Indonesia adalah memberikan layanan pos kepada masyarakat, dengan sistem yang sudah terintegrasi yang membuat masyarakat Indonesia loyal menggunakan PT. Pos Indonesia.

3. Struktur Organisasi Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Kantor Pos Ujungbatu



Sumber: Kantor Pos Ujungbatu, 2021.

4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Adapun tugas pokok pada masing-masing bagian Kantor Pos Ujungbatu Wilayah Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut :

- a) Kepala Kantor Pos
 - 1) Merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan RKA kantor pos.
 - 2) Menetapkan target pendapatan dan laba serta lokasi anggaran biaya kantor pos wilayah serta unit pelayanan lainnya.
 - 3) Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan program pemasaran. Guna mendukung pencapaian kinerja pendapatan serta melakukan evaluasi.
 - 4) Mengajukan usulan pengembangan kapasitas kantor dan kantor pos wilayah yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
 - 5) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program kemitraan dan bina lingkungan.
 - 6) Evaluasi pencapaian target pendapatan, laba kantor pos wilayah.
- b) Kepala Unit Operasional Kantor Pos
 - 1) Mengendalikan kelancaran jaringan Virtual dan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pelayanan surat dan paket pos, pospay, remiten service di loket dan kantor wilayah, loket ekstensi serta pengendalian penerimaan uang dan pendapatan dipertanggungkan sesuai dengan kode rekening masing-masing.

- 2) Mengendalikan Collecting, processing, distribution, transportasi, serta antara kiriman surat pos dan paket pos baik domestic maupun internasional sesuai dengan standar operasi prosedur untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
 - 3) Melakukan pengawasan pengolahan operasinal dan pelayanan dalam lingkup tanggungjawabnya.
 - 4) Mewakili kepala kantor untuk kegiatan eksternal.
 - 5) Membuat dan menyampaikan laporan kerjanya kepada kepala kantor pos dan bagian terkait.
- c) Manajer Pelayanan Jasa Surat Pos Dan Pos Express.
- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran dibagiannya.
 - 2) Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - 3) Memelihara administrasi dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan dibagiannya.
- d) Manajer Antaran.
- 1) Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses buka kantong terima, pendistribusiannya kepada mandor sortir untuk antaran kota dan penyerahan kiriman untuk antaran kantor pos wilayah dan kantor lainnya kepada bagian puri kirim sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan.
 - 2) Melaksanakan dan mengawasi proses pra-antar, antaran dan paska antaran kiriman surat pos, paket pos, domestik dan internasional

serta pengadministrasian resi atau BT kiriman berhasil antar untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

Gambar 4.3 Aplikasi Pos Giro Mobile



Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009, dimana Pos mempunyai kewenangan untuk melaksanakan LTK (Layanan Transaksi Keuangan) yang kegiatannya berupa kegiatan penyetoran, penarikan, pemindah bukuan, pembayaran dan distribusi dana dalam bentuk Giro Pos. PT Pos Indonesia yang mempunyai 3 *payment channel* yaitu *Direct Online* dengan Pos Giro Mobile, *Online to Offline* untuk keagenan dengan *Mobile Agenpos* dan yang ketiga kerjasama dengan komunitas.

Layanan Giro ini sudah didukung oleh *Core Giro System* atau kalau di perbankan disebut *Core Banking System*. Perbedaan Giro yang lama dengan sekarang, sudah *fleksible* dengan perkembangan bisnis dalam konteks Giro ini bisa diterima untuk layanan sejenis perbankan. Dimulai dengan

layanan *ritel giro*, *mobile servis*, dan *virtual account*. Dengan perubahan teknologi saat ini mengubah model transaksi dari yang sifatnya *cash to cash* bergerak ke *mobile non tunai*. Saat ini BI sedang gencar untuk melakukan kampanye gerakan non tunai. Harapannya Giro Pos ini bisa menjembatani program pemerintah dalam *distribusi* keuangan dalam bentuk *non tunai*.

Keuntungan dari layanan Pos Giro *Mobile*, bisa terkoneksi dengan berbagai bank meskipun saat ini pada fiturnya baru bank BCA, BNI, Mandiri, BTN dan BNI Syariah; Giro Pos tanpa bunga; *Fitur* lebih lengkap karena bisa bertransaksi apapun dengan satu aplikasi sebagai *mobile service*.

Mobile service / Pos Giro *Mobile* bisa digunakan :

1. Untuk menyimpan uang.

Dipakai dalam berbagai transaksi seperti kirim uang dengan weselpos instant jika penerima tidak memiliki *akun giro* dan bisa melalui rekening giro lagi.

2. Layanan *Bill payment* ada 400 *biller* yang sudah *terintegrasi* dengan aplikasi Pos Giro *Mobil*e, mulai dari pembayaran listrik, air, pulsa, TV kabel, multifinance dll.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu), terlebih dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut :

1. Tingkat Pendidikan Informan

Pendidikan merupakan unsur penting dalam proses peningkatan sumber daya manusia yang bertujuan untuk menciptakan keserasian dalam melaksanakan pekerjaan semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin berkualitas orang tersebut. Pendidikan memang peran yang penting dalam upaya meningkatkan kemampuan seseorang, seseorang yang berpendidikan lebih tinggi pada pembelajaran yang diberikan kepadanya dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan lebih rendah. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 Indentitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------|-------------|
| 1. | SMA | 5 | 45% |
| 2. | Diploma | 2 | 19% |
| 3. | Strata Satu (S1) | 4 | 36% |
| 4. | Strata Dua (S2) | - | - |
| Jumlah | | 11 | 100% |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Dari tabel di atas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu yang SMA sebanyak 5 orang atau 45%, diploma sebanyak 2 orang atau 19%, sarjana sebanyak 4 orang atau 36%, tetapi tidak ada informan yang memiliki tingkat pendidikan pascasarjana. Maka dari gambaran tersebut dapat diketahui bahwa informan paling banyak adalah berjenjang pendidikan SMA dan Sarjana yaitu sama-sama sebanyak 5 orang informan.

2. Tingkat Umur Informan

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan seseorang dalam berfikir dan bertindak karena tingkat umur sangat erat hubungannya dengan pengalaman. Maka semakin tinggi atau tua umur seseorang maka akan semakin baik pengalamannya dan menentukan keputusan untuk bertindak atau bertingkah laku dibandingkan dengan yang berumur lebih muda. Untuk lebih jelasnya tentang tingkat umur responden pada penelitian ini dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 5.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur

| No | Tingkat Umur | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------------|-----------|--------------|
| 1. | 21 – 30 | 4 | 36% |
| 2. | 31 – 40 | 6 | 55% |
| 3. | 41 – 50 | - | - |
| 4. | >51 | 1 | 9% |
| Jumlah | | 11 | 100 % |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 21-30 tahun sebanyak 4 orang atau 36%, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 6 orang atau 55%, dan tidak ada informan yang berumur 41-50 tahun serta yang berumur >51

tahun sebanyak 1 orang atau 9%. Jadi, berdasarkan gambaran tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata informan dalam penelitian ini sudah dewasa yaitu 31-40 orang yang di jadikan informan sebanyak 6 orang atau 55%.

3. Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan merupakan sesuatu yang sangat mempengaruhi dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan seperti inovasi layanan Kantor Pos Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, karena apabila seorang hanya sibuk dengan pekerjaan maka dia tidak akan fokus mengerjakan hal lainnya seperti meningkatkan sumberdaya manusia yang ada. Pekerjaan akan ikut menentukan apakah seseorang memiliki waktu dalam mengerjakan hal lainnya atau tidak. Berikut peneliti sajikan jenis pekerjaan informan dalam penelitian seperti tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 Indentitas Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|---------------|----------------------|-----------|-------------|
| 1. | Petani | 3 | 28% |
| 2. | Pegawai Negeri Sipil | 2 | 18% |
| 3. | Pegawai BUMN | 2 | 18% |
| 4. | Pekerjaan Lainnya | 4 | 36% |
| Jumlah | | 11 | 100% |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Dari tabel di atas dapat dilihat dengan jelas bahwa jenis pekerjaan informan sangatlah bervariasi yaitu informan yang bekerja sebagai petani sebanyak 3 orang atau 28%, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 2 orang atau 18%, informan yang bekerja sebagai Pegawai BUMN sebanyak 2 orang atau 18%, dan informan yang bekerja lainnya sebanyak 4 orang atau 36%.

B. Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)

Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation* berarti perubahan. Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan baru. Adapun inovasi yang berkaitan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh.

Inovasi memiliki aspek yang sangat luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

De Jong dan Hartog (dalam Logahan, dkk, 2014: 398-399) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat Kesempatan;
2. Mengeluarkan ide;

3. Implementasi; dan
4. Aplikasi.

Inovasi yang dimaksud dalam penelitian ini yakni Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu). Maka berdasarkan teori tersebut akan peneliti uraikan hasil dari wawancara terhadap Informan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut :

1. Melihat Kesempatan

Melihat Kesempatan maksudnya kesempatan dapat berawal dari ketidak kongruenan dan diskontinuitas yang terjadi karena adanya ketidak sesuaian dengan pola kerja yang diharapkan, misalnya timbulnya masalah pada pola kerja yang sedang berlangsung, adanya kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi, atau adanya indikasi *trends* yang sedang berubah.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel beberapa pertanyaan yang menyangkut Ada hal baru atau yang sedang *trends* dalam pelayanan oleh Kantor Pos Ujungbatu dan Pola kerja Kantor Pos Ujungbatu dengan keinginan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Hanapi, beliau mengatakan bahwa:

“Ya kalau masalah pelayanan yang sedang trends yang kami gunakan seperti Pos Giro Mobile yang cara kerjanya hampir sama dengan BRI Link pada tahun 2020. Hal ini digunakan untuk kemudahan transaksi bagi masyarakat yang menggunakan jasa Pos Ujungbatu”.

(Hanapi, Kepala Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 09.00 WIB).

Menurut Kepala Kantor Pos Ujungbatu tersebut sudah ada pola kerja baru ya pada kantor Pos Ujungbatu salah satunya dengan *Pos Giro Mobile* dengan pelayanan tersebut sehingga cara kerja atau pelayanan yang diberikan oleh kantor

Pos Ujungbatu semakin mendapat respon baik dari masyarakat. Ditambahkan oleh Rizki Hidayat selaku Staf Pelayanan Kantor Ujungbatu, beliau mengatakan :

“Sebenanrnya permasalahan program kerja terbaru pada kantor Pos Ujungbatu sudah ada tetapi hanya saja sampai saat ini belum mampu di sosialisasikan secara menyeluruh pada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum tau, jika sudah disosialisasikan kepada masyarakat saya rasa masyarakat akan kembali banyak menggunakan jasa pelayanan Pos Ujungbatu”.

(Rizki Hidayat, Staf Pelayanan Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.00 WIB).

Sementara menurut Efri Yulanda, sebagai petugas Kurir Kantor Pos Ujungbatu yang bertugas sebagai pengantar paket untuk disampaikan kepada penerima dan bertanggung jawab kepada perusahaan sebagai perantara sampainya paket yang dikirimkan oleh pengirim kepada penerima, ia mengatakan :

“Terkait dengan pelayanan Kantor Pos dan standart operasional pelayanan, saya sebagai petugas Kurir di sini bertugas penting untuk bertanggung jawab terhadap paket yang dititipkan oleh pelanggan atau pengguna jasa Kantor Pos Ujungbatu, yang mana paket tersebut harus saya sampaikan kepada penerima yang sesuai dengan alamat pengiriman. saya bekerja sebagai kurir juga bertanggung jawab penuh sebagai perantara dari perusahaan untuk bertugas langsung pemberi layanan kepada pengguna layanan jasa Kantor Pos. Untuk saat ini dalam peningkatan pelayanan Kantor Pos sudah ada namanya Aplikasi Pos Giro Mobile untuk memudahkan pengguna jasa Kantor Pos dalam hal pengiriman paket”.

(Efri Yulanda, Petugas Kurir Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.00 WIB).

Selanjutnya customer atau pengguna jasa layanan Kantor Pos Ujungbatu dari sudut pandangnya melihat dari berbagai aspek salah satunya dari pelayanan yang diberikan kantor pos ujungbatu, ia memberikan keterangan :

“Saya sebagai Customer atau pengguna jasa Kantor Pos Ujungbatu dalam hal ini saya sebagai pengguna yang beberapa kali pernah melakukan pengiriman barang dari Ujungbatu keluar daerah bahwa saya melihat dari sisi pelayanan yang diberikan Kantor Pos Ujungbatu terbilang lumayan bagus dan baik karena petugasnya lumayan ramah terhadap pelanggan”.

(Maryulin, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Selasa 05 Januari 2021, Jam 11.11 WIB).

Menurut Maryulin melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pos Ujungbatu, bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik sehingga ia beberapa kali sudah menggunakan jasa pelayanan Kantor Pos Ujungbatu. Ditambahkan oleh Munardi selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Menurutnya sampai detik ini kerja kantor Pos tidak ada yang baru, ya seperti biasanya kita mengantar barang ke Kantor Pos nanti setelah beberapa hari baru diantar, karena dalam pengantaran mereka mengumpulkan dulu barang-barang yang mau diantar apabila ada yang alamat yang jalannya sama kearah kesitu. Jadi dengan sistem ini makanya penganataran paket itu agak lama dan ini juga menjadi penyebab banyak masyarakat yang beralih ke jasa pengiriman lainnya”.

(Munardi, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Rabu 06 Januari 2021, Jam 08.20 WIB).

Munardi menyatakan salah satu penyebab banyak masyarakat yang mulai pindah ke jasa pengiriman lain yaitu karena pengiriman paket yang dilakukan oleh pihak Pos Ujungbatu memakan waktu yang lama, serta tidak ada sistem pengiriman yang baru di Kantor Pos Ujungbatu. Selanjutnya menurut Andri selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Waduh kalau masalah sitem pekerjaan kantor Pos saya kurang tau, tetapi pada saat pengiriman dari kantor Pos saya rasa mereka agak lama sehingga terlalu lama menunggu barang tersebut sampai ketujuan. Pelayan kantor Pos juga terkesan kurang ramah, pilih-pilih orang dalam melayanani itu sebenarnya yang disayangkan”.

(Andri, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Kamis 07 Januari 2021, Jam 15.00 WIB).

Berlawanan dengan pendapat Munardi, Andri mengatakan bahwa pelayan kantor Pos pilih-pilih dalam melayani sehingga dinilai tidak adil. Selanjutnya menurut Eva Liana selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Sebenarnya pelayanan yang diberikan pihak Po situ sudah cukup bagus, hanya saja mereka kekurangan orang jadi kalau banyak orang yang

datang mereka kesulitan, kan Cuma satu orang saja pelayan yang ada disitu mana bisa bekerja sendiri seperti itu”.

(Eva Liana, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 10.00 WIB).

Sementara itu, pendapat berbeda yang dikatakan oleh Eva Liana bahwa pelayanan di kantor Pos ujungbatu dinilai baik, tetapi kantor Pos Ujungbatu kekurangan pegawai sehingga pegawai yang ada kesulitan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Ujungbatu. Ditambahkan oleh Pirdaus selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Sebenarnya sudah ada sistem kerja terbaru di Kantor Pos Ujungbatu tetapi masyarakat banyak yang tidak tau karena pihak Pos belum ada mensosialisasikannya kepada masyarakat, saya sudah tau sistem terbaru pada kantor Pos Ujungbatu tersebut tetapi terkadang lancer terkadang tidak disitu lagi permasalahannya”.

(Pirdaus, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.00 WIB).

Pirdaus menyatakan sudah mengetahui sistem kerja terbaru di Kantor Pos Ujungbatu sehingga dia menilai sudah ada kemajuan dari pihak Pos Ujungbatu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Edy Sugiarto selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Saya berpikiran bahwa Kantor Pos saat ini masih tempat pengiriman termurah dari jasa pengiriman lainnya, hanya saja kita menilai bahwasannya jasa pengiriman lainnya itu mereka menang pada cara mempromosikannya. Bagi saya Kantor Possaat ini masih yang termurah dan terjangkau dari segi biaya pengiriman.”.

(Edy Sugiarto, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.15 WIB).

Edy sugiarto sebagai pelanggan pengguna jasa Kantor Pos Ujung batu memberikan keterangan bahwa saat ini dari segi harga terbilang cukup murah dibandingkan dengan perusahaan lainnya sebagai penyedia jasa pengiriman paket, dan tidak hanya pak Edy, Dwiki Bolantara sebagai pelanggan juga memberikan keterangan yang cukup sama dengan keterangan pak Edy. Ia mengatakan :

*“Saya berpendapat bahwa saat ini jasa kantor pos ini lumayan terjangkau dan cukup murah, kenapa di katakan murah dan terjangkau karena saya lihat untuk pengiriman di sini mereka menimbang berat barang dihitung dengan tarif per-gram dan bukan per-kilogram. Nah itulah yang terlihat sama saya bahwa kantor pos berbeda dengan jasa lainnya.
(Dwiki Bolantar, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.20 WIB).*

Berdasarkan keterangan Dwiki Bolantara bahwa ada sedikit perbedaan dari segi tarif yang diberikan Kantor Pos Ujungbatu dengan jasa pengiriman lainnya, dan selanjutnya ada Karina Shapira juga sebagai pelanggan yang sudah biasa menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos Ujungbatu, ia memberikan keterangan bahwa :

*“Saya berpendapat bahwa dari segi pelayanan terbilang cukup baik, dan dari segi tarif dikatakan cukup murah dan terjangkau, hanya saja terkadang dari segi pelayanan waktu kedatangan paket yang sering terjadi keterlambatan, kalau dari tarif Kantor Pos terbilang murah dari yang lainnya, hanya saja Kantor Pos tersaingi dari segi keunggulan promosi yang diberikan perusahaan Jasa pengiriman lainnya. Ada juga bagusnya jasa Kantor Pos ini karena ia ada dimana-mana jadi lebih terjangkau bahkan diwilayah pelosok bisa dijangkau.”
(Karina Shapira, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.30 WIB).*

Karina shapira memberikan keterangan cukup lengkap dan tegas mengatakan bahwa dari segi pelayanan pengiriman terkadang sering terjadi keterlambatan waktu kedatangan paket yang dikirimkan oleh customer atau pengguna jasa layanan Kantor Pos Ujungbatu, meski dari segi tarif cukup terjangkau dan dari segi pengaplikasian masih perlu adanya sosialisai atau promosikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan pengiriman di Kantor Pos Ujungbatu.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa semua memberikan keterangan hampir sama dan sfesifik yang membicarakan terkait hal pelayanan di Kantor Pos Ujungbatu, dan tidak hanya permasalahan pelayanan

yang di berikan oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman tersebut melainkan ada beberapa hal yang informan berpandangan positif terhadap jasa Kantor Pos ini bahwa mereka sebagai pelanggan merasa cukup puas dengan Tarif yang diberikan oleh jasa pengiriman Kantor Pos tersebut.

Dan tidak hanya itu terlihat beberapa harapan yang ada pada informan katakan bahwa perlu adanya suatu upaya langkah dari perusahaan penyedia jasa layanan pengiriman ini untuk dapat mensosialisaikan dan mempromosikan kepada masyarakat bahwa Kantor Pos saat ini juga sudah didukung dengan teknologi agar masyarakat mendapatkan animo yang baik supaya mereka tidak berpikir lagi bahwa Kantor Pos tidak lagi hanya sebagai tempat pengiriman uang saja, melainkan sebagai jasa pengiriman barang, dokumen, dan lain-lain.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu) dilihat dari indikator melihat kesempatan, peneliti menemukan bahwa sudah ada sitem pelayanan terbaru yang dibuat oleh pihak Pos Ujungbatu salah satunya ialah Pos Giro Mobile, hanya saja program ini sampai sekarang belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa program pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Ujung batu sudah mengalami peningkatan kearah yang lebih maju dan cukup mampu mengikuti perkembangan zaman salah satunya ialah program Pos Giro Mobile.

Tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan pengiriman paket pelanggan masih memakan waktu yang cukup lama oleh Pos Ujungbatu.

2. Mengeluarkan Ide

Mengeluarkan ide, hal ini meliputi mengeluarkan ide sesuatu yang baru atau memperbaharui pelayanan, pertemuan dengan klien dan teknologi pendukung.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan yang menyangkut kepada pelayanan seperti ada hal baru yang diberikan kantor Pos dan sistem online yang ada pada kantor Pos Ujungbatu. Berdasarkan wawancara dengan Hanapi, beliau mengatakan bahwa:

“Kan saya sudah katakana sebelumnya kalau masalah pelayanan yang kami berikan itu ya seperti biasanya, tetapi pembaharuan teknologi dari manual kesistem online juga sudah ada hanya saja masih belum didukung penuh dengan sistem yang ada maksudnya belum berjalan lancar. Pos Giro Mobile itu kan sudah ada sejak tahun 2020 tetapi memang sampai sekarang belum optimal berjalan, seterusnya sistem online tersebut kami pastikan akan berjalan sepenuhnya pada tahun ini dan lebih mendukung kepada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat”.
(Hanapi, Kepala Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 09.30 WIB).

Menurut Kepala Kantor Pos Ujungbatu tersebut sistem online dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah ada sejak tahun 2020 tetapi operasionalnya masih menemui bebrapa kendala. Hanapi memastikan sistem online yang ada di Kantor Pos Ujungbatu akan berjalan efektif pada tahun 2021. Ditambahkan oleh Rizki Hidayat selaku Staf Pelayanan Kantor Ujungbatu, beliau mengatakan :

“Sudah, sistem online di Pos ini sudah ada belakangan ini sehingga pekerjaan saya menjadi terbantu dalam melayani pelanggan. Tetapi

dalam operasinya terkadang sistem online sulit juga adanya eror system ataupun jaringan yang kurang mendukung dan pelayanan kepada masyarakat harus kembali kepada sistem manual. Maksud saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Pos ini memiliki dua sistem yang pertama secara manual dan yang kedua secara online yang kami sebut Pos Giro Mobile”.

(Rizki Hidayat, Staf Pelayanan Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.30 WIB).

Staf pelayanan kantor pos mengeluhkan cara kerja sistem online yang ada pada kantor Pos Ujungbatu, hal ini dikarenakan sistem online yang ada dalam melayani masyarakat sering tidak beroperasi secara maksimal atau sering mengalami masalah. Sehingga staf pelayanan dalam memberikan pelayanan ddalam dua cara yang pertama secara manual dan yang kedua secara online.

Selanjutnya menurut Efri Yulanda, beliau mengatakan :

“Ya kalau saya selaku kurir kan tidak ada sistem online jadi saya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat semampu yang bisa saya lakukan, karena terkadang untuk mengirimkan paket dari masyarakat itu sulit juga, apalagi alamat yang ibuat oleh masyarakat tidak lengkap jadi itu yang memakan waktu lama. Kalau memaan masuyarakat membuat alamat tujuan dengan lengkap saya bisa menjamin tidak aka nada kendala dalam proses pengiriman”.

(Efri Yulanda, Petugas Kurir Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.30 WIB).

Menurut Efri permasalahan yang ada pada proses pengiriman paket pelanggan itu dikarenakan alamat tujuan pengiriman tidak dibuat jelas oleh masyarakat sehingga memerlukan waktu yang cukup banyak dalam mencari alamat tersebut. Seterusnya terkadang nomor telfon tujuan sering tidak aktif atau tidak diangkat sehingga kurir merasa kesulitan dalam proses pengantaran barang tersebut. Sedangkan Maryulin mengatakan :

“Masalah sistem online atau tidaknya saya kurang tau tetapi yang saya tau sampai saat ini pelayanan yang diberikan oleh kantor Posy a seperti biasanya tidak ada perubahan. Sebenarnya Pos ini amanah hanya saja lama sampai barang yang kita kirimkan”.

(Maryulin, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Selasa 05 Januari 2021, Jam 11.19 WIB).

Menurut Maryulin sistem pelayanan atau pengiriman barang yang dilakukan oleh kantor Pos Ujungbatu belum ada perubahan yang berarti pelayanan yang diberikan masih melakukan sistem manual. Ditambahkan oleh Munardi selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Sudah saya rasa, sudah ada hal baru yang diberikan oleh Pos Ujungbatu salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada kami selaku pelanggan. Jika pelayanan sistem online ini berjalan dengan terus menerus saya rasa Pos juga akan mampu bersaing dengan jasa pengiriman lainnya. Sebenarnya Pos ini merupakan jasa yang dahulu sangat diandalkan oleh masyarakat disini, tetapi dengan adanya perkembangan dan banyaknya persaingan makanya semakin lama semakin sedikit orang yang menggunakan jasa Pos Ujungbatu”.

(Munardi, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Rabu 06 Januari 2021, Jam 08.30 WIB).

Munardi menyatakan Kantor Pos Ujungbatu dahulu menjadi salah satu akses pelayanan pengiriman yang dipercaya oleh masyarakat, tetapi karena dengan adanya jasa pengiriman lainnya kantor Pos Ujungbatu semakin kekurangan pelanggan dan hal ini apabila dibiarkan maka Pos Ujungbatu akan tertinggal oleh jasa pengiriman lainnya. Selanjutnya menurut Andri selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Sebenarnya saya sudah jarang menggunakan jasa Pos Ujungbatu karena menurut saya jasa pengiriman lainnya lebih dipercaya. Walaupun sudah ada hal baru seperti sistem online pelayanan kantor Pos tersebut saya tidak meyakini berjalan dengan baik karena pada kantor Pos Ujungbatu sangat kekurangan SDM jadi sama juga dengan tidak kalau begitu bukan”.

(Andri, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Kamis 07 Januari 2021, Jam 15.15 WIB).

Andri selaku pelanggan Kantor Pos Ujungbatu mengakui bahwa sistem pelayanan yang diberikan oleh Pos Ujungbatu semakin lama semakin mengalami kemunduran. Andri meyakini sistem pelayanan belum bisa berjalan dengan baik

apabila sistem tersebut sudah diperbaharui tetapi SDM yang menjalankannya masih kurang. Selanjutnya menurut Eva Liana selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Hal baru yang sudah ada, Pos Giro Mobile itu yang sistem online. Jadi menurut saya pihak Pos Ujungbatu sudah memberikan pelayanan terbaik dalam melayani masyarakat. Kita harus melihat juga dengan kondisi sekarang mereka mampu membuat suatu program pelayanan yang baru yang itu sudah cukup baik namanya”.
(Eva Liana, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 10.10 WIB).

Sementara itu, pendapat berbeda yang dikatakan oleh Eva Liana bahwa kantor Pos Ujungbatu sudah memberikan hal baru dalam melayani masyarakat salah satunya Pos Giro Mobile. Eva berpendapat pihak kantor Pos sudah cukup bagus dan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan kondisi Pos yang masih kekurangan pelanggan. Ditambahkan oleh Pirdaus selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Teknologi pendukung sampai saat ini yang saya tau ya seperti computer saja, kalau yang lain saya tidak tau. Pertemuan pihak Pos dengan kami itu jelas karena kami yang mengantarnya paket ke kantor Pos jadi bertemulah. Kalau online-online kata orang itu saya tidak tau dan sayapun tidak paham”.
(Pirdaus, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.15 WIB).

Pirdaus menyatakan teknologi pendukung pada kantor Pos Ujungbatu hanya computer dan ia tidak mengetahui serta tidak memahami sistem online yang ada pada kantor Pos Ujungbatu. Selanjutnya menurut Edy Sugiarto selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Gimana ya, seperti ini hal yang baru pada kantor Pos Ujungbatu itu merupakan sistem pelayanan lama pada jasa pelayanan yang lainnya. Maksudnya keterlambatan perkembangan sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu sehingga ketinggalan dari jasa pengiriman lainnya. Saat ini masyarakat tidak terlalu memikirkan biaya

yang mereka pikirkan ialah keperluan apakah isa dengan cepat atau lambat sampai barang yang dikirimkan”.

(Edy Sugiarto, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.25 WIB).

Edy Sugiarto sebagai pelanggan pengguna jasa Kantor Pos Ujung batu memberikan keterangan bahwa sistem pelayanan yang baru pada kantor Pos Ujungbatu merupakan sistem pelayanan yang sudah lama ada pada jasa pengiriman lainnya. Dwiki Bolantara sebagai pelanggan juga memberikan keterangan yang cukup sama dengan keterangan Edy, ia mengatakan :

“Sebenarnya kantor Pos Ujungbatu ini bisa bersaing dengan jasa pengiriman lainnya tetapi salah satunya pelayan yang diberikan kepada masyarakat merupakan pelayanan prima da ada sistem pelayanan yang elbih maju dari pada jasa pengiriman lainnya. Pos Ujungbatu harus mampu menemukan suatu program terbaru yang mempermudah masyarakat untuki mengirimkan pakatnya dan hal itu saya rasa akan mengembalikan kepercayaan masarakat terhadap pelayanan pengiriman.

(Dwiki Bolantar, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.25 WIB).

Berdasarkan keterangan Dwiki Bolantara bahwa Pos Ujungbatu mampu bersaing dengan jasa pengiriman lainnya asalakan ada hal baru yang diberikan oleh pihak Pos kepada masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat akan kembali melalui jasa Pos daalam urusan pengiriman barang. Selanjutnya ada Karina Shapira juga sebagai pelanggan yang sudah biasa menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos Ujungbatu, ia memberikan keterangan bahwa :

“Saya rasa sampai saat ini belum ada peningkatan sistem pelayanan yang diberikan oleh Pos Ujungbatu, mungkin karena itu mereika kekurangan pelanggan. Sementara itu, jasa pengiriman lainnya sudah memlik sistem terbaru yang mampu mempermudah masyarakat dalam hal pengiriman sudah barang tentu masyarakat akan menggunakan jasa pengiriman yang mudah walaupun biaya yang sedikit tinggi”

(Karina Shapira, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.35 WIB).

Karina shapira memberikan keterangan bahwa belum ada sistem pelayanan terbaru yang diberikan oleh kantor Pos Ujungbatu. Pada saat ini,

masyarakat lebih memilih pengiriman barang yang lebih cepat dan mudah dan itu tidak ada pada kantor Pos Ujungbatu walaupun biayanya sedikit mahal dari pada kantor Pos Ujungbatu.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang ada pada kantor Pos Ujungbatu masih belum diperaharui tetapi sudah ada penambahan sistem pelayanan *Pos Giro Mobile*. Dengan adanya penambahan sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Ujungbatu berharap pelanggan kantor Pos Ujungbatu kembali untuk menggunakan jasa pengiriman melewati Pos Ujungbatu.

Sedangkan, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu) dilihat dari indikator mengeluarkan ide, peneliti menemukan bahwa belum ada pembaharuan sistem pelayanan pada kantor Pos Ujungbatu. Sedangkan sistem pelayanan secara *online* sudah ada hanya saja tidak berjalan dengan efektif dan kurang sesuai dengan apa yang diperlukan oleh masyarakat Ujungbatu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum ada hal baru yang diberikan oleh kantor Pos Ujungbatu. Sementara itu, sistem online yang ada pada kantor Pos Ujungbatu yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan jasa pengiriman Pos Ujungbatu sering tidak berjalan secara efektif dan efisien.

3. Implementasi

Implementasi, pada tahapan ini sering juga disebut tahapan konvergen. Untuk mengembangkan ide dan mengimplementasikan ide, karyawan harus memiliki perilaku yang mengacu pada hasil.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan yang menyangkut kepada implemtasi yaitu pengembangan ide yang sudah ada dan kinerja pegawai yang mendukung ide tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Hanapi, beliau mengatakan bahwa:

“Sebenarnya saya selaku kepala sudah berupaya semaksimal mungkin dalam mengembangkan ide seperti pelayanan dengan sistem online tersebut tetapi ada saja permasalahan dalam pengoperasiannya. Kalau masalah kerja pegawai saya rasa sudah cukup baik, tetapi kita sama-sama paham kalau dia bekerja sendiri”.

(Hanapi, Kepala Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 09.35 WIB).

Menurut Kepala Kantor Pos Ujungbatu tersebut sudah berupaya mengmebangkan ide yang ada seperti peningkatan sistem pelayanan pada kantor Ujungbatu. Sedangkan permasalahan kinerja staf pelayanan dinilai sudah cukup baik. Ditambahkan oleh Rizki Hidayat selaku Staf Pelayanan Kantor Ujungbatu, beliau mengatakan :

“Saya selaku orang yang menjalankan sistem pelayanan tersebut terkadang susah juga tu karena jaringan rusak ata apalah. Kalau masalah kinerja saya, saya rasa sudah berupaya untuk memberikan terbaik kepada masyarakat tetapi masyarakat terkadang tidak mengerti, makanya saya terkadang kesal juga dengan masyarakat yang tidak mau dikasih tau tersebut”.

(Rizki Hidayat, Staf Pelayanan Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.35 WIB).

Staf pelayanan kantor Pos berupaya sebaik mungkin menjalankan dan mengembangkan sistem yang baru yang ada pada kantor Pos Ujungbatu.

Selanjutnya menurut Efri Yulanda, beliau mengatakan :

“Kalau masalah ide yang diberikan atau perintah yang baru saya rasa sudah saya jalankan dengan baik dan sesuai dengan instruksi, apalagi masalah pekerjaan ini saya berupaya mengerjakannya sesuai dengan tujuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat”.

(Efri Yulanda, Petugas Kurir Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.45 WIB).

Menurut Efri selaku pengantar paket atau kurir sudah berupaya mengantarkan kiriman masyarakat sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Sedangkan dalam ide atau sistem terbaru dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurir Pos Ujungbatu berupaya mengembangkan ide tersebut. Sedangkan Maryulin mengatakan :

“Kalau menurut saya pegawai yang ada pada kantor Pos Ujungbatu kurang melakukan yang terbaik demi tercapainya tujuan pelayanan yang diberikan kantor Pos Ujungbatu. Sementara itu menurut saya ide yang ada belum mampu dikembangkan dengan baik oleh pegawai yang ada pada kantor Pos Ujungbatu”.

(Maryulin, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Selasa 05 Januari 2021, Jam 11.25 WIB).

Menurut Maryulin pegawai yang ada pada kantor Pos Ujungbatu masih minim usaha dalam mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat sedangkan masalah perkembangan ide belum dicapai oleh pegawai. Ditambahkan oleh Munardi selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Seperti ini, kalau masalah usaha yang dilakukan pegawai saya rasa memang masih kurang karena pegawai dalam memberikan pelayanan kurang bersemangat dan kurang giat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai belum mampu bekerja dengan baik sehingga banyak keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut”.

(Munardi, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Rabu 06 Januari 2021, Jam 08.35 WIB).

Senada yang dikatakan dengan Maryulin, Munardi menyatakan semangat dalam melayani masyarakat yang dilakukan pegawai kantor Pos Ujungbatu masih kurang sehingga jelas terlihat belum adanya pelayanan yang baik oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu. Selanjutnya menurut Andri selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Nah sebenarnya pegawai itu sudah berupaya dan berusaha sesuai dengan SOP pekerjaannya, tetapi dalam hal ini kan ber berbeda kondisi, maksud saya seperti ini pegawai tersebut bekerja sendiri tentu susah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dan satu lagi sumberdaya manusia yang ada pada kantor Pos Ujngbatu saya nilai masih kurang”.

(Andri, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Kamis 07 Januari 2021, Jam 15.20 WIB).

Andri selaku pelanggan Kantor Pos Ujungbatu mengakui kantor Pos Ujungbatu masih kekurangan SDM. Sedangkan usaha yang dilakukan oleh pegawai dinilai sudah cukup baik hanya saja pegawai tersebut tidak bisa bekerja sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Eva Liana selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Usaha yang dilakukan pegawai saya rasa sudah cukup, sekarang gini saja coba kita fikir bersama, pegawai hanya sendiri sedangkan pekerjaan banyak gimana kita ngerjakannya? Jadi menurut saya pegawai tersebut sudah berupaya semampunya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

(Eva Liana, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum'at 08 Januari 2021, Jam 10.15 WIB).

Sementara itu, pendapat berbeda yang dikatakan oleh Eva Liana bahwa pegawai kantor Pos Ujungbatu sudah berusaha dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, usaha yang dilakukan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu kurang maksimal karena kurangnya SDM yang ada pada kantor Pos

Ujungbatu. Ditambahkan oleh Pirdaus selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Pegawai kantor Pos Ujungbatu masih memiliki kemampuan yang kurang sehingga ide yang baru atau sistem kerja yang baru tersebut seperti Pos Mobile tidak berjalan dengan baik, sebaiknya kemampuan pegawai kantor Pos Ujungbatu lebih ditingkatkan lagi sehingga program pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan tujuan”.

(Pirdaus, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.20 WIB).

Pirdaus menyatakan pegawai kantor Pos Ujungbatu masih minim dan belum mampu mengembangkan sistem pelayanan kepada masyarakat sehingga program *Pos Giro Mobile*. Selanjutnya menurut Edy Sugiarto selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Di kantor Pos Ujungbatu pengembangan pelayanan masyarakat belum berkembang dengan baik hal ini dilihat dari setiap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu. Sedangkan usaha yang dilakukan oleh pegawai belum cukup karena tidak ada pekerjaan yang serius dikerjakan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu”.

(Edy Sugiarto, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.30 WIB).

Edy Sugiarto sebagai pelanggan pengguna jasa Kantor Pos Ujung batu memberikan keterangan bahwa pengembangan sistem atau ide yang sudah ada belum bisa dilakukan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu serta keseriusan pegawai dalam memberikan pelayanan juga dinilai kurang. Dwiki Bolantara sebagai pelanggan kantor Pos Ujungbatu, ia mengatakan :

“Sebenarnya susah menilai usaha yang dilakukan seseorang untuk sebuah organisasi, kenapa saya demikian karena pekerjaan ini ialah pekerjaan tim tetap harus dikerjakan oleh satu orang tentu itu akan sulit sekali. Tetapi melihat kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu dinilai masih kurang dan harus lebih ditingkatkan lagi”.

(Dwiki Bolantar, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.30 WIB).

Berdasarkan keterangan Dwiki Bolantara bahwa penilaian usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu bisa dilihat dari apa yang dilakukannya untuk

mencapai tujuan dari pelayanan yang diberikan, sedangkan usaha yang dilakukan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu belum terlihat dengan jelas sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dinilai masih kurang maksimal. Selanjutnya ada Karina Shapira juga sebagai pelanggan yang sudah biasa menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos Ujungbatu, ia memberikan keterangan bahwa :

“Saya rasa masih sangat kurang usaha yang dilakukan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu. Hal ini bisa kita lihat bersama bahwasannya pelayanan kepada masyarakat masih sangat jauh dari kata sempurna masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat atas sikap pegawai kantor Pos Ujungbatu dalam memberikan pelayanan”

(Karina Shapira, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum'at 08 Januari 2021, Jam 13.40 WIB).

Karina shapira memberikan keterangan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, usaha yang dilakukan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu masih kurang, sehingga masih banyak keluhan masyarakat atas sikap cuek yang pegawai dalam melayani pelanggan kantor Pos Ujungbatu.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Pos Ujungbatu belum mampu mengembangkan ide atau sistem pekerjaan yang baru pada kantor Pos Ujungbatu. Sedangkan usaha yang dilakukan pegawai tersebut masih dinilai kurang dan belum mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan kantor Pos Ujungbatu.

Sedangkan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu) dilihat dari indikator implementasi, peneliti menemukan bahwa belum adanya usaha yang cukup berarti yang dilakukan oleh pegawai kantor Pos Ujungbatu

dalam mencapai tujuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan pengembangan ide yang sudah dijalankan belum cuup terlihat sehingga pegawai masih kurang kemampuan menjalankan sistem *Pos Giro Mobile* pada kantor Pos Ujungbatu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa implementasi program *Pos Giro Mobile* belum berjalan secara efektif hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai kantor Pos Ujungbatu dan kurangnya SDM yang dimiliki oleh kantor Pos Ujungbatu sehingga sistem pelayanan kepada masyarakat lebih sering menggunakan sistem pelayanan manula atau sistem pelayanan yang sudah lama.

4. Aplikasi

Aplikasi, dalam fase ini meliputi perilaku karyawan yang ditjukan untuk membangun, menguji, dan memasarkan pelayanan baru. Hal ini berkaitan dengan membuat inovasi dalam bentuk proses kerja yang baru ataupun dalam proses rutin yang biasa dilakukan.

Dari penegasan teori tersebut menimbulkan variabel pertanyaan yang menyangkut kepada aplikasi yaitu informasi keunggulan pelayanan kantor Pos Ujungbatu dan usaha yang dilakukan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu sesuai dengan keperluan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Hanapi, beliau mengatakan bahwa:

“Kan sistem pelayanan atau keunggulan pelayanan pada kantor Pos ini sudah saya perintahkan kepada staf untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar di sosialisasikan kepada masyarakat tentu sudah diinformasikannya. Usahnya ya sudah jelas seperti sistem pelayanan

online tersebut sehingga masyarakat tidak perlu khawatir lagi jika menggunakan jasa pengiriman dari Pos Ujungbatu ini”.

(Hanapi, Kepala Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 09.40 WIB).

Menurut Kepala Kantor Pos Ujungbatu sudah memerintahkan staf pelayanan untuk membuat informasi tentang keunggulan sistem pelayanan yang ada pada saat ini sehingga masyarakat kembali tertarik untuk menggunakan jasa pengiriman lewat kantor Pos Ujungbatu. Sementara itu, menurut Rizki Hidayat selaku Staf Pelayanan Kantor Ujungbatu, beliau mengatakan :

“Waduh kalau masalah sudah diinformasikan atau bukan saya juga kurang tau sebab sistem pelayanan ini saya rasa belum berjalan dengan baik. Kalaupun ada diinformasikan kepada masyarakat saya rasa tepatnya diinformasikan oleh kepala kantor Pos Ujungbatu, usaha yang saya lakukan yaitu berusaha memberikan pelayanan dan menanyakan apa yang diperlukan oleh masyarakat”.

(Rizki Hidayat, Staf Pelayanan Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.45 WIB).

Staf pelayanan kantor Pos Ujungbatu tidak mengetahui apakah informasi keunggulan pelayanan pada kantor Pos Ujungbatu sudah disosialisasikan atau sudah diumumkan apa belum, sedangkan dalam melayani keperluan masyarakat pegawai kantor Pos Ujungbatu langsung bertemu dengan masyarakat tersebut dan menanyakan apa yang mereka perlukan. Selanjutnya menurut Efri Yulanda, beliau mengatakan :

“Kalau masalah informasi apakah sudah diumumkan atau belum saya rasa itu pekerjaan orang kantor, kalau saya ya palingan Cuma bisa memberikan informasi dari mulut ke mulut dan itupun saya rasa belum cukup. Saya berusaha paket yang dikirm oleh masyarakat sampai pada alamat tujuan sebelum estimasi waktu yang ditentukan”.

(Efri Yulanda, Petugas Kurir Kantor Pos Ujungbatu, Senin 04 Januari 2021, Jam 11.50 WIB).

Menurut Efri selaku pengantar paket atau kurir juga tidak mengetahui dan dia beranggapan informasi masalah sistem pelayanan itu harusnya dikerjakan oleh orang kantor bukan dari kurir. Sedangkan Maryulin mengatakan :

“Sampai sekarang belum ada rasanya diumumkan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu masalah sistem pelayanan terbaru yang diberikan oleh Pos Ujungbatu dan saya tidak tau masalah itu. Ya usahanya ya seperti biasa, pegawai kantor pos menunggu jika ada pelanggan yang ingin mengirim paket ya dilayani kalau tidak ada ya duduk-duduk aja”.
(Maryulin, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Selasa 05 Januari 2021, Jam 11.30 WIB).

Menurut Maryulin pihak kantor Pos Ujungbatu belum menginformasikan kepada masyarakat masalah sistem pelayanan yang baru pada kantor Pos Ujungbatu. Ditambahkan oleh Munardi selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Belum, kalau masalah itu belum disampaikan kepada masyarakat, karena sewaktu saya tanyakan sama masyarakat memang belum ada informasi sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu”.
(Munardi, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Rabu 06 Januari 2021, Jam 08.40 WIB).

Senada yang dikatakan dengan Maryulin, Munardi menyatakan informasi keunggulan pelayanan pada kantor Pos Ujungbatu belum diumumkan atau diinformasikan kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tau. Selanjutnya menurut Andri selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Memang sampai sekarang belum ada diumumkan secara online oleh pihak kantor Pos Ujungbatu hal ini mungkin dikarenakan sistem pelayanan tersebut belum berjalan sesuai dengan harapan sehingga pihak kantor Pos Ujungbatu masih mempertimbangkan untuk diinformasikan kepada masyarakat, sedangkan usaha yang dilakukan pihak kantor Pos Ujungbatu yaitu berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keperluan masyarakat”.
(Andri, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Kamis 07 Januari 2021, Jam 15.30 WIB).

Andri selaku pelanggan Kantor Pos Ujungbatu mengakui belum adanya informasi yang diberikan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu dikarenakan sistem pelayanan *Pos Giro Mobile* tersebut belum mampu berjalan secara efektif dan efisien. Selanjutnya menurut Eva Liana selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Ya usaha yang dilakukan pihak kantor Pos Ujungbatu yaitu melayani masyarakat apabila ada yang mau menggunakan jasa pengirimannya sedangkan informasi tersebut belum dilakukan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu”.

(Eva Liana, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum'at 08 Januari 2021, Jam 10.20 WIB).

Hampir sama yang dikatakan oleh Eva Liana bahwa pegawai kantor Pos Ujungbatu mengusahakan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat baik itu pengiriman paket atau hal lain yang berhubungan dengan jasa kantor Pos Ujungbatu. Ditambahkan oleh Pirdaus selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Saya rasa informasi mengenai keunggulan sistem pelayanan yang ada pada kantor Pos Ujungbatu itu sudah diinformasikan tetapi mungkin belum secara luas hanya beberapa orang yang tau dan penyebab belum diinformasikan secara luas itu karena sistem pelayanan yang dimaksud itu belum bisa berjalan dengan baik terkadang sering terkendala masalah jaringan”.

(Pirdaus, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum'at 08 Januari 2021, Jam 13.25 WIB).

Pirdaus menyatakan keunggulan dari sistem pelayanan pada kantor Pos Ujungbatu sudah diinformasikan tetapi tidak secara luas dan juga tidak dilakukan dimedia online. Selanjutnya menurut Edy Sugiarto selaku Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, menyatakan :

“Waduh sampai saat ini belum ada informasi yang saya dengarkan, dikantor Pos Ujungbatu saja tidak ada papan pengumuman tentang hal itu. Sistem pelayanan masyarakat secara online akan sulit berjalan saya

rasa karena masih banyak yang diperlu diperbaiki pada kantor Pos Ujungbatu”.

(Edy Sugiarto, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.40 WIB).

Edy Sugiarto sebagai pelanggan pengguna jasa Kantor Pos Ujung batu memberikan keterangan bahwa sistem pelayanan masyarakat secara online akan sulit terealisasi di Kantor Pos Ujungbatu karena masih banyak permasalahan yang harus diselesaikan di kantor Pos Ujungbatu mulai dari masalah internal sampai dengan pegawai yang ada di Kantor Pos Ujungbatu. Dwiki Bolantara sebagai pelanggan kantor Pos Ujungbatu, ia mengatakan :

“Belum, kalau masalah informasi sistem pelayanan dikantor Pos Ujungbatu belum diinformasikan, seterusnya masalah usaha yang dilakukan pihak kantor dalam melayani masyarakat yaitu memberikan apa yang diperlukan masyarakat sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam pelaksanaan pengiriman”.

(Dwiki Bolantar, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.45 WIB).

Berdasarkan keterangan Dwiki Bolantara bahwa memang benar informasi mengenai keunggulan sistem pelayanan pada kantor Pos Ujungbatu belum diinformasikan secara online. Selanjutnya ada Karina Shapira juga sebagai pelanggan yang sudah biasa menggunakan jasa pengiriman Kantor Pos Ujungbatu, ia memberikan keterangan bahwa :

“Sebanarnya sistem Pos Giro Mobile itu belum diuji dan belum coba dilaksanakan secara rutin dan karena itulah tidak tau apakah sistem pelayanan tersebut layak atau tidak dilakukan pada kantor Pos Ujungbatu. Dan salah satu alasan belum diinformasikan kepada masyarakat adalah hal itu”

(Karina Shapira, Pelanggan Kantor Pos Ujungbatu, Jum’at 08 Januari 2021, Jam 13.50 WIB).

Karina shapira memberikan keterangan bahwa *Pos Giro Mobile* yang menjadi sistem pelayanan terbaru pada kantor Pos Ujungbatu belum pernah diuji

kelayakannya sehingga belum bisa diketahui apakah sistem pelayanan tersebut layak dilakukan atau tidak di Kantor Pos Ujungbatu.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa belum pernah diinformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang belum tau tentang keunggulan sistem pelayanan yang ada pada kantor Pos Ujungbatu.

Sedangkan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu) dilihat dari indikator aplikasi, peneliti menemukan bahwa terjadi miss komunikasi antara kepala kantor Pos Ujungbatu dengan Staf pelayanan kantor Pos Ujungbatu hal ini dilihat dari belum adanya informasi masih melalui media online yang dilakukan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu tentang sistem pelayanan *Pos Giro Mobile*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa aplikasi dalam memberikan informasi tentang keunggulan sistem pelayanan di Kantor Pos Ujungbatu belum berjalan dengan baik dan juga usaha yang dilakukan pihak kantor Pos Ujungbatu dinilai masih kurang karena masih dapat permasalahan dalam proses pengiriman paket masyarakat yang dilakukan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu.

C. Faktor Penghambat Inovasi Layanan Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

Dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat oleh kantor Pos Ujungbatu ada beberapa kendala yang dihadapi pihak Pos Ujungbatu, seperti :

1. Terjadi *miss* komunikasi antara pegawai kantor Pos Ujungbatu baik itu antara Kepala Kantor Pos Ujungbatu dengan Staf Pelayanan yang ada pada kantor Pos maupun dengan kurir pengantar kiriman masyarakat pada saat paket tiba.
2. Kantor Pos Ujungbatu masih kekurangan pegawai sehingga pegawai kesulitan melakukan pekerjaan sendirian.
3. Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menjalankan sistem *Pos Giro Mobile* sehingga sistem tersebut tidak berjalan secara efektif. Selain itu, kondisi sumberdaya manusia di Kantor Pos Ujung Batu kurang baik karena pihak Kepala Kantor Pos jarang memberikan *breefing* dan memberikan pendidikan atau pelatihan yang dilaksanakan pemerintah ataupun pihak swasta.
4. Sarana dan Prasarana yang masih kurang untuk kelancaran dalam proses pelayanan, jika ada yang di rasa kurang kantor pos harus melengkapi kekurangan tersebut agar kantor pos menjadi tempat yang nyaman untuk para pelanggannya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan pendekatan Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu), program pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Ujung batu belum mengalami peningkatan kearah yang lebih maju dan cukup mampu mengikuti perkembangan zaman salah satunya ialah program *Pos Giro Mobile*. Tetapi, tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan pengiriman paket pelanggan masih memakan waktu yang cukup lama oleh Pos Ujungbatu. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum ada hal baru yang diberikan oleh kantor Pos Ujungbatu. Sementara itu, sistem *online* yang ada pada kantor Pos Ujungbatu yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan jasa pengiriman Pos Ujungbatu sering tidak berjalan secara efektif dan efisien. Implementasi program *Pos Giro Mobile* belum berjalan secara efektif hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai kantor Pos Ujungbatu dan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki oleh kantor Pos Ujungbatu sehingga sistem pelayanan kepada masyarakat lebih sering menggunakan sistem pelayanan manula atau sistem pelayanan yang sudah lama. Aplikasi dalam memberikan informasi tentang keunggulan sistem pelayanan di Kantor Pos Ujungbatu belum berjalan dengan baik dan juga usaha yang dilakukan pihak kantor Pos Ujungbatu dinilai masih kurang karena masih dapat permasalahan

dalam proses pengiriman paket masyarakat yang dilakukan oleh pihak kantor Pos Ujungbatu.

Sementara itu, dalam meningkatkan inovasi pelayanan kepada masyarakat oleh pihak Kantor Pos Ujungbatu ada beberapa hambatan seperti terjadi Terjadi miss komunikasi antara pegawai kantor Pos Ujungbatu baik itu antara Kepala Kantor Pos Ujungbatu dengan Staf Pelayanan yang ada pada kantor Pos maupun dengan kurir pengantar kiriman masyarakat pada saat paket tiba. Kantor Pos Ujungbatu masih kekurangan pegawai sehingga pegawai kesulitan melakukan pekerjaan sendirian. Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menjalankan sistem *Pos Giro Mobile* sehingga sistem tersebut tidak berjalan secara efektif. Selain itu, kondisi sumber daya manusia di Kantor Pos Ujung Batu kurang baik karena pihak Kepala Kantor Pos jarang memberikan *briefing* dan memberikan pendidikan atau pelatihan yang dilaksanakan pemerintah ataupun pihak swasta. Sarana dan Prasarana yang masih kurang untuk kelancaran dalam proses pelayanan, jika ada yang di rasa kurang kantor pos harus melengkapi kekurangan tersebut agar kantor pos menjadi tempat yang nyaman untuk para pelanggannya.

B. Saran

Adapun saran penulis berikan sebagai masukan dalam Inovasi Layanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu), adalah sebagai berikut :

1. Pegawai yang ada pada kantor Pos Ujungbatu harusnya mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dalam menginformasikan keunggulan sistem pelayanan pada kantor Pos Ujungbatu tidak saling menyalahkan.
2. Disarankan kepada pihak kantor Pos Ujungbatu untuk merekrut pegawai atau menambah pegawai sehingga kantor Pos Ujungbatu tidak kekurangan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang ada di Kantor Pos Ujungbatu.
3. Sebelum disahkan sistem pelayanan Pos Giro Mobile disarankan kepada pihak kantor Pos Ujungbatu untuk memberikan pelatihan kepada pegawai sehingga program tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan.
4. Menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas untuk pelanggan pengunjung Kantor Pos sehingga pelanggan merasa nyaman berada di ruangan saat menunggu loket antrian.
5. Mengenai inovasi, sebaiknya pihak Kantor Pos Ujung Batu melakukan sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui tentang inovasi apa saja yang telah dilakukan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku :

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2003). *Konflik di Era Otonomi Daerah dalam "Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah"*, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Elitan dan Elitan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Fontana. 2011. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai Individu, Organisasi dan Masyarakat*. Jakarta: Sejahtera.
- Hamim, Sufian dan Indra Mukhlis Adnan. 2005. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen, Suatu Ilmu Teori, Konsep dan Aplikasi*. Pekanbaru: Multigrafindo.
- Hasibuan, Melayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2013. *Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kansil dan Christine, 2003. *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*. P.T Rineka Cipta. Jakarta.
- Labolo, Muhadam, 2010. *Dinamika Demokrasi, Politik Dan Pemerintahan Daerah*. Jakarta. Pt Indeks.
- Logahan, dkk. 2014. Analisis Pengaruh Perilaku Inovatif dan *Self – Esteem Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di PT. Stannia Binekajasa. Binus Business Review Vol. 5 No. 1 Mei 2014: 396-403.*
- Makmur dan Rohana. 2012. *Inovasi & Kreativitas Manusia Dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, Lexy. 2005. *Metode Kualitatif*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.

- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ndraha, Talizuduhu, 2011. *Kybernologi Sebagai Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. PT. Indeks. Jakarta.
- Nugraha, Setya G dan Maulina R. (2010). *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Karina. Surabaya.
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Suwarno. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Aditama.
- _____. 2009. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Aditama.
- _____. 2011. *Sistem pemerintahan indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ulber, Silalahi. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Zuhal. 2013. *Gelomban Ekonomi Inovasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Aditama.

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-undang Republik Indonesia 1945.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 1671 /A-UIR/5-FS/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Syahrul Fadli
NPM : 177310582
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Inovasi Layanan BUMN Dalam Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)
Persentase Plagiasi : 23%
Jumlah Halaman : **82 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)**
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 27 April 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik


Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK. 970702230



INOVASI LAYANAN BUMN DALAM MENJAGA EKSISTENSI DI ERA PERSAINGAN GLOBAL (Studi Pada Kantor Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

23%
INTERNET SOURCES

3%
PUBLICATIONS

%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Perpustakaan Universitas Islam Riau

| | | |
|---|--|----|
| 1 | repository.uin-suska.ac.id Internet Source | 9% |
| 2 | id.123dok.com Internet Source | 8% |
| 3 | repository.uir.ac.id Internet Source | 3% |
| 4 | id.wikipedia.org Internet Source | 1% |
| 5 | id.scribd.com Internet Source | 1% |
| 6 | www.coursehero.com Internet Source | 1% |
| 7 | pt.scribd.com Internet Source | 1% |

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%