

## ABSTRAK

Kantor Pos Bondowoso merupakan perusahaan jasa yang termasuk dalam kategori *public administration services* dan merupakan UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang berada di wilayah usaha VII yaitu Jawa Timur, memiliki wilayah kerja seluas wilayah administrasi Kabupaten Bondowoso. Kantor Pos Bondowoso memiliki permasalahan bagaimana agar dapat mengukur efisiensi dari Kantor Pos Bondowoso sendiri dan ke-lima kantor pos cabang pembantu agar dapat meningkatkan kinerja dan dapat bertahan hidup di antara persaingan yang semakin ketat serta dapat mempertahankan layanan bahkan meningkatkan layanan di tiap unit usaha.

Suatu teknik telah dikembangkan untuk menggabungkan efisiensi dari unit-unit usaha jasa yang menggunakan berbagai macam *input* untuk menghasilkan berbagai macam *output*. Teknik tersebut dinamakan *Data Envelopment Analysis* (DEA). *Data Envelopment Analysis* (DEA) adalah prosedur yang dirancang khusus untuk mengukur efisiensi unit-unit usaha yang menggunakan banyak *input* dan banyak *output*, yang penggabungan satuan pada *input* dan *output* tersebut tidak mungkin dilakukan.

Pada Kantor Pos Bondowoso dan ke-lima kantor pos cabang pembantu didapatkan 2 jenis *input* yaitu biaya usaha, biaya non usaha dan 3 jenis *output* yaitu pendapatan bisnis komunikasi, pendapatan bisnis logistik, pendapatan bisnis keuangan dan keagenan.

Selama 6 periode pengukuran diperoleh bahwa DMU 1 (kantor Pos Bondowoso) dan DMU 5 (Kantor Pos Wonosari) relatif efisien dengan nilai efisiensi = 1 sedangkan DMU 6 (Kantor Pos Prajekan) nilai efisiensinya tidak konstan = 1, karena pada periode 5 nilai efisiensinya turun menjadi 0,993747. Berdasarkan hasil pengukuran selama 6 periode DMU 2 (Kantor Pos Tamanan), DMU 3 (Kantor Pos Maesan) dan DMU 4 (Kantor Pos Pujer) tergolong DMU/kantor pos yang tidak efisien karena memiliki nilai efisiensi tidak sama dengan 1.

Matrik strategi DEA merupakan suatu matrik yang dibangun dari empat berbagai kemungkinan dengan menggabungkan efisiensi dan profit. Empat kemungkinan tersebut adalah *problem branches*, *under performing potential stars*, *candidates for divestiture*, *benchmark group*. Dari matrik dapat dilihat bahwa DMU 1 (Kantor Pos Bondowoso) masuk dalam kategori *benchmark group* selama 6 periode pengukuran.

Dalam proses *benchmarking* dapat diketahui DMU 1 (Kantor Pos Bondowoso) yang menjadi *benchmark group* dan proses-proses apa yang membuatnya menjadi demikian. Dengan *benchmarking*, dapat dibuat suatu standar berdasarkan DMU 1 bagi DMU/kantor pos lain yang tidak efisien sehingga dapat dibuat rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan profit bagi DMU/kantor pos tersebut. Dari proses *benchmarking* ini didapatkan rekomendasi perbaikan untuk DMU/kantor pos yang tidak efisien, yaitu dianjurkan dilakukan penghematan dengan mengurangi biaya pemeliharaan, biaya usaha lainnya yang berupa biaya pemakaian listrik, biaya pemakaian air, biaya pemakaian telepon, biaya administrasi. Rekomendasi perbaikan berikutnya adalah dalam hal pemasaran dilakukan dengan pengenalan jenis layanan dari kantor pos/promosi kepada masyarakat dengan cara memasang spanduk, menyebarkan brosur dan adanya penyuluhan tenaga kerja.