

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENYALURAN DANA
PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT. POS
INDONESIA CABANG AMUNTAI KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

FIKRI RAMADHAN

NPM. 2022513

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : FIKRI RAMADHAN

NPM : 2022513

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN DALAM PENYALURAN
DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT.
POS INDONESIA CABANG AMUNTAI KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1


FAKHRI, S.Sos, M.AP
NUPTK. 5457773674130242

Pembimbing 2


DJAYENG TURANO GUNADE,
S.Sos, M.AP
NUPTK. 1162761662130163

Mengetahui,

Kepada Program Studi Administrasi Publik




AHMAD BAIHAQI, S.Sos, MA
NIK. 19921104 201509 1 021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan dalam Penyaluran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. POS Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi yang penulis tempuh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis maupun praktis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pelayanan daerah.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQar, CIQnR, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, MA. Ketua Prodi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Fakhri, S.Sos, M.Ap selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini.

4. Bapak Djayeng Turano Gunade, S.Sos, M.Ap selaku pembimbing 2 yang memberikan masukan yang sangat berharga selama menyusun proposal skripsi.
5. Pimpinan dan Pegawai Kantor Pos Cabang Amuntai yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
6. Pegawai Negeri Sipil penerima dana pensiun yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua dan pendukung setia atas doa, semangat, dan motivasi yang tiada henti selama proses penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan.

Amuntai, 30 Maret 2026

Fikri Ramadhan

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	11
B. Tinjauan Teoritis.....	13
C. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	20
B. Pendekatan Penelitian	21
C. Tipe Penelitian.....	22
D. Data dan Sumber Data	24
E. Desain Operasional Penelitian	26
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisis Data	31
H. Uji Kreadibilitas Data	33
DAFTAR PUSTAKA.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adil, dan merata kepada seluruh warga negara.

Hal ini telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini juga menekankan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, serta ketepatan waktu guna mencapai kepuasan masyarakat.

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Dengan demikian, ASN dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, termasuk dalam hal pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan aparatur setelah memasuki masa purna tugas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting adalah penyaluran dana pensiun bagi PNS. Dana pensiun merupakan hak yang diberikan kepada PNS sebagai bentuk jaminan sosial sekaligus penghargaan atas pengabdian yang telah diberikan selama masa kerja. Keberadaan dana pensiun sangat penting bagi kelangsungan hidup para pensiunan, mengingat sebagian besar dari mereka sudah tidak lagi memiliki penghasilan tetap. Oleh karena itu, proses penyaluran dana pensiun harus dilaksanakan secara tepat waktu, tepat jumlah, dan didukung oleh sistem pelayanan yang berkualitas agar tidak menimbulkan permasalahan bagi penerima manfaat.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah bekerja sama dengan berbagai lembaga, salah satunya adalah Kantor Pos, sebagai penyalur dana pensiun kepada para penerima. Kantor Pos memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, khususnya para pensiunan PNS. Di Kantor Pos Amuntai, pelayanan penyaluran dana pensiun menjadi salah satu layanan rutin yang melibatkan banyak penerima setiap bulannya. Mayoritas penerima layanan merupakan kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik maupun mobilitas, sehingga membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, sabar, serta penuh empati.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Menurut konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler, terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap),

assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi telah memenuhi harapan masyarakat.

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka akan berdampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, maka akan menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan dapat menurunkan citra institusi di mata masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan secara berkelanjutan oleh setiap instansi, termasuk Kantor Pos Amuntai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa fenomena masalah dalam kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Pos Cabang Amuntai.

1. Petugas pelayanan yang terbatas sehingga mengakibatkan antrean panjang, Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah antrean panjang pada saat pencairan dana pensiun, terutama pada awal periode pembayaran. Kondisi ini diperparah dengan jumlah petugas pelayanan yang terbatas, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat. *(Hasil observasi peneliti)*
2. Ruang tunggu yang terbatas sehingga para pensiun berdiri menunggu antrian, kapasitas ruang tunggu yang kurang optimal menyebabkan sebagian pensiunan tidak mendapatkan tempat duduk dan harus berdiri selama menunggu antrean. Kondisi ini tentu kurang nyaman, terlebih

bagi para pensiunan yang sebagian besar merupakan kelompok lanjut usia. *(Hasil observasi peneliti)*

3. Jaringan Wifi yang tidak stabil mengakibatkan keterlambatan transaksi pelayanan, pelaksanaan pelayanan penyaluran dana pensiun saat ini sangat bergantung pada sistem teknologi dan jaringan internet. Namun, dalam praktiknya sering terjadi gangguan pada sistem jaringan, seperti gangguan WiFi di kantor, yang menghambat proses pelayanan. Ketika sistem mengalami kendala, proses pencairan dana menjadi tertunda, sehingga memperpanjang waktu antrean dan menimbulkan ketidakpuasan bagi para pensiunan. *(Hasil observasi peneliti)*

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan dalam penyaluran dana pensiun PNS di Kantor Pos Amuntai. Hal ini menunjukkan pentingnya dilakukan kajian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan dalam Penyaluran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. Guna menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian berfungsi untuk membatasi ruang lingkup kajian agar lebih terarah dan mendalam. Fokus penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2016) yang mengadaptasi model SERVQUAL. Model ini menekankan lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Dengan demikian, Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Pos Cabang Amuntai.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini terdiri dari dua poin utama:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap pelayanan penyaluran dana

pensiun pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap pelayanan penyaluran dana pensiun pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, khususnya yang mengacu pada teori kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2016).

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya bagi Instansi (Kantor Pos), hasil penelitian ini dapat dijadikan

sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi PT Pos Indonesia Cabang Amuntai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penyaluran dana pensiun agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan para pensiunan.

Bagi Peneliti, Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam memahami serta menganalisis kualitas pelayanan publik secara langsung di lapangan.

Bagi penerima pensiun, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung berupa peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga para pensiunan dapat merasakan pelayanan yang lebih nyaman, cepat, dan memuaskan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam rangka mendukung penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada kantor pos, diperlukan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan perbandingan, acuan, serta landasan dalam memperkuat analisis yang dilakukan.

- 1. Dewi Sari (2020), dari Universitas Lambung Mangkurat (ULM) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penyaluran Dana Pensiun pada PT Pos Indonesia Cabang Banjarmasin”.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pensiunan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala, seperti antrean panjang, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, serta gangguan sistem jaringan. Dimensi yang paling dominan adalah keandalan (reliability), sedangkan dimensi yang perlu ditingkatkan adalah daya tanggap (responsiveness).

- 2. Nordiana (2024) dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dengan judul “Kualitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Kantor BKPSDM Hulu**

Sungai Utara”. Juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kecepatan pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan.

Menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pensiunan. Penelitian ini menyoroti bahwa kendala utama dalam pelayanan adalah keterbatasan sumber daya manusia dan gangguan sistem teknologi, yang berdampak pada lamanya waktu pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah petugas dan optimalisasi sistem menjadi rekomendasi utama dalam penelitian tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya dalam pelayanan penyaluran dana pensiun PNS. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, perbedaannya terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta variabel yang digunakan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi yang penting untuk melengkapi dan memperkaya kajian yang telah ada, khususnya dalam konteks pelayanan penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Pos Cabang Amuntai.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam dunia bisnis, terutama dalam sektor keuangan. Menurut Fandy Tjiptono (2016), pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain, yang bersifat intangible dan dapat memberikan nilai tambah. Dalam konteks penyaluran dana pensiun, pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pegawai negeri sipil (PNS) mendapatkan hak-haknya secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam dunia yang semakin kompetitif ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor pembeda yang dapat menentukan keberhasilan suatu institusi penyedia layanan pensiun, termasuk Kantor Pos.

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pensiun secara signifikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fandy Tjiptono (2016), ditemukan bahwa ada lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Setiap dimensi ini memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, yang dalam hal ini adalah PNS yang menerima dana pensiun. Misalnya, jika Kantor Pos dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai proses penyaluran dana pensiun, maka hal ini akan meningkatkan kepercayaan pension terhadap instansi tersebut. Dalam hal ini, Bukti Fisik dapat mencakup fasilitas yang nyaman

dan modern, seperti ruang tunggu yang bersih dan rapi, serta staf yang berpakaian rapi dan profesional.

Reliability atau keandalan juga menjadi kunci. Jika PNS dapat mengandalkan Kantor Pos untuk menyalurkan dana pensiun mereka tepat waktu setiap bulan, maka kepercayaan mereka terhadap Kantor Pos akan meningkat. Contohnya, jika seorang PNS menerima dana pensiun mereka tepat waktu selama bertahun-tahun, mereka akan lebih cenderung untuk merekomendasikan Kantor Pos tersebut kepada rekan-rekan mereka. Responsiveness, atau daya tanggap, menunjukkan seberapa cepat dan efisien Kantor Pos merespons pertanyaan atau keluhan dari pensiun. Misalnya, jika seorang PNS menghubungi Kantor Pos untuk menanyakan status penyaluran dana pensiun mereka dan mendapatkan jawaban dalam waktu singkat, hal ini akan menciptakan pengalaman positif yang memperkuat loyalitas pensiun.

Statistik menunjukkan bahwa kepuasan pensiun berhubungan erat dengan loyalitas pensiun. Menurut survei yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (2024), 75% pensiun yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung akan merekomendasikan Kantor Pos kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Pos untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun agar dapat mempertahankan dan menarik pensiun baru. Dengan menciptakan pengalaman positif bagi PNS, Kantor Pos tidak hanya akan meningkatkan tingkat kepuasan pensiun, tetapi juga akan memperkuat posisi mereka di pasar yang semakin kompetitif.

2. Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil

Dana pensiun pegawai negeri sipil (PNS) adalah hak yang diberikan kepada PNS setelah mereka memasuki masa pensiun. Menurut Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2015 tentang Dana Pensiun PNS, dana pensiun bertujuan untuk memberikan jaminan sosial bagi PNS yang telah mengabdikan kepada negara. Penyaluran dana pensiun yang tepat waktu dan akurat sangat penting untuk kesejahteraan PNS dan keluarganya. Ketika seorang PNS memasuki masa pensiun, mereka tidak hanya kehilangan pekerjaan, tetapi juga harus beradaptasi dengan perubahan dalam penghasilan mereka. Oleh karena itu, memastikan bahwa dana pensiun mereka disalurkan dengan baik dan tepat waktu menjadi krusial.

Data dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia menunjukkan bahwa jumlah PNS yang memasuki masa pensiun setiap tahunnya terus meningkat. Pada tahun 2022, diperkirakan sekitar 200.000 PNS akan pensiun, yang berarti bahwa Kantor Pos harus siap untuk menangani peningkatan permintaan dalam penyaluran dana pensiun. Hal ini menuntut Kantor Pos untuk memiliki sistem yang efisien dan efektif dalam mengelola dana pensiun. Misalnya, Kantor Pos perlu memiliki sistem informasi yang terintegrasi untuk melacak dan memproses setiap pengajuan pensiun dengan cepat dan akurat. Dengan sistem yang baik, Kantor Pos dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk memproses pengajuan dan memastikan bahwa PNS menerima dana mereka tepat waktu.

Salah satu tantangan dalam penyaluran dana pensiun adalah adanya perubahan regulasi yang dapat mempengaruhi proses penyaluran. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Pos untuk selalu memperbarui pengetahuan dan sistem mereka agar dapat menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Misalnya, jika ada perubahan dalam besaran iuran pensiun, Kantor Pos harus dapat menginformasikan hal tersebut kepada PNS dengan cepat dan akurat. Ini adalah langkah penting untuk memastikan bahwa PNS tetap mendapat informasi yang diperlukan untuk perencanaan keuangan mereka setelah pensiun. Selain itu, Kantor Pos juga harus memberikan edukasi kepada PNS tentang hak-hak mereka dan bagaimana cara mengakses dana pensiun mereka, sehingga mereka tidak merasa bingung atau terjebak dalam proses yang rumit.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Penyaluran Dana Pensiun PNS

Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan PNS dalam penyaluran dana pensiun. Penelitian yang dilakukan oleh Fandy Tjiptono (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas dan retensi pensiun. Dalam konteks penyaluran dana pensiun, jika PNS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos, mereka akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan Kantor Pos tersebut di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pensiun, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap berhubungan dengan Kantor Pos.

Statistik menunjukkan bahwa 60% PNS yang mengalami masalah dalam penyaluran dana pensiun mereka, seperti keterlambatan atau kurangnya informasi, merasa tidak puas dan beralih ke Kantor Pos lain. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Pos untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah dalam pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pensiun. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan survei kepuasan pensiun secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Melalui survei ini, Kantor Pos dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan pensiun.

Selain itu, komunikasi yang efektif juga memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pensiun. Kantor Pos perlu memastikan bahwa mereka memiliki saluran komunikasi yang jelas dan terbuka dengan PNS. Misalnya, Kantor Pos dapat menggunakan berbagai platform komunikasi, seperti media sosial, email, dan aplikasi mobile, untuk memberikan informasi terkini kepada pensiun mengenai proses penyaluran dana pensiun. Dengan cara ini, PNS akan merasa lebih terlibat dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat. Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun PNS sangat menentukan tingkat kepuasan para pensiunan sebagai penerima layanan.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta tepat waktu.

Regulasi tersebut menjadi dasar hukum dalam menilai kualitas pelayanan penyaluran dana pensiun oleh Lembaga Pelayanan Publik. Sebagai Kantor Pos memiliki tanggung jawab tidak hanya sebagai Lembaga pengiriman, tetapi juga sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam penyaluran hak pensiun kepada masyarakat (khususnya pensiunan ASN).

Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa permasalahan dalam penyaluran dana pensiun:

1. Petugas pelayanan yang terbatas
2. Ruang tunggu yang kurang optimal
3. Jaringan Wifi yang tidak stabil

Secara konseptual, penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan pensiunan sebagai variabel dependen dalam pelayanan penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara standar pelayanan yang diatur dalam UU dengan implementasi di lapangan. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



(Sumber: Data Peneliti, 2026)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu instansi pelayanan publik yang berperan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu PT Pos Indonesia (Persero) yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 10, Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71414.

Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor pos tersebut merupakan salah satu lembaga yang secara langsung melayani penyaluran dana pensiun PNS kepada masyarakat, khususnya para pensiunan di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selain itu, lokasi ini dipilih karena memiliki aktivitas pelayanan yang cukup tinggi, sehingga dinilai relevan untuk mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan kepada para penerima dana pensiun.

Dengan adanya aktivitas pelayanan yang rutin setiap periode pencairan dana pensiun, kantor pos ini menjadi tempat yang tepat untuk memperoleh data dan informasi yang akurat terkait pelaksanaan pelayanan, baik dari segi prosedur, fasilitas, maupun interaksi antara petugas dengan para pensiunan.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada hari Rabu, tanggal 1 April 2026. Pada waktu tersebut, peneliti melakukan kegiatan pengumpulan data melalui observasi langsung di lokasi penelitian, serta melakukan interaksi dengan pihak terkait dan para penerima layanan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dengan demikian, lokasi dan waktu penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai kondisi pelayanan penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat bersifat objektif dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada kantor pos, terutama dari sudut pandang pengalaman dan persepsi para penerima layanan serta petugas pelayanan.

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Pendekatan ini sangat sesuai digunakan dalam penelitian yang berfokus pada fenomena sosial, seperti kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, menurut Lexy J. Moleong (2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai bagaimana proses pelayanan penyaluran dana pensiun PNS dilaksanakan di kantor pos, bagaimana interaksi antara petugas dan pensiunan, serta bagaimana persepsi para pensiunan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga pada proses pelayanan yang terjadi di lapangan.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos, serta mampu mengungkap berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan secara lebih jelas dan kontekstual.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Pemilihan tipe penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada kantor pos, serta memahami fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan.

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data

yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Selanjutnya, menurut Lexy J. Moleong (2018), penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, dan tindakan, yang kemudian dituangkan dalam bentuk deskripsi kata-kata pada suatu konteks tertentu yang alamiah.

Dalam penelitian ini, desain yang digunakan adalah studi kasus, yaitu suatu pendekatan penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Menurut Robert K. Yin (2014), studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak secara jelas.

Penerapan desain studi kasus dalam penelitian ini difokuskan pada satu lokasi penelitian, yaitu kantor pos sebagai lembaga penyalur dana pensiun PNS. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam mengenai proses pelayanan, interaksi antara petugas dan pensiunan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam penyaluran dana pensiun.

Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dan desain studi kasus, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pos, serta mampu mengungkap permasalahan yang terjadi secara nyata di lapangan.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada kantor pos, data merupakan unsur penting yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama di lapangan. Menurut Sugiyono (2019), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan informan yang terlibat dalam proses pelayanan penyaluran dana pensiun PNS di kantor pos. Data primer ini meliputi informasi mengenai proses pelayanan, sikap petugas, fasilitas yang tersedia, serta pengalaman dan persepsi para pensiunan terhadap pelayanan yang diberikan.

Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari beberapa pihak yang dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam. Adapun yang menjadi informan kunci (key informant) dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pos Amuntai atau pejabat yang mewakili, karena memiliki pemahaman yang menyeluruh mengenai kebijakan, sistem, dan pelaksanaan pelayanan penyaluran dana pensiun. Selain itu, informan utama lainnya adalah petugas loket pelayanan dana pensiun, yang secara langsung berinteraksi dengan para pensiunan dalam proses pelayanan.

Selanjutnya, pensiunan PNS sebagai penerima layanan juga menjadi sumber data penting dalam penelitian ini, karena mereka dapat memberikan

informasi terkait pengalaman langsung dalam menerima pelayanan, tingkat kepuasan, serta kendala yang dihadapi selama proses pencairan dana pensiun.

Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung atau data yang telah tersedia sebelumnya. Menurut Lexy J. Moleong (2018), data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, arsip, atau sumber tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi dokumen resmi kantor pos, laporan pelayanan, peraturan terkait penyaluran dana pensiun, buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Dalam penentuan informan, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Sugiyono (2019), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti.

Pemilihan teknik purposive sampling dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan. Oleh karena itu, informan yang dipilih adalah mereka yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan penyaluran dana pensiun PNS, baik sebagai penyedia layanan maupun sebagai penerima layanan.

Dengan demikian, melalui kombinasi data primer dan data sekunder serta pemilihan informan yang tepat, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat, komprehensif, dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti, informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1
Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	FAKHRURRAZI	Kepala PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai	1 Orang
2	CITRA RISA SEPTIANI	Pgs. Manager Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai	1 Orang
3	SAUKANI	Staff Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai	1 Orang
4	-	Pensiun PNS	1 Orang
5	-	Pensiun PNS	1 Orang
6	-	Pensiun PNS	1 Orang
7	-	Pensiun PNS	1 Orang
8	-	Pensiun PNS	1 Orang
9	-	Pensiun PNS	1 Orang
10	-	Pensiun PNS	1 Orang
Total			10 Orang

(Sumber: Data peneliti, 2026)

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan penjabaran dari variabel penelitian ke dalam bentuk yang lebih terukur, sehingga memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini, variabel

yang digunakan adalah kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Meskipun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penjabaran indikator tetap diperlukan sebagai pedoman dalam penyusunan instrumen wawancara dan observasi.

Secara operasional, kualitas pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat kemampuan kantor pos dalam memberikan pelayanan penyaluran dana pensiun PNS yang memenuhi harapan para pensiunan, baik dari segi fasilitas, ketepatan pelayanan, kecepatan, jaminan keamanan, maupun perhatian petugas.

Dengan adanya desain operasional penelitian ini, diharapkan proses pengumpulan data dapat dilakukan secara lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga hasil yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos secara komprehensif.

Untuk mempermudah pemahaman, berikut ini disajikan penjabaran variabel, sub variabel, dan indikator yang digunakan dalam penelitian:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Fandy Tjiptono (2016) Kualitas Pelayanan	Tangibles	a. Fasilitas ruang tunggu b. Penampilan petugas
	Reliability	a. Pelayanan sesuai SOP b. Waktu penyaluran dana
	Responsiveness	a. Respon terhadap keluhan b. Menyampaikan informasi dengan jelas
	Assurance	a. Jaminan keamanan dana b. Tingkat kepercayaan penerima layanan
	Empathy	a. Perhatian terhadap kebutuhan pensiunan b. Kemudahan akses pelayanan

(Sumber: Data peneliti, 2026)

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada kantor pos, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu untuk memperoleh data yang komprehensif melalui proses triangulasi.

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai sumber data dan teknik secara bersamaan guna memperoleh data yang valid dan mendalam.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di kantor pos yang menjadi lokasi penelitian untuk melihat secara langsung proses pelayanan penyaluran dana pensiun PNS.

Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi fasilitas pelayanan, alur pelayanan, interaksi antara petugas dan pensiunan, serta situasi antrean dan kenyamanan ruang tunggu. Observasi yang dilakukan bersifat non-partisipatif, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan, melainkan hanya sebagai pengamat.

Menurut Lexy J. Moleong (2018), observasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara langsung dalam konteks yang alamiah, sehingga data yang diperoleh lebih objektif dan sesuai dengan kenyataan di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) dengan informan yang telah ditentukan, seperti kepala kantor pos, petugas pelayanan, dan pensiunan PNS sebagai penerima layanan.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan, namun tetap memberikan keleluasaan kepada peneliti untuk menggali informasi lebih dalam sesuai dengan kondisi di lapangan. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, serta penilaian informan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Sugiyono (2019), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden, terutama yang berkaitan dengan persepsi dan pengalaman.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi meliputi data tertulis, arsip, laporan pelayanan, foto kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penyaluran dana pensiun PNS di kantor pos.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta sebagai bahan pendukung dalam analisis data. Dengan adanya dokumentasi, data yang diperoleh menjadi lebih kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Lexy J. Moleong (2018), dokumentasi merupakan salah satu sumber data penting dalam penelitian kualitatif yang dapat digunakan untuk menguji dan melengkapi data yang diperoleh dari sumber lainnya.

Dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi secara terpadu, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang valid, mendalam, dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos. Kombinasi ketiga teknik tersebut juga memungkinkan peneliti untuk melakukan triangulasi data guna meningkatkan keabsahan hasil penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan proses pengolahan data yang dilakukan secara sistematis sejak awal pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan, dengan tujuan untuk memperoleh makna yang mendalam dari data yang diperoleh di lapangan.

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh. Selanjutnya, model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan. Dalam tahap ini, peneliti melakukan seleksi terhadap data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan focus

penelitian, yaitu kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos.

Data yang dianggap tidak relevan akan disisihkan, sedangkan data yang penting akan diklasifikasikan sesuai dengan kategori tertentu, seperti dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data merupakan tahap penyusunan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami dan menganalisis data. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta kutipan hasil wawancara yang relevan.

Melalui penyajian data, peneliti dapat melihat pola-pola hubungan antar data, menemukan kecenderungan tertentu, serta memahami kondisi kualitas pelayanan yang terjadi di lapangan. Penyajian data yang baik akan membantu peneliti dalam proses penarikan kesimpulan yang akurat.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada tahap ini, peneliti menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara pada tahap awal, namun akan semakin kuat dan valid setelah dilakukan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

Verifikasi dilakukan dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data (triangulasi), sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian ini akan menjawab rumusan masalah terkait kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos.

Dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang mendalam, sistematis, dan dapat menggambarkan secara jelas fenomena kualitas pelayanan yang terjadi. Proses analisis yang dilakukan secara berkesinambungan juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan. Kredibilitas data berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Menurut Sugiyono (2019), uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa teknik, antara lain perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, serta member check. Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada kantor pos, teknik uji kredibilitas data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan cara peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara secara lebih mendalam. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar akurat dan bukan bersifat sementara. Dengan melakukan pengamatan yang lebih lama, peneliti dapat memahami situasi dan kondisi pelayanan secara lebih komprehensif serta membangun kepercayaan dengan informan.

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan dilakukan dengan cara mengamati secara cermat dan berkesinambungan terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara teliti terhadap proses pelayanan penyaluran dana pensiun PNS, mulai dari kedatangan pensiunan hingga proses pencairan dana. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memperoleh data yang lebih rinci dan akurat.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, teknik, dan waktu. Menurut Lexy J. Moleong (2018), triangulasi dilakukan untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu:

- Triangulasi sumber, dengan membandingkan data yang diperoleh dari kepala kantor pos, petugas pelayanan, dan pensiunan PNS.

- Triangulasi teknik, dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- Triangulasi waktu, dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi data.

4. Diskusi dengan Teman Sejawat

Diskusi dengan teman sejawat dilakukan dengan cara bertukar pikiran atau berdiskusi dengan pihak lain yang memahami metode penelitian kualitatif. Tujuan dari diskusi ini adalah untuk memperoleh masukan, kritik, dan saran yang konstruktif terhadap data dan hasil penelitian, sehingga dapat meningkatkan kualitas analisis yang dilakukan.

5. Member Check

Member check merupakan proses pengecekan data kepada informan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan konfirmasi kembali kepada informan terkait hasil wawancara yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahan interpretasi serta memastikan keakuratan data.

Dengan menggunakan berbagai teknik uji kredibilitas tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang valid, reliabel, dan dapat dipercaya. Uji kredibilitas data juga menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas hasil penelitian, sehingga temuan yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos secara objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., & Raza, A. (2016). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Sector. International Journal of Business and Management*, 11(3), 1-10.
- Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- Badan Kepegawaian Negara (BKN). (2022). Data Pegawai Negeri Sipil di Indonesia. <https://www.bkn.go.id/e-library/buku-statistik-pegawai-negeri-sipil-desember-2022>
- Buku Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik (2022). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nordiana (2024). *Kualitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Kantor BKPSDM Hulu Sungai Utara*. Skripsi STIA Amuntai.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2022). Standar Pelayanan Sektor Perbankan. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Perlindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Kuangan>
- Prasetyo, B., & Widiastuti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di Bank Daerah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 23-35.
- Sari, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penyaluran Dana Pensiun pada Kantor Pos*. Jurnal Administrasi Publik.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.