

Implementasi Sistem Penilaian Kinerja Berbasis Digital pada Divisi Digital Marketing PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya

Alyyah Rahma Putri Hani ^{1*}, Kustini Kustini ²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

Email: 22012010082@student.upnjatim.ac.id ^{1*}, kustini.ma@upnjatim.ac.id ²

Histori Artikel:

Dikirim 17 Maret 2025; Diterima dalam bentuk revisi 20 April 2025; Diterima 20 Mei 2025; Diterbitkan 31 Mei 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STM IK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Divisi Digital Marketing PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya, dengan tujuan membantu implementasi sistem penilaian kinerja berbasis digital melalui aplikasi Ihsan Pos dan Jobman. Latar belakang kegiatan ini adalah masih ditemukannya kendala dalam pengisian data penilaian, keterlambatan validasi, serta rendahnya pemahaman staf terhadap prinsip Objective and Key Results (OKR) dan nilai AKHLAK yang menjadi dasar evaluasi kinerja di perusahaan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, melalui observasi partisipatif, wawancara dengan staf terkait, serta dokumentasi proses implementasi. Mahasiswa yang terlibat secara aktif membantu dalam input data OKR, sinkronisasi job deskripsi, dan validasi akhir oleh atasan langsung. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan efisiensi proses penilaian, dengan waktu pengisian data berkurang dari tiga hari menjadi satu hari kerja, dan kelengkapan data meningkat dari 72% menjadi 96%. Tingkat pemahaman staf terhadap sistem juga meningkat, ditunjukkan dengan 80% staf mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri setelah pendampingan. Kesimpulannya, kegiatan pengabdian ini berdampak positif terhadap percepatan dan akurasi proses penilaian kinerja. Namun, dibutuhkan pelatihan lanjutan agar seluruh karyawan mampu merumuskan OKR yang sesuai prinsip SMART secara optimal.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja; OKR; PT Pos Indonesia; Digitalisasi SDM; Sumber Daya Manusia (SDM).

Abstract

This community service activity was conducted in the Digital Marketing Division of PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya, aiming to support the implementation of a digital performance appraisal system through the Ihsan Pos and Jobman applications. The background of this activity lies in the ongoing challenges such as data entry difficulties, delays in validation, and limited staff understanding of the Objective and Key Results (OKR) framework and the AKHLAK values, which serve as the foundation for performance evaluation in the company. The implementation used a descriptive qualitative approach, involving participatory observation, interviews with relevant staff, and documentation of the implementation process. Participating students were actively involved in inputting OKR data, synchronizing job descriptions, and assisting with final validation by direct supervisors. The results showed an improvement in the efficiency of the performance appraisal process, with data input time reduced from three days to one working day, and data completeness increasing from 72% to 96%. Staff understanding of the system also improved, as evidenced by 80% of staff being able to operate the application independently after mentoring. In conclusion, this community service activity had a positive impact on the speed and accuracy of the performance appraisal process. However, further training is needed to ensure all employees can formulate OKRs effectively according to SMART principles.

Keyword: Performance Appraisal; OKR; PT Pos Indonesia; HR Digitization; Human Resource Management.

1. Pendahuluan

Perkembangan era digital dan globalisasi menuntut organisasi di sektor publik maupun swasta untuk terus meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akurasi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Salah satu faktor utama dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi adalah penerapan sistem penilaian kinerja yang efektif. Penilaian kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur produktivitas, tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan karir, pelatihan, hingga perencanaan sumber daya manusia jangka panjang (Dessler, 2020). Kinerja sendiri dapat diartikan sebagai hasil dari proses kerja individu maupun tim dalam organisasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan parameter yang tercantum dalam *job description* dan standar yang telah ditetapkan. Mathis & Jackson (2002) menyatakan bahwa standar kinerja merupakan tolok ukur kuantitatif maupun kualitatif untuk menilai sejauh mana pegawai memenuhi ekspektasi organisasi. Dalam praktiknya, penilaian kinerja dapat dibedakan menjadi *post-oriented appraisal* (berbasis hasil masa lalu) dan *future-oriented appraisal* (berorientasi pada sasaran masa depan). Salah satu metode yang banyak digunakan adalah *Management by Objectives* (MBO), di mana evaluasi dilakukan berdasarkan pencapaian target yang telah disepakati antara atasan dan bawahan. Metode ini kemudian berkembang menjadi *Objectives and Key Results* (OKR), yang mengintegrasikan tujuan strategis organisasi dengan indikator hasil utama. OKR terdiri dari lima elemen penting, yaitu *Vision*, *Strategic Goals*, *Northstar*, *Objectives*, dan *Key Result*, yang keseluruhannya bertujuan menyelaraskan target individu dengan arah organisasi. Implementasi OKR umumnya dipadukan dengan *Key Performance Indicators* (KPI) sebagai alat ukur berbasis parameter operasional dan strategis yang spesifik. Di lingkungan BUMN, penerapan sistem digital berbasis OKR dan KPI menghadapi tantangan tersendiri, terutama terkait kesiapan budaya organisasi serta tingkat literasi teknologi di kalangan karyawan.

PT Pos Indonesia (Persero) telah mengadopsi sistem penilaian kinerja digital melalui platform *IHSAN POS* dan *JOBMAN*, yang menggabungkan pendekatan OKR dan penilaian perilaku berdasarkan nilai AKHLAK. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, khususnya di Divisi Digital Marketing Regional V Surabaya. Permasalahan seperti kurangnya pemahaman karyawan terhadap alur penggunaan aplikasi, keterlambatan pengisian penilaian, dan ketidakjelasan dalam perhitungan capaian target masih sering terjadi. Kajian akademik mengenai implementasi sistem penilaian digital di sektor BUMN, khususnya pada bidang logistik, masih sangat terbatas. Studi Watia *et al.* (2020), misalnya, masih menggunakan metode manual (*self-assessment*) dan belum membahas digitalisasi secara luas. Hal tersebut menunjukkan adanya kekosongan dalam literatur terkait evaluasi sistem penilaian digital di perusahaan logistik milik negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut melalui analisis penerapan sistem penilaian kinerja digital di PT Pos Indonesia Regional V Surabaya. Salah satu nilai tambah penelitian ini adalah keterlibatan mahasiswa magang dalam pendampingan input data OKR, penyelarasan *job description*, dan validasi penilaian. Kolaborasi antara dunia pendidikan dan industri tercermin melalui peran aktif mahasiswa dalam mendukung praktik manajemen sumber daya manusia di perusahaan. Permasalahan utama yang diangkat meliputi rendahnya pemahaman terhadap alur sistem serta keterlambatan dalam pengisian penilaian. Penelitian diharapkan dapat menghasilkan solusi strategis berbasis teknologi yang dapat diterapkan secara langsung, sekaligus menjadi referensi empiris dalam pengembangan sistem manajemen kinerja di BUMN dan praktik manajemen SDM di Indonesia.

1.1. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk mengimplementasikan sistem penilaian kinerja yang lebih terstruktur, efisien, dan berbasis digital di Divisi Digital Marketing PT Pos Indonesia Regional V Surabaya. Serta mampu meningkatkan pemahaman serta keterampilan karyawan dalam mengoperasikan aplikasi *IHSAN POS* dan *JOBMAN* secara optimal. Dengan penerapan metode *Objectives and Key Results* (OKR) dan *Key Performance Indicators* (KPI), kegiatan ini diharapkan dapat mendukung terciptanya proses penilaian kinerja yang lebih transparan, objektif,

dan akurat. Selain itu, sistem ini juga bertujuan untuk menyediakan data penilaian yang valid, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan karir, pelatihan, serta promosi karyawan.

1.2. Manfaat Kegiatan

Manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan pengabdian ini antara lain adalah peningkatan pemahaman, efisiensi dan transparansi dalam penilaian kinerja karyawan berbasis digital di divisi digital marketing PT Pos Indonesia. Sistem penilaian berbasis web yang diimplementasikan akan mempermudah pengolahan data penilaian, memberikan *feedback* yang lebih akurat, dan memungkinkan identifikasi area yang perlu ditingkatkan. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan pengalaman berharga bagi penulis sebagai magang, yang dapat memperkaya pemahaman tentang penerapan sistem penilaian kinerja berbasis teknologi di dunia kerja. Bagi perusahaan, manfaatnya adalah kemampuan untuk memantau kinerja karyawan secara lebih efektif, yang pada gilirannya akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

2. Metode

2.1. Bentuk Kegiatan & Jadwal, Serta Tempat Kegiatan

a. Metode Pelaksanaan Kegiatan

Dalam proses penilaian kinerja PT Pos Indonesia Regional V Surabaya, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan mengenai fenomena yang terjadi, dalam hal ini mengenai pelaksanaan penilaian kinerja di divisi digital marketing pada PT Pos Indonesia Regional V Surabaya. Menurut Setiawan (2022), penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada penjelasan yang mendalam tentang keadaan atau situasi tertentu yang terjadi pada waktu tertentu. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis secara lebih rinci tentang penyebab kelemahan dalam kinerja karyawan, sehingga dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja di masa mendatang (Abdullah, 2014). Tahapan kegiatan pengabdian dilakukan secara sistematis yang terdiri dari empat langkah utama. Pertama, tahap analisis situasi dilakukan dengan mengidentifikasi kondisi awal sistem penilaian kinerja dan melakukan observasi serta wawancara eksploratif untuk memetakan kebutuhan dan kendala yang dihadapi oleh perusahaan. Kedua, tahap perencanaan program meliputi penyusunan rencana kerja dan strategi pendampingan implementasi sistem, termasuk pelatihan penggunaan aplikasi IHSAN POS dan JOBMAN serta penyelarasan *job description* dengan struktur OKR. Ketiga, tahap implementasi dilakukan melalui keterlibatan aktif mahasiswa magang dalam proses pendampingan teknis, penginputan data OKR, validasi KPI, serta edukasi langsung kepada staf terkait penggunaan sistem. Keempat, tahap evaluasi dan refleksi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan, baik melalui dokumentasi hasil kerja, observasi lanjutan, maupun wawancara terhadap karyawan dan atasan langsung. Pengumpulan data merupakan bagian penting dalam penelitian ini, karena dengan data yang akurat, peneliti dapat mengolah informasi yang diperoleh untuk menghasilkan laporan yang menggambarkan situasi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode yang berbeda, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang masing-masing memiliki peran penting dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

- a) Observasi dilakukan secara partisipatif dengan mengamati langsung proses kerja karyawan dan interaksi mereka terhadap sistem penilaian berbasis aplikasi. Ahyar *et al.* (2020) menyatakan bahwa observasi memungkinkan pengamat untuk menyaksikan fenomena secara langsung, sehingga memperkaya konteks data yang diperoleh. Dalam konteks ini, peneliti mengamati bagaimana sistem digunakan dalam praktik sehari-hari, kendala teknis yang dihadapi, serta sikap karyawan terhadap sistem tersebut.
- b) Wawancara mendalam dilakukan terhadap pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses penilaian, meliputi 1 manajer divisi digital marketing, serta 8 karyawan divisi digital marketing

sebagai pengguna sistem. Wawancara bertujuan untuk menggali lebih dalam pemahaman informan terhadap sistem penilaian, persepsi mereka terhadap keadilan dan keefektifan sistem, serta mengidentifikasi aspirasi mereka dalam meningkatkan transparansi dan objektivitas penilaian. Abordagem *et al.* (2022) menekankan bahwa wawancara efektif dalam menjembatani kesenjangan informasi yang tidak dapat diperoleh dari observasi semata.

- c) dokumentasi digunakan untuk menelusuri bukti fisik maupun digital terkait proses dan hasil penilaian kinerja. Dokumen yang dikaji antara lain laporan evaluasi tahunan, data input aplikasi IHSAN, pedoman penggunaan sistem, serta catatan pelatihan sebelumnya. Dokumentasi berfungsi sebagai data pelengkap untuk memvalidasi hasil observasi dan wawancara (Sudarsono, 2017), serta memberikan landasan kuantitatif bagi analisis deskriptif.

Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Data direduksi untuk menyaring informasi yang relevan, kemudian disusun dalam bentuk narasi dan matriks untuk mengidentifikasi pola, kendala, dan dampak dari kegiatan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan temuan di lapangan dengan tujuan awal kegiatan pengabdian, serta menghasilkan rekomendasi yang aplikatif.

b. Waktu Efektif Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan penulis adalah dalam bentuk magang di divisi digital marketing PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya yang dilaksanakan mulai dari tanggal 20 Januari 2025 hingga 20 Mei 2025. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam mengaplikasikan teori manajemen SDM, khususnya pada aspek penilaian kinerja dan pengelolaan teknologi dalam organisasi modern. Kegiatan magang ini diharapkan memberikan wawasan praktis terkait pengelolaan SDM serta penggunaan teknologi dalam meningkatkan efektivitas kerja di lingkungan digital. Dalam pelaksanaannya, kegiatan magang dilakukan setiap hari Senin hingga Jumat, dengan waktu kerja penuh setiap hari. Jadwal kerja dimulai pukul 08.00 pagi hingga pukul 16.00 sore, dengan dua sesi kerja. Sesi pertama berlangsung dari pukul 08.00 hingga 12.00, diikuti dengan sesi kedua dari pukul 13.00 hingga 16.00. Waktu istirahat diberikan setiap hari pada pukul 12.00 hingga 13.00, selama satu jam, yang digunakan untuk makan siang atau beristirahat sejenak sebelum melanjutkan sesi kerja sore. Dengan jadwal yang terstruktur ini, diharapkan penulis dapat memaksimalkan pengalaman dan keterampilan yang didapat selama magang di divisi digital marketing PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya.

c. Tempat Kegiatan

Tempat kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Pos Regional V Surabaya, yang terletak di Jl. Krembangan Barat No.73-75, Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur 60175. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat operasional dari PT Pos Indonesia Regional V Surabaya, yang juga menjadi tempat penulis menjalani kegiatan magang di divisi digital marketing. Kantor ini memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung berbagai aktivitas magang, termasuk akses ke teknologi dan sistem yang diperlukan untuk mendalami penilaian kinerja. Gambar 1 di bawah ini menunjukkan peta lokasi Kantor Pos Regional V Surabaya dari Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Surabaya, yang memberikan gambaran lebih jelas mengenai jarak antara tempat perguruan tinggi (UPN) dengan kantor tempat magang. Peta ini memudahkan orientasi bagi penulis dan pihak terkait yang membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai lokasi kegiatan.



Gambar 1. Map Lokasi Kegiatan

Indikator keberhasilan program ini ditetapkan berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Pertama, keberhasilan diukur dari kelengkapan data *OKR* dan *job description* yang berhasil diinput ke dalam sistem. Seluruh data diharapkan dapat terinput secara akurat dan sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan. Pengukuran dilakukan melalui dokumentasi sistem, validasi oleh atasan, serta pengecekan kesesuaian input dengan *job description* yang berlaku. Kedua, efisiensi waktu pengisian data *OKR* juga menjadi tolok ukur utama, di mana target yang ingin dicapai adalah pengurangan waktu pengisian dari tiga hari menjadi maksimal satu hari kerja. Evaluasi efisiensi ini dilakukan dengan membandingkan waktu pengisian sebelum dan sesudah implementasi program, serta melalui laporan progres yang dihasilkan. Ketiga, peningkatan pemahaman karyawan terhadap penggunaan sistem digital menjadi indikator penting, dengan target minimal 80% staf mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Pengukuran aspek ini dilakukan melalui survei dan wawancara terhadap staf, serta observasi langsung terhadap penggunaan sistem selama kegiatan berlangsung.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Pelaksanaan Pengabdian

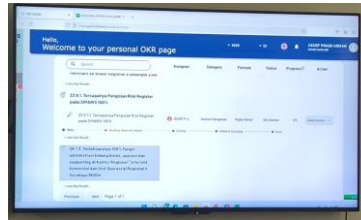
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya, dengan fokus pada divisi digital marketing. Tujuan utama dari pengabdian ini adalah untuk membantu proses implementasi sistem penilaian kinerja karyawan yang telah berbasis digital menggunakan aplikasi Ihsan Pos dan *Jobman*. Sistem penilaian yang diterapkan mengadopsi pendekatan *Objective Key Results* (OKR) berbasis *Management by Objectives* (MBO), yang menekankan pada pencapaian hasil kerja (output) dan nilai-nilai perilaku (AKHLAK) sebagai dasar evaluasi. Penulis berperan aktif dalam mendampingi staf perusahaan untuk melakukan input data OKR, penyelarasan deskripsi pekerjaan (*job description*), serta validasi penilaian kinerja karyawan agar berjalan sesuai prosedur dan dapat digunakan sebagai dasar penilaian yang objektif. Implementasi metode ini berlandaskan pada Keputusan Direksi Nomor: KD.065/DIR-2/1124. Pada tahap awal, kegiatan dimulai dengan observasi dan pemetaan proses kerja di divisi terkait. Penulis mempelajari alur penggunaan aplikasi IHSAN POS untuk penginputan dan pemantauan OKR serta aplikasi JOBMAN sebagai database deskripsi pekerjaan (*job description*) karyawan. Melalui bimbingan dari supervisor dan staff IT, penulis mempelajari alur penggunaan aplikasi dan memahami bagaimana sistem penilaian kinerja dibangun berdasarkan ketercapaian sasaran kerja dan evaluasi perilaku kerja.



Gambar 2. Pendampingan penggunaan aplikasi JOBMAN di ruang rapat bersama staf IT

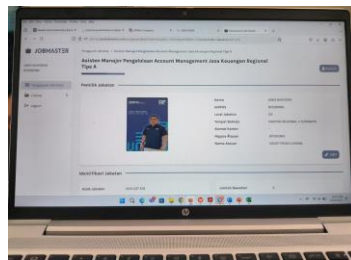
Penulis terlibat secara langsung dalam proses penginputan OKR masing-masing karyawan ke dalam sistem *IHSAN POS*. Penyusunan OKR dilakukan berdasarkan kesepakatan antara atasan dan bawahan, yang terdiri atas *objective* (sasaran utama) dan *key results* (indikator hasil utama) yang bersifat terukur. Dalam proses ini, penulis berperan dalam membantu memverifikasi kejelasan target yang dirumuskan serta memastikan bahwa *key results* yang ditetapkan telah memenuhi prinsip *SMART* (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*). Data yang diinput ke dalam sistem berasal dari

laporan pekerjaan mingguan, dokumen rencana kerja, serta hasil monitoring yang dilakukan oleh manajer divisi. Dengan demikian, proses input OKR berjalan secara sistematis dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.



Gambar 3. Proses penginputan OKR masing-masing karyawan ke dalam sistem IHSAN POS

Selain penginputan OKR, penulis juga membantu menyelaraskan dan memasukkan kembali job description dari masing-masing karyawan ke dalam sistem JOBMAN. Langkah ini penting agar terdapat konsistensi antara tugas aktual yang dikerjakan dengan sasaran kerja yang tercantum dalam OKR. Dengan sinkronisasi ini, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap karyawan dinilai berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan. Penulis juga membantu memetakan jika terjadi ketidaksesuaian antara target OKR dan pekerjaan aktual.



Gambar 4. Proses penyelarasan kembali job description karyawan ke dalam sistem JOBMAN

Setelah data OKR dan deskripsi kerja selesai dimasukkan, penulis turut membantu dalam proses validasi data oleh atasan langsung. Validasi dilakukan untuk memastikan bahwa setiap komponen penilaian telah diisi dengan benar dan tidak ada data yang terlewat. Penilaian akhir terdiri dari dua komponen utama, yaitu skor hasil kerja (OKR) sebesar 75% dan skor perilaku kerja (AKHLAK) sebesar 25%. Penilaian perilaku mencakup enam nilai inti: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Setelah kedua skor dikombinasikan, akan diperoleh Nilai Kinerja Individu (NKI), yang dikategorikan dalam lima tingkatan predikat: Sangat Memuaskan (P5), Memuaskan (P4), Baik (P3), Cukup (P2), dan Kurang (P1). Dampak implementasi terlihat dari efisiensi waktu input yang sebelumnya memerlukan rata-rata 3 hari untuk satu siklus pengisian sebelum pendampingan, kini dapat diselesaikan dalam 1 hari kerja setelah pendampingan. Selain itu, tingkat kelengkapan data meningkat dari 72% menjadi 96% setelah pendampingan mahasiswa. Survei singkat yang dilakukan terhadap 9 staff digital marketing menunjukkan bahwa 80% merasa proses penilaian menjadi lebih jelas, cepat, dan transparan. Dalam praktiknya, pelaksanaan sistem ini memberikan berbagai manfaat. Pertama, sistem ini meningkatkan transparansi penilaian karena seluruh proses terdokumentasi dalam sistem digital dan dapat diakses sewaktu-waktu. Kedua, penilaian menjadi lebih objektif karena mengacu pada data kerja nyata yang telah dicatat dan divalidasi. Ketiga, sistem ini meningkatkan efisiensi proses penilaian karena mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan manual. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang diidentifikasi selama kegiatan, antara lain belum semua karyawan memahami cara merumuskan *key results* yang tepat, serta ketidaksesuaian antara perubahan tugas aktual dengan target OKR yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tabel 1. Perbandingan efisiensi input dan kelengkapan data sebelum & sesudah pendampingan

Aspek Penilaian	Sebelum Pendampingan	Sesudah Pendampingan	Persentase Perubahan
Waktu input satu siklus penilaian	± 3 hari	± 1 hari	↓ 66,7%
Tingkat kelengkapan data	72%	96%	↑ 24%
Kepuasan pengguna (dari survei)	40% puas	80% puas	↑ 40%
Jumlah staf yang bisa input mandiri	2 orang	9 orang	↑ 77,7%

3.2 Masyarakat Sasaran

Masyarakat sasaran dari kegiatan pengabdian ini adalah seluruh staf divisi digital marketing PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya yang berjumlah sekitar 9 orang. Kegiatan ini memberikan dampak langsung berupa peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan sistem penilaian kinerja digital berbasis hasil (OKR) dan perilaku kerja (AKHLAK). Secara jangka pendek, kegiatan ini meningkatkan efisiensi input data dan kualitas dokumentasi. Dalam jangka panjang, diharapkan terbentuk budaya kerja yang lebih terukur, berbasis target, dan terdokumentasi secara digital.

3.3 Pembahasan

Pembahasan kegiatan pengabdian ini menyoroti implementasi sistem penilaian kinerja digital berbasis *Objective Key Results* (OKR) di PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya, khususnya pada Divisi Digital Marketing. Penilaian kinerja merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang bertujuan untuk memastikan keselarasan antara sasaran individu dengan tujuan strategis organisasi (Abdullah, 2014; Fahmi, 2020). Penerapan sistem OKR yang didukung aplikasi digital seperti IHSAN POS dan JOBMAN memberikan keunggulan dalam hal transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi proses penilaian kinerja (Kurniawan *et al.*, 2016; Oktapiana *et al.*, 2022). Proses penilaian kinerja yang terstruktur dan terdokumentasi secara digital juga memudahkan monitoring dan evaluasi secara real-time, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat (Sudarsono, 2017; Setiawan *et al.*, 2022). Sistem OKR yang diterapkan di perusahaan ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pemantauan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, penetapan sasaran kerja dilakukan melalui diskusi aktif antara atasan dan bawahan, dengan memastikan target yang dirumuskan bersifat SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) sebagaimana dianjurkan oleh Dessler (2020) dan Mathis & Jackson (2002). Tahap pemantauan dilakukan secara berkala melalui aplikasi, memungkinkan karyawan untuk melakukan update progres pencapaian, serta memberikan ruang bagi atasan untuk memberikan umpan balik dan arahan. Monitoring yang berkelanjutan ini sejalan dengan konsep *performance management* yang menekankan pentingnya evaluasi berkesinambungan demi peningkatan kinerja pegawai (Santosa & Putra, 2021; Robbins & Judge, 2022).

Pada tahap evaluasi, penilaian tidak hanya mempertimbangkan pencapaian kuantitatif terhadap key result, tetapi juga aspek kualitatif dan perilaku kerja yang sesuai dengan nilai-nilai AKHLAK, sehingga menghasilkan penilaian yang lebih holistik (Setiawan *et al.*, 2022; Watia *et al.*, 2020). Penggunaan aplikasi digital dalam penilaian kinerja telah terbukti meningkatkan efisiensi dan akurasi data, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik (Oktapiana *et al.*, 2022; Farhan *et al.*, 2022). Selain itu, digitalisasi proses penilaian mempermudah integrasi antara data OKR dan job description, sehingga evaluasi dapat dilakukan secara relevan dan objektif (Kurniawan *et al.*, 2016). Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan tantangan seperti kesulitan sebagian karyawan dalam merumuskan indikator hasil yang spesifik dan terukur. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan, sebagaimana disarankan oleh Miles & Huberman (1994) dan Ahyar *et al.* (2020) dalam konteks pengembangan sumber daya manusia berbasis pembelajaran. Dari perspektif organisasi, penerapan OKR berbasis digital sejalan dengan tren transformasi digital di sektor publik maupun privat, yang menurut berbagai studi dapat meningkatkan fokus, transparansi, dan akuntabilitas di berbagai level organisasi (Robbins & Judge, 2022; Setiawan *et al.*, 2022).

Penilaian kinerja yang mengombinasikan pencapaian hasil kerja dan perilaku kerja berbasis nilai-nilai organisasi, seperti AKHLAK, mencerminkan pendekatan manajemen kinerja yang komprehensif dan adaptif terhadap kebutuhan organisasi modern (Fahmi, 2020; Abdullah, 2014). Dengan demikian, implementasi sistem penilaian kinerja digital berbasis OKR di PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya tidak hanya meningkatkan efisiensi dan objektivitas, tetapi juga memperkuat budaya organisasi yang sehat dan produktif. Ke depan, diperlukan evaluasi berkala dan penyempurnaan sistem, serta peningkatan literasi digital dan pelatihan OKR secara rutin untuk mendukung keberlanjutan implementasi sistem ini (Santosa & Putra, 2021; Abordagem *et al.*, 2022).

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Divisi Digital Marketing PT Pos Indonesia (Persero) Regional V Surabaya berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu mengimplementasikan sistem penilaian kinerja berbasis digital secara lebih efisien, objektif, dan terstruktur. Penerapan aplikasi IHSAN POS dan JOBMAN yang mengintegrasikan pendekatan Objective Key Results (OKR) serta nilai-nilai AKHLAK terbukti mampu meningkatkan kualitas evaluasi kinerja karyawan dari sisi kecepatan, akurasi, serta transparansi. Hasil pengabdian menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam efisiensi proses penilaian, dengan penurunan waktu input dari tiga hari menjadi satu hari kerja, serta peningkatan kelengkapan data dari 72% menjadi 96%. Selain itu, keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses input, validasi, dan sinkronisasi job description memberikan kontribusi nyata terhadap keberhasilan implementasi sistem ini. Secara umum, kegiatan ini memperkuat sinergi antara sistem digital, manajemen berbasis hasil, dan nilai perilaku kerja dalam mendukung proses manajemen kinerja yang profesional dan akuntabel. Secara praktis, pengabdian ini membuktikan bahwa digitalisasi sistem penilaian kinerja tidak hanya mendorong efisiensi administratif, tetapi juga meningkatkan pemahaman karyawan terhadap pentingnya keterkaitan antara peran kerja dan pencapaian target. Pengalaman ini menjadi bukti bahwa pelibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian dapat menjadi jembatan antara teori akademik dan praktik organisasi secara langsung. Sebagai rekomendasi, perusahaan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan lanjutan secara berkala guna meningkatkan literasi digital dan kemampuan perumusan OKR karyawan. Evaluasi berkala terhadap kesesuaian antara target kerja dan job description juga perlu dilakukan agar sistem tetap relevan dan adaptif. Selain itu, pengembangan fitur analitik dan dashboard real-time dalam aplikasi akan sangat membantu manajemen dalam melakukan pemantauan dan pengambilan keputusan strategis berbasis data. Refleksi dari kegiatan ini menunjukkan pentingnya integrasi antara teknologi, budaya kerja, dan peran aktif seluruh pihak termasuk mitra perguruan tinggi dalam menciptakan ekosistem manajemen SDM yang modern dan berkelanjutan di lingkungan BUMN.

5. Ucapan Terima Kasih

Dengan penuh rasa hormat dan syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih secara khusus disampaikan kepada Ibu Ike Verdianingrum selaku PIC Magang di Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000, yang telah memberikan kesempatan, arahan, serta dukungan selama proses magang berlangsung. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Bapak Jokowi selaku Mentor Magang divisi digital marketing Kantor Pos Regional V Surabaya atas bimbingan dan ilmu yang sangat bermanfaat selama pelaksanaan kegiatan. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada PT Pos Indonesia (Persero) yang telah menjadi mitra magang dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas kerja sama dan dukungan fasilitas yang diberikan dalam kegiatan ini. Segala bantuan dan kontribusi yang telah diberikan menjadi bagian penting dalam kelancaran serta keberhasilan program pengabdian ini.

6. Daftar Pustaka

- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Daya, S. (1996). Manajemen sumber daya manusia. *Universitas Gunadarma*.
- Dessler, G. (2020). *Fundamentals of human resource management*. Pearson.
- Fahmi, I. (2016). Manajemen sumber daya manusia teori dan aplikasi. *Bandung: Alfabeta*, 82.
- Farhan, A., Burhanuddin, M., Masrur, M., Murtadho, M. A., & Satyareni, D. H. (2022). Implementasi Metode 360 Derajat pada Penilaian Kinerja Guru Berbasis Web. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 4(2), 152-161. <https://doi.org/10.51977/jti.v4i2.837>.
- Kurniawan, H., Tanuwijaya, H., & Mastan, I. A. (2016). *Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Menggunakan Metode Management By Objective Pada RRI Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika).
- Listiani, T. (2011). Manajemen kinerja, kinerja organisasi serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan organisasi sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 8(3), 06-06. <https://doi.org/10.31113/jia.v8i3.293>.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Buku 2*.
- Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks.
- Nugroho, S. S., Syahrier, F. A., Trisnawati, L., & Elvitaria, L. (2024). Implementasi Pemerintahan Digital Pada Sistem Penilaian Kinerja Secara Elektronik (E-Sikap) Organisasi Perangkat Daerah. *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora*, 2(1), 12-20. <https://doi.org/10.58794/sumur.v2i1.621>.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Pearson South Africa.
- Setiawan, R., Cahyana, R., & Hakim, P. (2021). Implementasi Konsep Behaviorally Anchor Rating Scale pada Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Web. *Jurnal Algoritma*, 18(2), 562-573. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.18-2.970>.
- Sudarsono, B. (2017). *Memahami Dokumentasi*. Acarya Pustaka, 3 (1), 47.
- Susanti, I. D., Wati, E. R., & Zede, V. A. (2020). Tinjauan Penilaian Kinerja Karyawan pada PT POS Indonesia (PERSERO) Pulogadung Jakarta timur. *Jurnal Marketing*, 4(2), 271-277.
- Wijaya, B. K., Radhitya, M. L., Udayana, I. P. A. E. D., & Apriliana, I. M. Y. (2024). Pendampingan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Penilaian Karyawan untuk Peningkatan Kinerja pada Hotel Bakung Sari Kuta. *KOMET: Kolaborasi Masyarakat Berbasis Teknologi*, 1(2), 53-60. <https://doi.org/10.70103/komet.v1i2.16>.