

PENTINGNYA PENINGKATAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA KONTRAK WAKTU TERTENTU (TKKWT) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT.POS INDONESIA NABIRE

Laxmi Kyati W. Ansanai

¹²⁾Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Satya Wiyata Mandala

Email:

¹⁾kyatilaxmi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menemukan hubungan antar variabel Peningkatan Produktivitas yaitu (variabel bebas) dan Kualitas Pelayanan (variabel terikat), dengan menggunakan metode deskriptif. Subjek penelitian sebanyak 37 orang yaitu 26 orang pegawai/karyawan tetap dan 11 orang TKKWT pada PT.Pos Indonesia nabire Kabupaten Nabire, dengan menggunakan teknik penarikan sampel jenuh.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan instrumen: Daftar pertanyaan dan pengamatan langsung dilapangan menunjukkan bahwa; (1) Peningkatan Produktivitas dengan indikator pendidikan, pelatihan dan pembinaan , belum berjalan secara maksimal. Terutama pendidikan dan pelatihan Indikator ini, mayoritas responden menilai negatif. Sedangkan indikator saling Kontribusi sudah berjalan cukup baik. (2) Kualitas Pelayanan dengan indikator, Kesederhanaan, keterbukaan dan ketepatan waktu. Dari ketiga indikator ini terdapat kekurangan pada ketepatan waktu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan dari pendidikan, pelatihan dan ketepatan waktu agar kualitas pelayanan TKKWT meningkat.

Kata Kunci : variabel Peningkatan Produktivitas, indikator pendidikan, indikator saling Kontribusi,

PENGANTAR

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya tujuan. Pada dasarnya suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang optimal serta mempertahankan hidup usaha yang dijalankan dalam jangka panjang. Tujuan pembentukan perusahaan semacam ini menjadi tantangan tersendiri ketika berhadapan dengan perkembangan zaman.

Arus perkembangan zaman, secara khusus dalam menghadapi Asean Economic Community (AEC) 2015 seluruh negara ASEAN, perusahaan harus siap dengan pasar bebas yang akan berjalan mulai tahun ini. Fenomena tersebut menyebabkan berbagai perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan daya saing dengan perusahaan lain untuk menjaga eksistensinya.

Optimalisasi tanggung jawab perusahaan dalam menghadapi tuntutan perkembangan zaman mendorong perusahaan untuk mempertimbangkan secara matang kualitas sumber daya manusia. Ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan, maka perlu adanya keterlibatan pegawai/karyawan dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal.

PT POS Indonesia Cabang Nabire adalah salah satu perusahaan BUMN yang beroperasi dibidang jasa pelayanan dan pengiriman barang , dengan misi perusahaan adalah memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai

kontribusi. Oleh karena itu, untuk mewujudkan misi tersebut, maka diperlukan peningkatan produktivitas kerja dari seluruh karyawan dan lebih khusus kepada tenaga kerja kontrak. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian perusahaan adalah pengembangan kualitas atau produktivitas dari Tenaga kerja kontrak waktu tertentu (TKKWT).

Produktivitas dari seorang tenaga kerja kontrak dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja.

Semuanya merupakan keadaan emosional yang menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang baik dan menyenangkan baik terhadap sesama rekan kerja terlebih kepada pelanggan atau masyarakat umum.

Bertitik tolak dari uraian di atas maka peningkatan kualitas diri seorang tenaga kerja kontrak waktu tertentu (TKKWT) merupakan unsur penting yang tidak dapat diabaikan perusahaan. dan sudah semestinya perusahaan lebih memberikan perhatian terhadap peningkatan produktivitas tenaga kerja kontrak melalui berbagai pelatihan maupun pendidikan yang menunjang proses pelayanan. Namun Pada kenyataannya penulis mengamati beberapa kendala dilapangan yaitu : Masih kurang pemberian pendidikan dan juga pelatihan terhadap tenaga kerja kontrak waktu tertentu (TKKWT), Masih kurangnya sikap keramahan dan ketelitian dalam melayani pelanggan. Serta Masih kurang pemberian Penilaian diri atau Indikator Kinerja Utama (IKU) oleh Bagian SDM .yang digunakan untuk mengetahui tingkat perkembangan dari setiap karyawan.

Hal tersebut dapat mengakibatkan karyawan kurang mengembangkan kemampuan dan keterampilannya. PT.Pos. Indonesia Nabire juga perlu melaksanakan pembinaan, penyadaran, dan kemajuan yang tinggi untuk meningkatkan pengembangan karyawan terutama tenaga kerja kontrak waktu tertentu (TKKWT). Karyawan yang memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan.

Dari masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara ilmiah terhadap masalah yang penulis temukan dilokasi penelitian, sehingga penulis menulis karya ilmiah ini dengan judul **“PENTINGNYA PENINGKATAN PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA KONTRAK WAKTU TERTENTU (TKKWT) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT.POS.INDONESIA NABIRE”**

LANDASAN TEORI

b.1 Peningkatan Produktivitas

Produktivitas mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input) (Simanjuntak, 1998). Dengan kata lain bahwa produktivitas dua dimensi, yaitu : a. Dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. b. Dimensi kedua adalah efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Menurut Handoko (2003 : 30), “Produktivitas dapat didefinisikan sebagai hubungan masukan-masukan dan keluaran-keluaran suatu sistem produksi”. Menurut Swasta dan Sukotjo (2003: 72), “Produktivitas adalah sebuah konsepsi yang menggambarkan hubungan

antara hasil (jumlah barang dan jasa yang diproduksi) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut”.

Produktivitas adalah kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi atau menghasilkan sesuatu atau diartikan juga sebagai perbandingan antara pengorbanan (input) dengan menghasilkan (output) (Soeprianto, 1998). Sedangkan menurut Moekijat (1992 : 134), produktivitas adalah nilai output dalam hubungannya dengan suatu kesatuan input tertentu. Produktivitas biasanya sebagai sumbangan daripada tenaga kerja yang diberikan dalam proses tertentu.

Menurut Simanjuntak (2001 : 26), produktivitas kerja pegawai mengandung pengertian adanya kemampuan pegawai untuk dapat menghasilkan barang atau jasa yang dilandaasi sikap mental bahwa hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap kerja yang demikian ini akan tetap melekat dalam diri pegawai yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi. Penilaian terhadap produktivitas kerja pegawai dapat diukur melalui pelaksanaan kerja yang relatif baik, sikap kerja, tingkat keahlian dan disiplin kerja. Dan untuk mengukur produktivitas kerja pegawai itu sendiri harus mencakup aspek kuantitas dan kualitas pekerjaannya.

Produktifitas adalah kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu sebagai perbandingan antara pengorbanan (input) dengan menghasilkan (output)” (Muchdarsyah Sinungan 2003 : 12).

Dalam pengertian sederhana mengenai produktifitas diatas bisa diungkapkan dalam arti bahwa produktifitas adalah rasio dan pengeluaran serta pemasukan yang terpakai. “Produktifitas adalah hasil yang didapat dari setiap proses produksi dengan menggunakan satu atau lebih faktor produksi” (Mauled Mulyono, 2004 : 3) Menurut Hasibuan (2003 : 105) produktivitas kerja adalah perbandingan antara output dengan input dimana output harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik. Sedangkan menurut Kusriyanto (2000 : 2) produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Istilah produktivitas mempunyai arti yang berlainan untuk tiap orang yang berbeda, hal ini berarti lebih banyak hasil dengan mempertahankan biaya yang tetap, mengerjakan segala sesuatu dengan benar, bekerja lebih cerdas dan lebuher keras. Pengoperasian secara otomatis untuk mendapatkan hasil yang lebih cepat dan lebih baik. Sinungan (2003 : 12) mengemukakan bahwa “produktivitas adalah kemampuan seperangkat sumber sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu sebagai perbandingan antara pengorbanan (input) dengan menghasilkan output”. Produktivitas mengandung pengertian sikap mental yang selalu mempunyai pandangan “mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini”. Sikap sikap mental yang produktif antara lain menyangkut sikap motivatif, disiplin, kreatif, inovatif, dinamis, professional, dan berjiwa kejuangan (Sedarmayanti, 2009). Produktivitas kerja bukan semata mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak banyaknya, melainkan kualitas unjuk kerja juga penting diperhatikan. Unjuk kerja yang baik dapat dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi. Kecakapan tanpa motivasi atau motivasi tanpa kecakapan, keduanya tidak dapat menghasilkan luaran yang tinggi. Produktivitas kerja individu perlu ditingkatkan secara terus menerus, baik melalui pendidikan formal maupun latihan dan pengembangan, agar produktivitas organisasi dapat lebih meningkat. Dimensi-dimensi dari produktivitas kerja menurut Sedarmayanti (2009) di antaranya adalah sikap mental yang berupa etika kerja dandisiplin kerja, pendidikan, keterampilan, iklim kerja, dan jaminan sosial. Produktivitas menurut Mucdarsyah (2009 : 17) merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk menyediakan

lebih banyak barang dan jasa untuk lebih banyak manusia, dengan menggunakan sumber sumber riil yang makin sedikit. Produktivitas kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

- a. Rumusan tradisional bagi keseluruhan produktivitas tidak lain merupakan ratio daripada apa yang dihasilkan (output) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang dipergunakan (input).
- b. Produktivitas pada dasarnya merupakan suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.
- c. Produktivitas merupakan interaksi terpadu secara serasi dari tiga faktor esensial, yakni: investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknologi serta riset, manajemen dan tenaga kerja.

Dalam pengertian yang sederhana mengenai produktivitas di atas diungkapkan oleh Mulyono (2004 : 3) bahwa produktivitas dilihat dari rasio dan pengeluaran serta pemasukan yang terpakai. "Produktivitas hasil yang didapat dari setiap proses produksi dengan menggunakan satu atau lebih faktor produksi".

Menurut Simamora (2004 : 612) menyatakan bahwa faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu. Dalam penelitian ini peneliti mengukur produktivitas kerja dengan menggunakan indikator-indikator dibawah ini :

- 1) Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Kualitas kerja merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 3) Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

Produktivitas kerja merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Produktivitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini dapat diimplementasikan interaksi antara karyawan (pekerja) dan pelanggan yang mencakup (a) ketepatan waktu, berkaitan dengan kecepatan memberikan tanggapan terhadap keperluan-keperluan pelanggan; (b) penampilan karyawan, berkaitan dengan kebersihan dan kecocokan dalam berpakaian; (c) kesopanan dan tanggapan terhadap keluhan, berkaitan dengan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan pelanggan (Gaspersz, 2003 : 130). Berarti produktivitas yang baik dilihat dari persepsi pelanggan bukan dari persepsi perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap produktivitas jasa merupakan penilaian total atas kebutuhan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa.

Menurut Mukiyat (1998 : 481) bahwa produktivitas kerja biasanya dinyatakan dengan suatu imbalan dari hasil kerja rata-rata dalam hubungannya dengan jam kerja rata-rata dari yang diberikan dengan proses tersebut.

Menurut Sugeng Budiono (2003 : 201) produktivitas mempunyai beberapa pengertian yaitu:

- 1) Pengertian Fisiologi Produktivitas yaitu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin, esok harus lebih

baik dari hari ini. Pengertian ini mempunyai makna bahwa dalam perusahaan atau pabrik, manajemen harus terus menerus melakukan perbaikan proses produksi, sistem kerja, lingkungan kerja dan lain lain.

- 2) Produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran (output) dan masukan(input).Perumusan ini berlaku untuk perusahaan, industri dan ekonomi keseluruhannya. Secara sederhana produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung, antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber daya yang dipergunakan selama proses berlangsung. Menurut Sjahmien Moellfi (2003 : 75) menyatakan ada 3 faktor yang mempengaruhi produktivitas yaitu :
 - a. Beban kerja berhubungan langsung dengan beban fisik, mental maupun sosial yang mempengaruhi tenaga kerja sehingga upaya penempatan pekerja yang sesuai dengan kemampuannya perlu diperhatikan.
 - b. Kapasitas kerja adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya pada waktu tertentu. Kapasitas kerja sangat bergantung pada jenis kelamin, pendidikan, ketrampilan, usia dan status gizi.
 - c. Beban tambahan akibat lingkungan kerja.

b.2. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan berasal dari berbagai riset dibidang pemasaran. Konsep mengenai kualitas pelayanan itu sendiri dipahami secara berbeda yaitu antara harapan pengguna dengan persepsi dari pengguna dan persepsi dari kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna adalah anggapan pengguna mengenai baik buruknya pelayanan yang diterima oleh pengguna. Sedangkan kualitas pelayanan menurut persepsi dari kinerja pelayanan adalah memberikan pelayanan yang terbaik/pelayanan prima dari sumber daya yang dimiliki oleh penyedia layanan. Mahendra (2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan oleh pengguna.

Menurut *Deming* (1986:20), kualitas adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakaian dan diperoleh melalui pengukuran dan melalui perbaikan yang berlanjut.Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (Customer Focused Quality),sehingga dengan demikian produk-produk didesain,diproduksi,serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta didiproduksi dengan cara yang baik dan benar.Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami di laksanakan.(2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut Prosedur/tata cara pelayanan umum,Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative, Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum,

Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat). (3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.(4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. (5) Efisien, meliputi Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lainyangterkait. (6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum sesuai dengan Ketentuan peraturanperundang-undangyangberlaku (7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.(8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparaturnegeri kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparaturnegeri kepada masyarakat.Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikanlagi.Robbins (2008) mendefinisikan kualitas yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatupekerjaan.

Menurut *Yamis* (2004:8), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. menurut (Moenir: 1995), yaitu : pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, pelayanan melalui perbuatan.

1. Pelayanan dengan cara lisan, Pelayanan dengan cara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling dalam tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
3. Pelayanan melalui perbuatan Pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-Petugas tingkat menengah dan bawah, oleh karena itu faktor keahlian dan ketrampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.Dari uraian di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ciri, Karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen yakni masyarakat.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran ialah model *service quality*. (Parasuraman, et al 1998 dalam Lupiyoadi, 2001 :

14) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas Pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*tangible*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*) yaitu Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu konsumen dan memberikan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*)
Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*)
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan para konsumen (masyarakat).

sedangkan Kualitas Pelayanan terdiri dari, Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan Pelayanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan mendapatkan Pelayanan, Variasi mode Pelayanan dan Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Menurut Patricia Patton (1988) ada lima komponen layanan sepenuh hati : 1). Memahami emosi-emosi kita. 2). Kompetensi, yakni kemampuan kita secara profesional memberikan Pelayanan. 3). Mengelola emosi, yakni berkaitan dengan keterampilan kita mampu menjadikan diri sendiri, tetapi pada saat yang bersamaan juga mampu mengontrol diri sendiri. 4). Bersifat kreatif dan memotivasi diri untuk maju dan berkembang sesuai dengan tuntutan pelanggan. 5). Menyelaraskan emosi-emosi orang lain.

b.2.1. Perilaku Melayani

Faktor determinan utama dalam pelayanan masyarakat adalah unsur manusia yaitu aparatur yang melayani. Oleh karena itu, setiap aparatur senantiasa dituntut untuk memiliki sikap dan perilaku melayani dengan berorientasi kepada terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat. Hal-hal dasar yang perlu dipahami dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah :

1. Memahami hakekat kepuasan total pelanggan/masyarakat yang dilayani.
2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan
3. Membangun kualitas layanan, dalam sebuah proses yang tidak sekali jadi
4. Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta.
5. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal.

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2002 : 1) mengatakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.

Berikut penulis sajikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, dimana Surachmad (1985 : 147) mengatakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang membicarakan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun dan mengklarifikasikan, menganalisis dan menginterpretasikannya.

2.Lokasi Penelitian

Yang menjadi lokasi penelitian dalam penulisan penelitian ilmiah ini adalah PT.Pos Indonesia Nabire.

3.Populasi dan Sampel

3.1.Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian Suharsimi Arikunto (1998 : 115). Selanjutnya Sugiyono (2002 : 57) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 37 orang.

3.2.Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2004 : 91) Penarikan sampel pada penulisan proposal ini penulis menggunakan teknik total sampling yaitu, menurut Sugiyono (2004 : 96). Total sampling adalah teknik penentuan sampel dengan menggunakan keseluruhan jumlah populasi.jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 37 orang,yang terdiri dari pegawai tetap sebanyak 26 orang dan Tenaga Kerja Waktu Tertentu (TKKWT) sebanyak 11 orang.

4.Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan data yang diperoleh yakni data primer dan data sekunder maka teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk mendapatkan data tersebut adalah sebagai berikut :

Dalam Penulisan ini teknik yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data yaitu pengamatan, wawancara, angket dan Studi kepustakaan yaitu sebagai berikut :

a. Pengamatan (Observasi)

Adalah teknik pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian, Baik pengamatan yang dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi rekayasa.

b. Wawancara (Interview)

Menurut Koenjaningrat (1981:162) bahwa wawancara adalah cara yang dipergunakan untuk mendapatkan keterangan atau penelitian secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan dengan orang tersebut.

c. Angket (Daftar Pertanyaan)

Menurut Hadi (1972:223) Angket adalah daftar pertanyaan yang dibagikan kepada sejumlah orang untuk diisi atau dijawab tanpa ada bantuan langsung dari orang yang membuat daftar pertanyaan dengan maksud memperoleh bahan atau data tertentu terhadap suatu masalah. Dengan demikian angket adalah sebagai sumber daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban dari pada responden.

d. Studi Kepustakaan

Yakni dengan menggunakan pendekatan teoritis dengan mempelajari bahan -bahan bacaan berupa dokumen – dokumen, laporan – laporan serta yang berkaitan dengan masalah yang diteliti Koentjaningrat (1994:163).

5.Teknik Pengolahan Data

Untuk kepentingan analisis maka data yang terkumpul harus diperiksa yang kemudian diolah. Marzuki (1986:13) mengemukakan bahwa pengolahan data harus melalui tahapan sebagai berikut :

- Editing yaitu, melakukan pengecekan kembali terhadap kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan atau ketidakserasian informasi.
- Koding yaitu, kegiatan pemberian kode- kode tertentu sesuai dengan kepentingannya.
- Tabulating yaitu, proses penyusunan jawaban responden yang telah Dikelompokan dalam tabulasi tunggal atau silang melalui sistim penginjiran (Marzuki 1986 : 13)

6, Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah bersifat kualitatif, yaitu semua data yang berbentuk angka-angka selanjutnya di artikan kedalam bentuk kalimat, sehingga mendapatkan hasil yang sebaik mungkin. Data yang terkumpul selanjutnya di analisa untuk mendapat jawaban masalah penelitian dan hipotesis penelitian .

Dalam menganalisa data tersebut penulis menggunakan rumus Anto Dayan (1984 : 34) yaitu :

$$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Prosentase

F = Frekwensi

n = Respoden

100 % = Nilai Konstan

D. PEMBAHASAN

d.1. Penyajian Data

d.1.1. Peningkatan Produktivitas (Variabel bebas)

a. Pendidikan

Tabel .1

Tanggapan Responden Tentang Upaya Pihak Perusahaan untuk memberikan pendidikan kepada TKKWT ke jenjang lanjutan

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Ada	5	13.52 %
b	Kadang-kadang	20	54.05%
c	Tidak ada	12	32.43 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Tabel.1 tanggapan responden tentang upaya pihak perusahaan untuk memberikan pendidikan kepada TKKWT ke jenjang lanjutan dari 37 responden terbukti 5 responden (13.52 %) menjawab ada , kemudian 20 responden (54.05 %) menjawab kadang-kadang ,sedangkan 12 responden atau (32.43 %) yang memberikan kategori jawaban bahwa tidak ada upaya dari pihak perusahaan untuk memberikan pendidikan kepada TKKWT ke jenjang lanjutan.

Tabel .2

Tanggapan Responden Tentang pendidikan yang baik dapat Meningkatkan kualitas pelayanan

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Dapat Meningkatkan	20	54.05 %
b	Kurang Meningkatkan	17	45.95 %
c	Tidak Meningkatkan	0	00.00 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2017

Pada Tabel .2 menunjukkan bahwa responden yang memberikan kategori jawaban tentang pendidikan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebanyak 20 responden (54.05 %) yang memberikan kategori jawaban kurang meningkatkan sebanyak 17 responden (45.95 %), sedangkan tidak ada responden atau (00.00%) yang menjawab pendidikan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan .

b.Pelatihan

Pelatihan yang dimaksud dalam penelitian adalah pelatihan yang oleh pihak perusahaan kepada kerja kontrak waktu tertentu (TKKWT) serta semua TKKWT dapat mengikuti berbagai program yang di buat oleh perusahaan maupun pihak phak yang bekerjasama dengan perusahaan.

Tabel .3

Tanggapan Responden Tentang ada program pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak perusahaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu (TKKWT)

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Selalu	7	18.92 %
b	Kadang-kadang	30	81.08 %
c	Tidak Pernah	0	00.00 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Pada Tabel 3, menunjukkan bahwa responden yang menjawab selalu ada program pelatihan yang di laksanakan oleh pihak perusahaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu (TKKWT) adalah sebanyak 7 responden (18.92%), responden yang memberi jawaban Kadang-kadang sebanyak 30 responden (81.08 %), sedangkan tidak ada responden atau (00.00 %) yang menjawab tidak pernah ada program pelatihan yang di laksanakan oleh pihak perusahaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu (TKKWT).

Tabel 4

Tanggapan responden Tentang TKKWT dapat mengikuti Berbagai program pengembangan diri yang di buat oleh perusahaan

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Dapat di ikuti	8	21.62 %
b	Kadang-kadang	28	75.67 %
c	Tidak dapat di ikuti	1	02.71 %

Jumlah	37	100
---------------	-----------	------------

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Pada Tabel 4, menunjukkan bahwa responden yang menjawab Tentang TKKWT dapat mengikuti Berbagai program pengembangan diri yang di buat oleh perusahaan adalah 8 responden (21.62%), responden yang memberi jawaban Kadang-kadang 28 responden (75.67%), sedangkan yang menjawab TKKWT tidak dapat mengikuti Berbagai program pengembangan diri yang di buat oleh perusahaan adalah 1 responden (02.71%).

3. Pembinaan

Pada indikator Pembinaan ,penulis ingin melihat tentang upaya pembinaan terhadap TKKWT guna meningkatkan hasil dari setiap proses produksi serta upaya pimpinan maupun manejer untuk melakukan pembinaan terhadap TKKWT

Tabel 5

Tanggapan Responden Tentang pembinaan terhadap TKKWT sangat diperlukan guna meningkatkan hasil dari setiap proses produksi

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Diperlukan	30	81.08 %
b	Kurang diperlukan	7	18.92 %
c	Tidak diperlukan	0	00.00 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Tabel 5. Tentang pembinaan terhadap TKKWT sangat diperlukan guna meningkatkan hasil dari setiap proses produksi adalah 30 responden (81.08 %) dan yang menjawab kurang diperlukan adalah 7 responden atau (18.92 %) dan tidak ada responden atau (00.00 %) menjawab pembinaan terhadap TKKWT sangat diperlukan guna meningkatkan hasil dari setiap proses produksi.

Tabel 6

Tanggapan Responden Tentang selalu ada upaya dari pimpinan maupun para manejer untuk melakukan pembinaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu(TKKWT)

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Selalu	8	21.62 %
b	Kadang-kadang	28	75.67 %
c	Tidak Pernah	1	02.71 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 6, diatas menunjukkan bahwa responden memberi jawaban tentang selalu ada upaya dari pimpinan maupun para manejer untuk melakukan pembinaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu(TKKWT) adalah 8 responden atau (21.62%), dan yang memberi kategori jawaban kadang-kadang sebanyak 28 responden atau (75.67%) dan responden yang menjawab tidak ada upaya dari pimpinan maupun para manejer untuk melakukan pembinaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu(TKKWT) adalah 1 atau (02.71%).

d.1.2.Kualitas Pelayanan (Variabel Terikat)

a. Kesederhanaan

Pada Indikator ini ,Penulis melihat kesederhanaan dalam proses pelayanan serta tingkat pemaaman TKKWT terhadap prosedur pelayanan.

Tabel .7

Tanggapan Responden Tentang Prosedur pelayanan pada PT.Pos Indonesia Nabire selalu dilaksanakan secara mudah

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Selalu	10	27.03 %
b	Kadang-kadang	26	70.27 %
c	Tidak Pernah	1	02.70 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Dari tabel.7. menunjukkan bahwa responden memberi kategori jawaban selalu Prosedur pelayanan pada PT.Pos Indonesia Nabire selalu dilaksanakan secara mudah dan tidak berbelit –belit adalah 10 responden (27.03 %) dan responden yang memberi kategori jawaban kadang-kadang 26 responden (70.27%) sedangkan responden yang menjawab Prosedur pelayanan pada PT.Pos Indonesia Nabire tidak pernah dilaksanakan secara mudah dan tidak berbelit –belit 1 responden atau (02.70%).

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Tentang Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu (TKKWT) tentang prosedur pelayanan yang sederhana ,mudah dan lancar

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Sudah	10	27.03 %
b	Kurang memahami	26	70.27 %
c	Tidak Memahami	1	02.70 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Tabel.8 .Menunjukkan bahwa 10 responden atau (27.03 %) menjawab Tentang Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu (TKKWT) sudah memahami tentang prosedur pelayanan yang sederhana ,mudah dan lancar, dan 26 responden atau (70.27 %) mengatakan kurang memahami serta 1 responden atau (02.70 %) yang mengatakan bahwa Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu (TKKWT) tidak memahami tentang prosedur pelayanan yang sederhana ,mudah dan lancar.

2. Keterbukaan

Pada Indikator keterbukaan ,yang ingin penulis lihat adalah pemberian informasi atau pemahaman tentang proses pelayanan oleh TKKWT serta pentingnya keterbukaan dalam pelayanan.

Tabel. 9

Tanggapan Responden Tentang memberikan pemahaman atau informasi tentang proses pelayanan yang terbuka kepada pelanggan

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a.	Selalu	7	18.92 %
b	Kadang-kadang	30	81.08 %
c	Tidak Pernah	0	00.00 %

Jumlah	37	100
---------------	-----------	------------

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Tabel.9 menunjukkan bahwa responden yang menjawab bahwa Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu (TKKWT) Selalu memberikan pemahaman atau informasi tentang proses pelayanan yang terbuka kepada pelanggan adalah 7 responden (18.92%), dan responden yang memberi jawaban kadang-kadang sebanyak 30 responden atau (81.08%), sedangkan tidak ada responden atau (00.00%) yang memberikan jawaban tidak pernah memberikan pemahaman atau informasi tentang proses pelayanan yang terbuka kepada pelanggan.

Tabel .10

Tanggapan Responden Tentang keterbukaan dalam pelayanan itu sangat penting dan bermanfaat

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Sangat penting	29	78.37 %
b	Kurang penting	8	21.63 %
c	Tidak Penting	0	00.00 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Tabel .10 menunjukkan bahwa dengan keterangan dari 29 responden atau (78.37%), yang menjawab keterbukaan dalam pelayanan itu sangat penting dan bermanfaat, 8 responden (21.63%), menjawab kurang penting dan tidak ada responden (00.00%) keterbukaan dalam pelayanan itu sangat penting dan bermanfaat

3. Ketepatan waktu

Pada indikator Ketepatan waktu, penulis ingin melihat tentang ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan pada PT.Pos Indonesia serta sikap TKKWT dalam Pelayanan.

Tabel .11

Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pada PT.Pos Indonesia Nabire selalu dilakukan tepat waktu

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a.	Selalu	7	18.92 %
b	Kadang-kadang	30	81.08 %
c	Tidak pernah	0	00.00 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Tabel 11. Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pada PT.Pos Indonesia Nabire selalu dilakukan tepat waktu adalah 7 responden (18.92%) menjawab kadang-kadang adalah 30 responden atau (81.08%) dan tidak ada responden atau (00.00%) yang menjawab bahwa Pelaksanaan Pelayanan Pada PT.Pos Indonesia Nabire tidak pernah dilakukan tepat waktu.

Tabel .12
Tanggapan Responden Tentang Tenaga Kerja Kontrak Selalu
menunda-nunda pekerjaan pelayanan

No	Kategori Jawaban	Frekwensi	Prosentase
a	Selalu	5	13.51 %
b	Kadang-kadang	20	54.05 %
c	Tidak Pernah	12	32.44 %
Jumlah		37	100

Sumber Data : Hasil Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel.12, diatas menunjukkan bahwa responden memberi jawaban tentang Tenaga Kerja Kontrak Selalu menunda-nunda pekerjaan pelayanan adalah 5 responden atau (13.51%), dan responden yang memberi kategori jawaban kadang-kadang 20 responden (54.05 %) sedangkan responden yang memberikan kategori jawaban tidak pernah Tenaga Kerja Kontrak menunda-nunda pekerjaan pelayanan adalah 12 responden atau (32.44%).

d.2. Analisa Data

Berdasarkan atas hasil penelitian pada PT.Pos Indonesia Nabire yang di tujukan untuk mencari gambaran secara obyektif tentang Peningkatan Produktifitas terhadap peningkatan pelayanan , maka hasil yang di peroleh dapat di gambarkan dalam

d.2.1. Peningkatan Produktifitas (Variabel Bebas)

a. Pendidikan

Upaya yang di lakukan oleh pihak perusahaan untuk memberikan kesempatan kepada pihak tenaga kerja kontrak waktu tertentu agar dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan lanjut masih sangat rendah. Hal ini juga di karenakan tenaga kerja kontrak waktu tertentu bekerja sesuai masa kerja dalam kontrak kerja sehingga waktu kerja sangat singkat dan tidak dapat di gunakan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. serta pegawai maupun TKKWT pada PT.Pos Indonesia nabire telah memahami akan pentingnya memiliki pendidikan yang baik karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan ataumemiliki pendidikan yang lebih baik maka kemampuan untuk melayani dan meningkatkan produktifitas kerja akan semakin baik. TKKWT akan semakin mampu memberikan hasil kerja yang di harapkan oleh pelanggan.

b. Pelatihan

Program pelatihan guna pengembangan diri seorang TKKWT sering dilakukan oleh pihak perusahaan PT.Pos Indonesia melalui berbagai bidang manejer yang ada pada PT.Pos Indonesia tidak selalu di laksanakan , walau setiap manejer mempunyai jadwal untuk memberikan pelatihan pengembangan diri atau peningkatan produktiiftas kepada TKKWT agar dapat di terapkan dalam pelayanan kepada pelanggan. namun terkadang terhalang oleh waktu pelayanan atau waktu kerja yang sangat padat dari seorang manejer serta tidak semua program pengembangan diri yang buat oleh perusahaan selalu dapat di ikuti oleh semua TKKWT ,hal tersebut di karenakan di saat yang bersamaan harus di lakukan pelayanan yang bersifat tidak dapat di tunda atau di tinggalkan oleh semua tenaga kerja kontrak waktu tertentu. Sehingga sebagian TKKWT yang dapat mengikuti program pengembangan diri yang di buat oleh perusahaan.

c. Pembinaan

TKKWT sudah menyadari akan pentingnya pembinaan terhadap TKKWT guna meningkatkan hasil dari setiap proses produksi. Pengembangan diri sangatlah penting sehingga PT.Pos Indonesia harus lebih meningkatkan pembinaan kepada TKKWT Serta upaya dari pimpinan maupun para manejer untuk melakukan pembinaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu(TKKWT) masih sangat rendah, para manejer maupun pimpinan terkadang meluangkan waktu untuk memberi pembinaan namun lebih sering tidak dilakukan pembinaan di karenakan pimpinan dan manejer memiliki tingkat kesibukan kerja yang sangat tinggi.

d.2.2. Kualitas Pelayanan (Variabel Terikat)

a. Kesederhanaan

prosedur pelayanan terkadang terlaksana secara mudah dan tidak berbelit-belit, hal tersebut terjadi karena ada beberapa Tenaga kerja kontrak yang belum memahami baik tentang prosedur pelayanan yang cepat dan tidak berbelit belit. Serta TKKWT masih kurang memahami akan prosedur pelayanan yang sederhana ,mudah dan lancar, ketidak pahaman dari Tenaga kerja kontrak waktu tertentu di sebabkan oleh rendahnya pembinaan yang di dapat.

b. Keterbukaan

Sebagian besar TKWT selalu memberikan pemahaman atau informasi kepada pelanggan saat pelanggan sedang menggunakan jasa pelayanan PT.Pos.Indonesia,tenaga kerja kontrak waktu tertentu berupaya untuk selalu dapat bekerja maksimal sesuai dengan kemampuan yang di miliki masing masing TKKWT. serta tenaga kerja kontrak waktu tertentu maupun pegawai tetap pada PT.Pos Indonesia sudah memiliki pemahaman akan pentingnya keterbukaan dalam pelayanan,walaupun tidak semua TKKWT dapat melaksanakan tugas untuk melayani pelanggan secara terbuka, karena sebagian besar TKKWT masih kurang memiliki kemampuan untuk melayani secara terbuka dan memberi pemahaman kepada pelanggan

c.Ketepatan Waktu

waktu pelayanan pada PT.Pos.Indonesia sudah terlaksana sesuai dengan waktu yang ditetapkan,yaitu pukul. 08.00 sampai dengan pukul .15.00.WIT. serta sudah ada upaya dari TKKWT untuk bekerja sesuai dengan waktu kerja yang ditetapkan serta pekerjaan pelayanan maupun prosedur administrasi yang berlangsung pada PT.Pos.Indonesia selalu terlaksana dengan cukup baik tanpa di tunda tunda namun prosedur pelayanan seringkali mengalami kendala karena tingkat kemampuan yang di miliki oleh Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu masih rendah dan masih perlu pengembangan diri agar semua dapat terlaksana tepat waktu.

E. PENUTUP

e.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisa data ,maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan terhadap masalah yang di teliti,antara lain :

1. Kurang adanya upaya dari pihak perusahaan untuk memberi kesempatan kepada TKKWT dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, dikarenakan waktu kerja dalam kontrak sangat terbatas.
2. Masih kurang pemberian pelatihan pengembangan diri atau peningkatan produktiiftas kepada TKKWT oleh masing masing manejer.
3. Tidak semua program pengembangan diri yang buat oleh perusahaan selalu dapat di ikuti oleh semua TKKWT

4. Pembinaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu(TKKWT) masih sangat rendah .
5. TKKWT masih kurang memahami akan prosedur pelayanan yang sederhana ,mudah dan lancar, ketidak pahaman dari Tenaga kerja kontrak waktu tertentu di sebabkan oleh rendahnya pembinaan yang di dapat.
- 6 Tenaga kerja kontrak waktu tertentu maupun pegawai tetap pada PT.Pos Indonesia sudah memiliki pemahaman akan pentingnya keterbukaan dalam pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan.

e.2.Saran

Dengan melihat uraian di atas dan berdasarkan kesimpulan yang ada maka penulis dapat menyarankan beberapa hal antara lain :

1. Kepada pihak perusahaan agar dapat memberi kesempatan kepada TKKWT untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, dengan waktu kontrak yang ada.
2. Diharapkan kepada para manejer agar memberikan pelatihan pengembangan diri atau peningkatan produktiiftas kepada TKKWT
3. Kepada TKKWT agar dapat mengikutin semua program pengembangan diri yang buat oleh perusahaan .
4. Kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan Pembinaan kepada Tenaga Kerja Kontrak Waktu Tertentu(TKKWT
5. Kepada kepala TKKWT supaya dapat mengembangkan diri sehingga dapat memahami akan prosedur pelayanan yang sederhana ,mudah dan lancar.
6. Kepada tenaga kerja kontrak waktu tertentu maupun pegawai tetap pada PT.Pos Indonesia agar dapat lebih meningkatkan ketepatan dalam waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton Moeliono. (1996). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:Balai Pustaka.
- Amirin, Tatang, M. Drs. 1995. *Menyusun Rencana Penelitian*. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Agus, Dwiyanto. 1995. *Pelayanan Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta University Press, Yogyakarta
- Amirin, Tatang, M. Drs, 1995 *Menyusun Rencana Penelitian*. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Dayan, Anto, *Pengantar Statistik*, LP3ES Jakarta 2003
- Darwyan Syah, *Pengantar Statistik Pendidikan*, GP Press Jakarta 2007
- Hani Handoko, T. *Manajemen Edisi 2*, BPFE Yogyakarta 2001.
- Ivancevich, M. John, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Erlangga Jakarta 2006
- M. Ridwan, *Kamus Ilmiah Populer*, Jakarta, 1999
- Marzuki, 1982, *Metodologi Penelitian Masyarakat*. Kanisius, Yogyakarta
- Sopiah, 2005, *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Peningkatan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional*, Ekonomi Bisnis, Tahun 10, Nomor 3, Desember 2005.
- Singarimbun, Masri, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES Jakarta, 1989
- Sofyan Efendy ,*Metodologi sosial* , Gunung Agung Jakarta ,1995

Supriyadi, Gering, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta 2003

Sri Harini dan Ririen Kusumawati, *Metoda Statistika*, Surabaya 2007

Suradji, *Manajemen Perkantoran Modern*, LAN, Jakarta 2003

Surachmad Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito Bandung 1986

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung

Tri Rama K, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2006.