

LAPORAN PRAKTIK MAGANG

PADA KANTOR POS INDONESIA AMUNTAI KC 71400

KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

(Bidang Pelayanan atau Customer Service)

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mata Kuliah Praktik Magang
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

RISKA MAULIDA

NPM : 2023098

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

A. Laporan ini telah diperiksa dan dinyatakan bahwa :

Nama : Riska Maulida
NPM : 2023098
Program Studi : Administrasi Publik

Telah melaksanakan praktik magang pada Kantor Pos Indonesia Amuntai
KC 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara terhitung dari tanggal 22 Juni s/d 22
Agustus 2026.

B. Laporan ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing Praktik Magang antara
lain sebagai berikut:



Pembimbing I,


Citra Risa Septiani
NIPPOS. 989486333

Pembimbing II,


Ramona Handayanti, S.Pd, M.A
NUPTK. 8147760661300103



Mengetahui,

Ketua Administrasi Publik


Ahmad Balhaqi, S.Sos., M.A.
NIK. 19921104 201509 1 021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Magang ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Laporan Praktik Magang ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan magang sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat akademik pada Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Kegiatan magang dilaksanakan di **PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC 71400** selama kurang lebih dua bulan. Selama kegiatan magang, penulis memperoleh kesempatan untuk belajar dan terlibat langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan dan administrasi.

Dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQaR., CIQnR., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi S.Sos, M.A selaku Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik STIA Amuntai, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
3. Bapak Fakhurrazi Setiawan, selaku Kepala PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC 71400, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang dan memperoleh pengalaman secara langsung di lingkungan kerja.

4. Ibu Citra Risa Septiana, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta bantuan kepada penulis selama melaksanakan kegiatan magang.
5. Ibu Ramona Handayanti, S.Pd, M.A., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam pelaksanaan magang maupun penyusunan laporan ini.
6. Seluruh pegawai dan staf PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC 71400, yang telah menerima, membantu, serta memberikan pengalaman dan pengetahuan kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung.
7. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang telah memberikan ilmu, arahan, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis.
9. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam pelaksanaan magang maupun penyusunan laporan ini.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca serta menjadi gambaran mengenai pelaksanaan praktik magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC 71400.

Amuntai, 23 Agustus 2026

Penulis,

Riska Maulida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Magang	1
B. Ruang Lingkup Magang	3
C. Tujuan dan Manfaat Magang	5
BAB II GAMBARAN UMUM	8
A. Lokasi Magang	8
B. Kondisi Geografis.....	9
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	10
D. Data Kepegawaian	20
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	22
A. Bentuk Kegiatan Magang.....	22
B. Uraian Kegiatan Magang	24
C. Kendala Kegiatan Magang dan Pemecahannya	56
BAB IV PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Kepegawaian Kantor Pos Amuntai.....	21
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kantor Pos Amuntai KC 71400	8
Gambar 2. 2 Peta Lokasi Kantor Pos Amuntai KC 71400	9
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Amuntai 71400.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang

Lampiran 2 Surat Balasan Magang

Lampiran 3 Daftar Hadir Mahasiswa Magang

Lampiran 4 Agenda Harian Magang

Lampiran 5 Dokumentasi Mahasiswa Kegiatan Magang

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Magang

Magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menghubungkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik di dunia kerja. Kegiatan magang tidak hanya menjadi syarat akademik, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui pengalaman kerja secara langsung. Selama mengikuti magang, mahasiswa dapat memahami sistem kerja suatu instansi, mengenal budaya organisasi, serta belajar menyelesaikan berbagai permasalahan yang ditemui di lingkungan kerja. Magang menjadi proses pembelajaran yang penting dalam mempersiapkan mahasiswa agar lebih siap memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.

Menurut Pasolong (2019), “administrasi publik merupakan bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.” Pemahaman mengenai administrasi publik tersebut menjadi bekal bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik untuk memahami penerapan administrasi dalam lingkungan kerja. Melalui kegiatan magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga memiliki kesempatan untuk menerapkan teori administrasi yang telah dipelajari serta mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama, kedisiplinan, dan sikap profesional di lingkungan kerja. Selain itu,

mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan beradaptasi, tanggung jawab, etika kerja, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan melalui interaksi langsung dengan pegawai maupun masyarakat. Kegiatan magang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas lulusan agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, pelaksanaan magang juga menjadi media untuk memahami penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama organisasi pemerintah maupun badan usaha yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pengalaman terlibat secara langsung dalam proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat dapat membantu mahasiswa mengembangkan kompetensi profesional di bidang administrasi publik.

PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 dipilih sebagai tempat pelaksanaan magang karena merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain memberikan layanan pengiriman surat dan paket, PT Pos Indonesia juga menyelenggarakan berbagai layanan kepada masyarakat, seperti layanan keuangan, pembayaran pensiun, penyaluran bantuan sosial pemerintah, pembayaran berbagai tagihan, serta pelayanan administrasi lainnya. Beragam jenis pelayanan tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mempelajari proses administrasi,

pengelolaan dokumen, serta mekanisme pelayanan publik yang diterapkan dalam lingkungan kerja secara langsung.

Pelaksanaan magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 diharapkan dapat membantu penulis memahami penerapan administrasi dan pelayanan secara langsung. Selain itu, kegiatan magang juga dapat meningkatkan ketelitian, tanggung jawab, kemampuan berkomunikasi, serta kemampuan dalam mengikuti prosedur kerja yang berlaku. Pengalaman yang diperoleh selama magang diharapkan dapat menjadi bekal bagi penulis dalam memahami lingkungan kerja dan mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

B. Ruang Lingkup Magang

1. Bagian Unit Kerja

Pada kegiatan praktik magang selama kurang lebih dua bulan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis ditempatkan pada **Bagian Customer Service**. Bagian ini merupakan salah satu unit pelayanan yang berperan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan, baik terkait layanan keuangan, layanan pensiun, maupun berbagai layanan administrasi lainnya. Selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, Bagian Customer Service juga bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, penginputan data, serta berbagai kegiatan administrasi yang mendukung kelancaran operasional pelayanan. Melalui penempatan pada bagian ini, penulis memperoleh kesempatan untuk memahami proses pelayanan publik, alur administrasi, serta penerapan standar pelayanan yang dilaksanakan di

PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400.

2. Jenis Pekerjaan

Selama melaksanakan praktik magang pada **Bagian Customer Service** di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan dan administrasi sesuai dengan arahan pembimbing lapangan. Kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan kepada pelanggan, pembuatan rekening Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN), pengajuan dan pengunggahan berkas Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN), pemeriksaan dan pengunggahan Surat Pernyataan Tanda bukti (SPTB), serta pelayanan autentikasi wajah pensiunan Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) dan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI). Selain itu, penulis juga membantu pengisian surat kuasa pensiunan, pengisian formulir Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau Jaminan Hari Tua (SP3R), pencatatan pengaduan melalui Buku *Customer Complaint Handling* (CCH), pengisian buku agenda, pelayanan legalisir dokumen, serta pelacakan nomor resi kiriman barang melalui website NIPOS@MID. Kegiatan tersebut merupakan bagian dari pelayanan dan administrasi yang dilakukan untuk membantu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selain kegiatan pelayanan, penulis juga melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi keuangan dan pengelolaan data. Kegiatan tersebut meliputi pembuatan rekening koran berdasarkan data

Buku Perhitungan (BUPER), validasi pengosongan kas, pembuatan berita acara investigasi kiriman, meregulerisasi rekening Pospay Customer, pengisian Buku Perhitungan (BUPER) dan pencocokan data keuangan antar Kantor Cabang pembantu (KCP), serta pengisian dan pencocokan data pada neraca loket gabungan. Penulis juga membantu melakukan link PIN pelanggan pada aplikasi FD Pos Indonesia untuk mendukung keperluan pelayanan Customer. Seluruh pekerjaan tersebut dilakukan dengan memperhatikan ketelitian dalam penginputan, pemeriksaan, pencatatan, dan pencocokan data agar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

C. Tujuan dan Manfaat Magang

1. Tujuan Magang

Pelaksanaan praktik magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam lingkungan kerja yang profesional sekaligus menjadi sarana penerapan ilmu Administrasi Publik yang telah diperoleh selama perkuliahan. Adapun tujuan pelaksanaan magang adalah sebagai berikut.

- a. Menerapkan pengetahuan dan teori Administrasi Publik yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja, khususnya pada bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran.
- b. Memahami sistem kerja, prosedur pelayanan, serta mekanisme administrasi yang diterapkan pada Bagian Customer Service di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400.

- c. Mengembangkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan administrasi, seperti pengelolaan dokumen, penginputan data, legalisasi dokumen, pemindaian dan pengunggahan berkas, serta penyusunan laporan administrasi.
- d. Memahami proses pelayanan kepada pelanggan melalui berbagai layanan yang disediakan PT Pos Indonesia, seperti layanan pensiun, layanan keuangan, pengiriman uang, dan pelayanan administrasi lainnya.
- e. Mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama, ketelitian, tanggung jawab, disiplin, serta etika kerja dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja.
- f. Menumbuhkan sikap profesional serta meningkatkan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja dan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Magang

Pelaksanaan praktik magang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, instansi tempat magang, maupun perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan. Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan magang adalah sebagai berikut.

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Memperoleh pengalaman kerja secara langsung dalam bidang pelayanan publik dan administrasi di PT Pos Indonesia (Persero).
- 2) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan administrasi serta pelayanan kepada masyarakat.

- 3) Mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama, pemecahan masalah, disiplin, tanggung jawab, dan sikap profesional sebagai bekal memasuki dunia kerja.
 - 4) Memahami penerapan teori Administrasi Publik dalam pelaksanaan pelayanan publik dan administrasi di lingkungan kerja.
- b. Bagi Instansi (PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai)
- 1) Membantu pelaksanaan kegiatan administrasi dan pelayanan pada Bagian Customer Service sehingga mendukung kelancaran operasional.
 - 2) Mempererat kerja sama antara PT Pos Indonesia (Persero) dengan STIA Amuntai dalam pelaksanaan program magang mahasiswa.
 - 3) Memberikan kesempatan kepada instansi untuk berperan dalam pengembangan kompetensi dan pengalaman kerja mahasiswa.
- c. Bagi Perguruan Tinggi (STIA Amuntai)
- 1) Memperkuat hubungan kerja sama antara perguruan tinggi dengan instansi pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
 - 2) Menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
 - 3) Mendukung terwujudnya lulusan yang memiliki pengalaman praktik, kompetensi profesional, serta kesiapan menghadapi dunia kerja.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Lokasi Magang

Praktik magang dilaksanakan di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, yang merupakan unit pelaksana operasional PT Pos Indonesia (Persero) di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 berlokasi di Jalan Basuki Rahmat Nomor 10, Kelurahan Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71400.

Berikut merupakan gambar PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. 1 Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400

Sebagai salah satu kantor cabang PT Pos Indonesia (Persero), Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, antara lain layanan pengiriman surat dan paket, layanan keuangan melalui Pospay, pembayaran pensiun, penyaluran bantuan sosial pemerintah, pembayaran tagihan, serta berbagai layanan administrasi lainnya. Pelaksanaan magang di kantor ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa

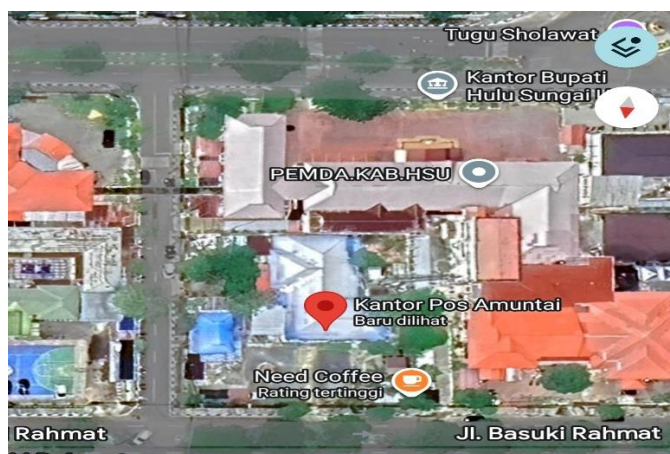
untuk memperoleh pengalaman secara langsung mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di bidang jasa pos, logistik, dan transaksi keuangan.

Lokasi kantor berada di kawasan pusat Kota Amuntai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Letaknya yang berada di sekitar kawasan pemerintahan, perdagangan, perbankan, serta pusat aktivitas masyarakat menjadikan Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 memiliki posisi yang strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Kondisi Geografis

Secara geografis, Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 berada di kawasan pusat Kota Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi kantor berada pada kawasan yang menjadi pusat kegiatan pemerintahan, perdagangan, dan pelayanan publik sehingga mendukung kemudahan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan.

Berikut merupakan gambar lokasi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. 2 Peta Lokasi Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400

Lokasi Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 memiliki akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat karena berada di tepi jalan utama dengan kondisi jalan yang baik dan dapat dilalui berbagai jenis kendaraan. Selain itu, letaknya berdekatan dengan berbagai fasilitas umum, seperti kantor pemerintahan, perbankan, pertokoan, serta pusat kegiatan ekonomi masyarakat. Kondisi tersebut mendukung kelancaran mobilitas masyarakat dalam memperoleh layanan yang disediakan oleh Kantor Pos.

Lingkungan sekitar Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 merupakan kawasan yang cukup ramai dengan aktivitas masyarakat. Kondisi lingkungan tersebut mendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan pengiriman surat dan paket, transaksi keuangan, pembayaran pensiun, serta penyaluran bantuan sosial pemerintah.

C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

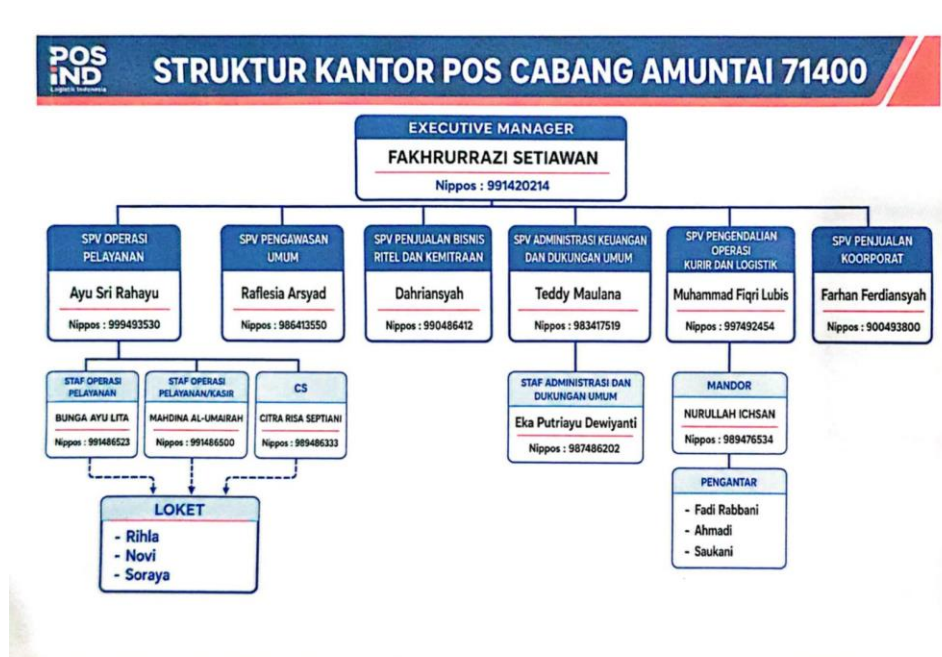
1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam suatu organisasi. Struktur organisasi pada Kantor Pos Amuntai (Kantor Cabang) 71400 terdiri dari *Executive Manager* yang membawahi beberapa *supervisor* pada bidang pelayanan, pengawasan, penjualan, administrasi keuangan, serta pengendalian operasi kurir dan logistik. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional kantor.

Berdasarkan struktur organisasi Kantor Pos Cabang Amuntai (KC) 71400, susunan organisasi terdiri dari:

- a. *Executive Manager*
- b. *Supervisor* (SPV) Operasi Pelayanan
- c. *Supervisor* (SPV) Pengawasan Umum
- d. *Supervisor* (SPV) Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan
- e. *Supervisor* (SPV) Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum
- f. *Supervisor* (SPV) Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik
- g. *Supervisor* (SPV) Penjualan Korporat
- h. Staf Operasi Pelayanan
- i. Staf Operasi Pelayanan/Kasir
- j. Customer Service
- k. Staf Administrasi dan Dukungan Umum
- l. Mandor
- m. Pengantar
- n. Petugas Loker

Struktur Organisasi Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Amuntai (KC) 71400

2. Uraian Tugas

Uraian tugas (*job description*) dari masing-masing bagian yang terdapat pada Kantor Pos Cabang Amuntai (KC) 71400 adalah sebagai berikut:

a. *Executive Manager*

Executive Manager merupakan pimpinan yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan Kantor Pos Cabang Amuntai (KC) 71400 secara keseluruhan. Adapun tugas-tugas dari *Executive Manager* ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Memimpin dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional kantor;

- 2) Menetapkan arahan dan kebijakan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan kantor;
- 3) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian;
- 4) Mengendalikan pencapaian target pelayanan dan pendapatan kantor;
- 5) Mengawasi pengelolaan keuangan, aset, dan benda pos yang menjadi tanggung jawab kantor;
- 6) Melakukan koordinasi dengan *supervisor* dalam pelaksanaan kegiatan operasional;
- 7) Melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai pada setiap bagian;
- 8) Menjalin kerja sama dengan pihak lain yang berkaitan dengan kegiatan Kantor Pos.

b. *Supervisor* (SPV) Operasi Pelayanan

SPV Operasi Pelayanan bertanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan. Adapun tugas-tugas dari SPV Operasi Pelayanan ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan;
- 2) Mengatur pembagian pekerjaan pada bagian pelayanan;
- 3) Mengawasi kegiatan pelayanan Customer Service dan loket;
- 4) Memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- 5) Mengawasi kelancaran kegiatan operasional pada bagian pelayanan;
- 6) Menangani permasalahan yang muncul dalam kegiatan pelayanan;
- 7) Memantau kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan;
- 8) Menyusun laporan mengenai pelaksanaan kegiatan pelayanan.

c. *Supervisor* (SPV) Pengawasan Umum

SPV Pengawasan Umum bertugas melakukan pengawasan terhadap kegiatan yang berlangsung di lingkungan Kantor Pos. Adapun tugas-tugas dari SPV Pengawasan Umum ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional agar sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- 2) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian;
- 3) Melakukan pemantauan terhadap kepatuhan pegawai dalam menjalankan tugas;
- 4) Mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan kegiatan;
- 5) Melakukan evaluasi terhadap hasil pengawasan;
- 6) Memberikan rekomendasi perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian;
- 7) Memastikan kegiatan kantor dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 8) Menyusun serta menyampaikan hasil pengawasan kepada pimpinan.

d. *Supervisor* (SPV) Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan

SPV Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan bertugas mengelola kegiatan penjualan layanan dan produk Pos Indonesia pada segmen ritel serta hubungan dengan mitra. Adapun tugas-tugas dari SPV Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengupayakan pencapaian target penjualan pada segmen ritel;

- 2) Mengembangkan kegiatan penjualan melalui loket, agen, dan saluran penjualan lainnya;
- 3) Mengelola hubungan kerja sama dengan agen dan mitra;
- 4) Memantau kegiatan dan hasil penjualan ritel;
- 5) Menangani permasalahan yang berkaitan dengan agen dan mitra;
- 6) Mengelola data pelanggan dan kegiatan penjualan;
- 7) Mengembangkan peluang penjualan produk dan layanan Pos Indonesia;
- 8) Melakukan evaluasi terhadap pencapaian target penjualan.

e. *Supervisor* (SPV) Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum

SPV Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum bertanggung jawab dalam mengelola kegiatan administrasi, keuangan, dan kebutuhan umum kantor. Adapun tugas-tugas dari SPV Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengatur administrasi dan surat-menyurat kantor;
- 2) Melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan administrasi umum;
- 3) Mengelola kegiatan keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 4) Melakukan pencatatan dan pengawasan terhadap setoran keuangan;
- 5) Mengatur kebutuhan kas untuk mendukung kegiatan operasional;
- 6) Mengelola persediaan benda pos dan benda pihak ketiga;
- 7) Menyimpan uang, dokumen, dan benda pos pada tempat yang aman;
- 8) Mengelola dan memelihara aset perusahaan;
- 9) Membuat serta menyampaikan laporan administrasi dan keuangan kepada atasan.

f. *Supervisor* (SPV) Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik

SPV Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik bertanggung jawab dalam mengawasi kegiatan pengelolaan dan pengiriman kiriman. Adapun tugas-tugas dari SPV Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengawasi proses pengelolaan dan distribusi kiriman;
- 2) Mengatur dan mengawasi kegiatan sortir kiriman;
- 3) Mengawasi proses pengiriman dan antaran kiriman kepada penerima;
- 4) Memastikan kiriman diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- 5) Mengawasi pelaksanaan tugas mandor dan pengantar;
- 6) Menangani permasalahan yang berkaitan dengan proses pengiriman;
- 7) Mengawasi keamanan dan ketepatan proses antaran;
- 8) Melakukan pencatatan dan pengelolaan data kiriman;
- 9) Menyusun laporan kegiatan operasi kurir dan logistik.

g. *Supervisor* (SPV) Penjualan Korporat

SPV Penjualan Korporat bertugas mengelola kegiatan penjualan layanan Pos Indonesia kepada pelanggan korporat. Adapun tugas-tugas dari SPV Penjualan Korporat ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyusun strategi penjualan untuk pelanggan korporat;
- 2) Menentukan target dan peluang penjualan pada segmen korporat;
- 3) Menjalin dan menjaga hubungan kerja sama dengan pelanggan korporat;
- 4) Melakukan komunikasi dan kunjungan kepada pelanggan korporat;

- 5) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan layanan yang sesuai;
- 6) Memantau perkembangan penjualan dan kerja sama dengan pelanggan;
- 7) Mengelola data pelanggan korporat;
- 8) Menyusun laporan mengenai kegiatan dan pencapaian penjualan korporat.

h. Staf Operasi Pelayanan

Staf Operasi Pelayanan membantu pelaksanaan kegiatan pelayanan dan operasional pada bagian pelayanan. Adapun tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Membantu pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan;
- 2) Membantu menyiapkan dokumen dan formulir pelayanan;
- 3) Membantu proses administrasi pada bagian pelayanan;
- 4) Memberikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan tugasnya;
- 5) Membantu kelancaran kegiatan operasional pada bagian pelayanan.

i. Staf Operasi Pelayanan/Kasir

Staf Operasi Pelayanan/Kasir melaksanakan kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan transaksi dan administrasi keuangan. Adapun tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan dalam melakukan transaksi;
- 2) Menerima dan memproses pembayaran sesuai dengan ketentuan;
- 3) Memeriksa kelengkapan data transaksi;
- 4) Melakukan pencatatan transaksi yang telah dilakukan;

- 5) Menjaga ketelitian dalam pengelolaan uang dan dokumen transaksi;
- 6) Melakukan penyetoran hasil transaksi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

j. Customer Service

Customer Service merupakan bagian yang memberikan pelayanan dan informasi secara langsung kepada pelanggan. Adapun tugas-tugas dari Customer Service ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menanyakan kebutuhan pelanggan dan memberikan informasi mengenai layanan yang tersedia;
- 2) Menjelaskan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada pelanggan;
- 3) Membantu pelanggan dalam pengisian formulir dan kelengkapan administrasi;
- 4) Memeriksa kelengkapan data dan dokumen pelanggan;
- 5) Membantu proses administrasi pelayanan;
- 6) Menerima dan mencatat keluhan pelanggan;
- 7) Mengarahkan pelanggan kepada bagian terkait apabila pelayanan membutuhkan penanganan lebih lanjut.

k. Staf Administrasi dan Dukungan Umum

Staf Administrasi dan Dukungan Umum membantu pelaksanaan kegiatan administrasi serta kebutuhan umum kantor. Adapun tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Membantu pengelolaan dokumen dan arsip kantor;
- 2) Membantu pencatatan administrasi keuangan dan kegiatan umum;
- 3) Menyiapkan dokumen yang diperlukan dalam kegiatan kantor;

- 4) Membantu menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan operasional;
- 5) Melaksanakan tugas administrasi lainnya sesuai dengan arahan atasan.

l. Mandor

Mandor merupakan bagian dari Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik yang membantu mengatur serta mengawasi kegiatan antaran. Adapun tugas-tugas dari Mandor ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengatur pembagian kiriman kepada pengantar;
- 2) Mengawasi kesiapan kiriman sebelum dibawa untuk diantarkan;
- 3) Memantau pelaksanaan kegiatan antaran;
- 4) Memeriksa kelengkapan administrasi yang berkaitan dengan antaran;
- 5) Menerima informasi mengenai permasalahan dalam proses antaran;
- 6) Menyampaikan hasil pelaksanaan antaran kepada bagian yang bertanggung jawab.

m. Pengantar

Pengantar bertugas melaksanakan pengiriman kiriman dari Kantor Pos kepada penerima. Adapun tugas-tugas dari Pengantar ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menerima kiriman yang telah disiapkan untuk diantarkan;
- 2) Memeriksa kesesuaian kiriman dengan data antaran;
- 3) Mengantarkan kiriman sesuai dengan alamat penerima;
- 4) Memastikan kiriman diterima oleh pihak yang berhak;
- 5) Mengembalikan kiriman yang tidak berhasil diantarkan sesuai dengan prosedur;

- 6) Menyampaikan hasil pelaksanaan antaran kepada petugas yang bertanggung jawab.

n. Petugas Locket

Petugas Locket merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam pelaksanaan transaksi dan pelayanan di loket.

Adapun tugas-tugas dari Petugas Locket ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan;
- 2) Menerima dokumen, barang, atau transaksi dari pelanggan sesuai dengan ketentuan;
- 3) Memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data pelayanan;
- 4) Memproses transaksi dan memasukkan data ke dalam system;
- 5) Memberikan bukti transaksi atau dokumen pelayanan kepada pelanggan;
- 6) Menjaga ketelitian dalam pelaksanaan transaksi serta memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

D. Data Kepegawaian

Berikut ini, merupakan data kepegawaian yang ada di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 1 Data Kepegawaian Kantor Pos Amuntai

NO.	JABATAN	NAMA PEGAWAI
1.	Kepala Kantor Pos	Fakhrurrazi Setiawan
2.	<i>Supervisor</i> (SPV) Operasi Pelayanan	Ayu Sri Rahayu
3.	<i>Supervisor</i> (SPV) Pengawasan Umum	Raflesia Arsyad
4.	<i>Supervisor</i> (SPV) Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan	Dahriansyah
5.	<i>Supervisor</i> (SPV) Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum	Teddy Maulana
6.	<i>Supervisor</i> (SPV) Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik	Muhammad Fiqri Lubis
7.	<i>Supervisor</i> (SPV) Penjualan Korporat	Farhan Ferdiansyah
8.	Staf Operasi Pelayanan	Bunga Ayu Lita
9.	Staf Operasi Pelayanan/Kasir	Mahdina Al-Umairah
10.	Customer Service	Citra Risa Septiani
11.	Staf Administrasi dan Dukungan Umum	Eka Putriayu Dewiyanti
12.	Staf Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik (Mandor)	Nurullah Ichsan
13.	Staf Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik (Pengantar)	Fadil Rabbani, Ahmadi, dan Saukani
14.	Petugas Locket	Rihlanasita, Novianti, dan Soraya

Sumber data: Data Kepegawaian Kantor Pos Amuntai

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

A. Bentuk Kegiatan Magang

Pelaksanaan magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 merupakan kegiatan praktik kerja secara langsung yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja. Kegiatan magang dilaksanakan pada Bagian Customer Service dengan mengikuti arahan pembimbing lapangan serta prosedur kerja yang berlaku di Kantor Pos Amuntai.

Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis terlibat dalam berbagai pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan, administrasi layanan, pengelolaan dokumen, pengolahan data, serta penggunaan sistem pelayanan. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada penulis dalam memahami proses pelayanan dan administrasi yang dilaksanakan secara langsung di lingkungan kerja.

Adapun bentuk kegiatan magang yang dilakukan penulis meliputi pelayanan kepada pelanggan, pembuatan rekening Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN), pengajuan dan pengunggahan berkas Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN), pengajuan dan pengunggahan Surat Pernyataan Tanda bukti (SPTB), pelayanan autentikasi peserta pension Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) dan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), pengisian surat kuasa pensiunan, pengisian formulir Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau

Jaminan Hari Tua (SP3R), pencatatan pengaduan pada Buku *Customer Complaint Handling* (CCH), pencatatan dokumen pada buku agenda, pelayanan legalisir dokumen, pelacakan nomor resi melalui NIPOS@MID, pembuatan rekening koran berdasarkan data Buku Perhitungan (BUPER), validasi pengosongan kas, pembuatan Berita Acara Investigasi Kiriman, regulisasi rekening Pospay customer, pengisian Buku Perhitungan (BUPER) dan pencocokan data keuangan antar Kantor Cabang Pembantu (KCP), pengisian dan pencocokan data pada neraca loket gabungan, serta link PIN pelanggan pada aplikasi FD Pos Indonesia. Jenis kegiatan tersebut sesuai dengan pekerjaan yang tercantum dalam laporan dan dikembangkan lebih lanjut pada bagian Uraian Kegiatan Magang.

Dalam pelaksanaannya, penulis tidak hanya membantu menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga mempelajari tahapan pelayanan, ketelitian dalam memeriksa dokumen dan data, penggunaan sistem dalam mendukung pekerjaan, serta cara berkomunikasi dengan pelanggan. Setiap pekerjaan dilakukan dengan memperhatikan ketepatan data, kelengkapan dokumen, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerahasiaan informasi pelanggan.

Melalui berbagai kegiatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman mengenai pelaksanaan pelayanan dan administrasi pada Kantor Pos secara nyata. Kegiatan magang juga membantu penulis memahami bagaimana pekerjaan pelayanan, pengelolaan dokumen, pengolahan data, dan administrasi keuangan dilaksanakan secara terintegrasi untuk mendukung kelancaran operasional Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400.

B. Uraian Kegiatan Magang

Selama melaksanakan praktik magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis melakukan berbagai kegiatan pada Bagian Customer Service. Kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan dan pekerjaan administrasi sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan.

1. Pelayanan kepada Pelanggan

Pelayanan kepada pelanggan merupakan kegiatan pemberian bantuan dan informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap layanan yang tersedia. Menurut Mozin et al. (2025), “pelayanan prima menekankan pemberian pelayanan terbaik dengan mengutamakan kepuasan pengguna.” Pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan kecepatan, tetapi juga keramahan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Selama melaksanakan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 pada Bagian Customer Service, penulis membantu petugas memberikan pelayanan kepada pelanggan, seperti membantu mengisi data diri dan formulir, memberikan informasi, membantu proses administrasi, serta membantu penggunaan layanan yang tersedia. Kegiatan pelayanan tersebut berhubungan langsung dengan pelanggan yang membutuhkan layanan di Kantor Pos serta petugas Customer Service dan petugas pada bagian terkait dalam proses pemberian pelayanan.

Kegiatan tersebut dilakukan untuk membantu pelanggan memahami persyaratan dan tahapan pelayanan serta mengurangi kesalahan dalam

pengisian data atau formulir. Pelayanan yang baik juga dapat memperlancar proses pelayanan sehingga pelanggan memperoleh layanan dengan mudah dan sesuai kebutuhannya. Dalam pelaksanaannya, penulis dituntut untuk bersikap ramah, teliti, sopan, dan bertanggung jawab serta mengikuti arahan dan prosedur yang berlaku di Kantor Pos.

Adapun prosedur pelayanan kepada pelanggan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menanyakan kebutuhan dan memberikan informasi, yaitu mengetahui kebutuhan pelanggan serta menjelaskan persyaratan dan formulir yang diperlukan.
- b. Membantu pengisian data dan formulir, yaitu membantu pelanggan mengisi data atau formulir yang diperlukan.
- c. Memeriksa data dan formulir, yaitu memastikan data yang diisi sudah lengkap dan sesuai.
- d. Membantu proses administrasi dan mengarahkan pelanggan, yaitu membantu proses administrasi serta mengarahkan pelanggan kepada petugas atau bagian terkait jika diperlukan.
- e. Memastikan pelayanan selesai, yaitu memastikan pelanggan memperoleh informasi atau bantuan yang dibutuhkan.

Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memahami pentingnya komunikasi, ketelitian, keramahan, dan tanggung jawab dalam penerapan pelayanan prima.

2. Pembuatan Rekening Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN)

Pembuatan rekening Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) merupakan proses administrasi untuk membuat rekening bagi peserta atau penerima hak Taspen melalui pemeriksaan dan penginputan data, otorisasi, hingga rekening berhasil dibuat. Pembuatan rekening dapat dilakukan untuk berbagai keperluan, seperti Uang Duka Wafat (UDW), mutasi atau perpindahan kantor, Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau Jaminan Hari Tua (SP3L), janda, asuransi, yatim, dan layanan Taspen lainnya.

Kegiatan administrasi pensiun membutuhkan ketelitian dan ketepatan dalam pengelolaan data agar pelayanan berjalan dengan baik. Menurut Senda, Lino, dan Rihi (2025), “kualitas pelayanan administrasi pensiun berkaitan dengan keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara tepat waktu dan akurat.” Ketepatan dan keakuratan data menjadi hal penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi pensiun.

Selama melaksanakan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu petugas dalam proses pembuatan rekening Taspen bagi peserta pensiun sesuai arahan dan prosedur yang berlaku. Penulis mempelajari tahapan mulai dari memasukkan data peserta hingga rekening berhasil dibuat. Dalam proses tersebut, penulis berinteraksi dengan peserta pensiun sebagai penerima layanan serta petugas Customer Service yang memberikan arahan dan melakukan proses sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku.

Adapun prosedur pembuatan rekening Taspen selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Membuka aplikasi dan login, yaitu membuka aplikasi CGS, *login* melalui profil, lalu memilih profil Customer Service.
- b. Memilih layanan transaksi, yaitu masuk ke menu transaksi dan layanan Center untuk melakukan pembuatan rekening.
- c. Mengisi data nasabah, yaitu memasukkan data nasabah, alamat dan pekerjaan, serta data bank dan CDD (*Customer Due Diligence*) sesuai dokumen.
- d. Melakukan otorisasi dan pembuatan rekening, yaitu melakukan proses otorisasi data hingga rekening Taspen berhasil dibuat.
- e. Menyimpan dan mencatat hasil, yaitu menyimpan data rekening yang telah dibuat dan mencatat nomor rekening, kemudian melakukan *logout* dari sistem.

Proses pembuatan rekening membutuhkan ketelitian agar data yang dimasukkan sesuai dengan dokumen peserta dan tidak menimbulkan kesalahan pada proses selanjutnya. Dari pelaksanaan pekerjaan tersebut, penulis memperoleh pengalaman dalam administrasi pelayanan peserta pensiun serta memahami pentingnya ketelitian, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja.

3. Pengajuan dan *Upload* Berkas Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN)

Pengajuan dan *upload* berkas Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) merupakan kegiatan administrasi yang dilakukan untuk

mendukung proses pelayanan kepada peserta pensiun. Kegiatan ini berkaitan dengan pengelolaan dokumen dari bentuk fisik menjadi dokumen digital untuk selanjutnya digunakan dalam proses administrasi melalui sistem. Penguploadan berkas Taspen dilakukan untuk berbagai keperluan, seperti Uang Duka Wafat (UDW), janda, mutasi atau perpindahan kantor, Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau Jaminan Hari Tua (SP3L), serta layanan Taspen lainnya.

Menurut Nugraha et al. (2020), “digitalisasi data dan dokumen dapat mendukung pelayanan publik melalui pengelolaan dokumen secara digital.” Pengelolaan dokumen digital juga perlu memperhatikan keamanan, keaslian, dan kerahasiaan data. Selama melaksanakan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu petugas dalam menyiapkan dan mengelola berkas Taspen sesuai dengan keperluan layanan. Kegiatan dilakukan dengan memeriksa kelengkapan berkas, memindai dokumen menjadi *file Portable Document Format* (PDF), serta mengunggah dokumen ke dalam sistem sesuai arahan petugas dan prosedur yang berlaku.

Proses pengajuan berkas melibatkan peserta pensiun sebagai pihak yang mengajukan layanan serta petugas Customer Service atau petugas terkait yang memeriksa, memproses, dan mengarahkan pengajuan sesuai prosedur yang berlaku. Pengajuan dan *upload* berkas Taspen dilakukan untuk mendukung kelancaran proses administrasi peserta pensiun. Dokumen yang telah dipindai dan diunggah dapat digunakan dalam proses

pengajuan dan pemeriksaan secara digital sehingga pengelolaan dokumen menjadi lebih teratur.

Adapun prosedur pengajuan dan *upload* berkas Taspen selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan berkas, yaitu mengumpulkan dokumen yang diperlukan untuk berbagai keperluan Taspen, seperti Uang Duka Wafat (UDW), janda, mutasi atau perpindahan kantor, Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau Jaminan Hari Tua (SP3L), dan layanan Taspen lainnya.
- b. Memeriksa kelengkapan berkas, yaitu memastikan dokumen yang akan diajukan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan.
- c. Melakukan *scanning* dokumen, yaitu memindai dokumen fisik menjadi *file* digital dalam format *Portable Document Format* (PDF) serta memastikan hasilnya jelas dan lengkap.
- d. Mengunggah berkas ke TOS Taspen, yaitu memasukkan *file Portable Document Format* (PDF) hasil *scanning* ke dalam TOS Taspen sesuai dengan jenis layanan dan keperluan pengajuan.
- e. Mencetak berkas yang telah diajukan, yaitu mencetak dokumen atau bukti pengajuan yang telah diproses melalui TOS Taspen untuk digunakan dalam proses administrasi selanjutnya.

Selama membantu proses tersebut, penulis memperoleh pengalaman dalam mengelola berbagai dokumen Taspen secara digital serta memahami pentingnya ketelitian dalam pemeriksaan pemindaian dokumen, dan pengunggahan berkas dengan tetap memperhatikan keamanan dan kerahasiaan data.

4. Pemeriksaan dan *Upload* Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB)

Pemeriksaan dan *upload* Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB) merupakan salah satu kegiatan administrasi yang dilakukan dalam mendukung proses pelayanan kepada peserta pensiun. Kegiatan ini berkaitan dengan pengelolaan dokumen dan data peserta untuk selanjutnya digunakan dalam proses administrasi melalui sistem. Menurut Nugraha et al. (2020), “digitalisasi data dan dokumen dapat mendukung pelayanan publik melalui pengelolaan dokumen secara digital.” Pengelolaan dokumen digital juga perlu memperhatikan keamanan, keaslian, dan kerahasiaan data.

Selama melaksanakan kegiatan tersebut, penulis membantu petugas dalam memeriksa dan mengelola berkas SPTB. Persyaratan yang digunakan meliputi formulir Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB), Kartu Tanda penduduk (KTP), dan foto pensiunan. Apabila masih terdapat anak yang akan diakui, maka dilengkapi dengan surat keterangan sekolah atau surat keterangan kuliah. Selanjutnya, data dan dokumen tersebut diproses melalui TOS Taspen sesuai dengan arahan petugas dan prosedur yang berlaku.

Kegiatan pemeriksaan dan *upload* Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB) penting dilakukan untuk mendukung kelancaran proses administrasi peserta pensiun. Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan data dan dokumen telah sesuai, sedangkan pengunggahan dilakukan agar berkas dapat diproses melalui sistem secara digital. Pengelolaan dokumen secara digital juga membantu membuat proses administrasi menjadi lebih teratur.

Proses pemeriksaan dan *upload* Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB) melibatkan peserta pensiun sebagai pihak yang mengajukan layanan

serta petugas Customer Service yang membantu memeriksa, mengelola, dan memproses berkas pengajuan. Selama melaksanakan kegiatan tersebut, penulis membantu petugas sesuai dengan tugas yang diberikan dan mengikuti prosedur yang berlaku di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400.

Adapun prosedur pemeriksaan dan *upload* Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB) selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan persyaratan SPTB, yaitu formulir Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan foto pensiunan. Jika masih terdapat anak yang akan diakui, dilengkapi dengan surat keterangan sekolah atau kuliah.
- b. Masuk ke TOS Taspen dan mengisi data, yaitu memilih menu SPTB kemudian memasukkan Nomor Pensiun (NOPEN), tanggal lahir, Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat, dan nomor telepon.
- c. Mengunggah dokumen Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB), yaitu memilih *file* formulir SPTB untuk diunggah, kemudian memasukkan foto pensiunan ke dalam sistem sesuai persyaratan.
- d. Mencetak bukti pengajuan, yaitu mencetak hasil pengajuan sebagai bukti bahwa pengajuan SPTB telah dilakukan.
- e. Memeriksa status pengajuan, yaitu memeriksa kembali pengajuan untuk mengetahui apakah sudah di-*approve* atau belum di-*approve*.

Selama membantu proses pemeriksaan dan *upload* Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB), penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan pengelolaan data dan dokumen secara digital serta memahami pentingnya

ketelitian dalam memeriksa kelengkapan data, mengunggah dokumen, dan memantau proses pengajuan.

5. Pelayanan Autentikasi Wajah Pensiunan Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) dan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI)

Pelayanan autentikasi pensiunan Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) dan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI) merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membantu peserta pensiun melakukan verifikasi sebelum melanjutkan proses pelayanan. Proses autentikasi dilakukan melalui aplikasi yang sesuai dengan peserta, yaitu aplikasi Taspen bagi peserta Taspen dan aplikasi Asabri bagi peserta Asabri. Menurut Sabaruddin, Hidayat, dan Lestari (2022), “autentikasi merupakan proses pengecekan identitas pengguna dalam suatu sistem.” Aplikasi Taspen Otentikasi digunakan untuk membantu peserta pensiun melakukan pembuktian fisik melalui data biometrik.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu melayani pensiunan yang datang untuk melakukan autentikasi. Pelayanan autentikasi ini berhubungan langsung dengan peserta pensiun Taspen dan Asabri yang datang ke Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 untuk melakukan verifikasi. Ketika peserta datang, penulis menanyakan Kartu Identitas Pensiun (KARIP) yang dimiliki untuk mengetahui apakah peserta tersebut merupakan peserta Taspen atau Asabri. Setelah itu, penulis melihat keterangan pada Kartu Identitas Pensiun (KARIP) dan menentukan aplikasi

yang digunakan. Peserta Taspen melakukan autentikasi melalui aplikasi Taspen, sedangkan peserta Asabri menggunakan aplikasi Asabri.

Pelayanan autentikasi penting dilakukan untuk membantu peserta melakukan verifikasi sebelum mendapatkan pelayanan selanjutnya. Dalam prosesnya, peserta perlu memasukkan Nomor Pensiun (NOPEN) sesuai dengan data yang dimiliki, kemudian melakukan pengambilan foto untuk proses verifikasi. Setelah proses autentikasi berhasil dan muncul keterangan bahwa verifikasi telah berhasil, peserta dapat melanjutkan untuk menunggu antrean dan dipanggil sesuai urutan pelayanan.

Adapun tata cara kerja yang dilakukan dalam pelayanan autentikasi pensiunan Taspen dan Asabri adalah sebagai berikut:

- a. Menerima peserta pensiun, yaitu membantu peserta yang datang untuk melakukan autentikasi dan menanyakan Kartu Identitas Pensiun (KARIP) yang dimiliki.
- b. Menentukan jenis peserta, yaitu melihat Kartu Identitas Pensiun (KARIP) untuk mengetahui apakah peserta merupakan peserta Taspen atau Asabri, kemudian menggunakan aplikasi yang sesuai.
- c. Memasukkan NOPEN, yaitu memasukkan Nomor Pensiun (NOPEN) peserta ke dalam aplikasi sesuai dengan data pada Kartu Identitas Pensiun (KARIP).
- d. Melakukan foto dan verifikasi, yaitu membantu peserta melakukan pengambilan foto melalui aplikasi sampai proses verifikasi berhasil. Setelah autentikasi berhasil, peserta menunggu antrean untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya.

Selama membantu pelayanan autentikasi pensiunan Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) dan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), penulis memperoleh pengalaman dalam membantu peserta melakukan proses verifikasi menggunakan aplikasi. Selain itu, penulis juga memahami penggunaan aplikasi dalam pelayanan pensiun serta pentingnya ketelitian dalam melihat data peserta dan memasukkan Nomor Pensiun (NOPEN) agar proses autentikasi dapat berjalan dengan baik.

6. Pengisian Surat Kuasa Pensiunan

Pengisian surat kuasa pensiunan merupakan kegiatan administrasi yang dilakukan untuk membantu proses pengambilan uang pensiunan melalui pihak yang diberi kuasa. Surat kuasa menjadi dokumen yang digunakan untuk memberikan kewenangan kepada pihak tertentu dalam melakukan pengambilan uang pensiunan sesuai dengan keperluan yang telah ditentukan.

Menurut Zaidan, Andre, dan Alfarezel (2026), “surat kuasa merupakan dokumen tertulis yang memberikan kewenangan kepada pihak lain untuk melakukan suatu tindakan atau mengurus kepentingan tertentu atas nama pemberi kuasa.” Kewenangan yang diberikan dalam surat kuasa dilakukan sesuai dengan batas yang telah ditentukan oleh pemberi kuasa.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu petugas dalam pengisian surat kuasa bagi pensiunan yang melakukan pengambilan uang. Pensiunan terlebih dahulu melakukan pengambilan uang di bagian loket. Setelah

proses tersebut, apabila diperlukan surat kuasa, pensiunan diarahkan oleh petugas loket ke bagian Customer Service untuk melengkapi surat kuasa.

Pada bagian Customer Service, penulis membantu mengisi data yang diperlukan dalam surat kuasa. Data yang dicantumkan meliputi nama pensiunan, nomor pensiun (NOPEN), nomor rekening, tanggal, nomor handphone, serta nama loket tempat pengambilan uang. Setelah data diisi, surat kuasa dilengkapi dengan tanda tangan pensiunan dan diperiksa kembali untuk memastikan data yang tercantum telah sesuai.

Kegiatan pengisian surat kuasa perlu dilakukan dengan teliti karena dokumen tersebut berkaitan dengan proses administrasi pengambilan uang pensiunan. Ketepatan dalam mencantumkan identitas, Nomor Pensiun (NOPEN), nomor rekening, dan informasi lainnya diperlukan agar tidak terjadi kesalahan pada dokumen yang digunakan.

Proses pengisian surat kuasa melibatkan pensiunan, petugas loket, dan petugas Customer Service. Petugas loket berperan dalam melayani proses pengambilan uang dan mengarahkan pensiunan apabila membutuhkan surat kuasa, sedangkan bagian Customer Service membantu proses pengisian dan pemeriksaan surat kuasa.

Adapun tata cara kerja pengisian surat kuasa pensiunan yang dilakukan selama kegiatan magang yaitu:

- a. Pensiunan melakukan pengambilan uang terlebih dahulu di bagian loket.

Apabila diperlukan surat kuasa, pensiunan kemudian diarahkan oleh petugas loket ke bagian Customer Service.

- b. Penulis membantu mengisi surat kuasa berdasarkan data pensiunan, seperti nama, Nomor pension (NOPEN), nomor rekening, tanggal, nomor handphone, dan nama loket pengambilan uang.
- c. Setelah surat kuasa selesai diisi, pensiunan melengkapi tanda tangan dan penulis membantu memeriksa kembali kelengkapan serta kesesuaian data pada surat kuasa.

Kegiatan ini memberikan pengalaman kepada penulis dalam membantu proses administrasi yang berkaitan dengan pengambilan uang pensiunan. Penulis juga menjadi lebih memahami bahwa pengisian dokumen seperti surat kuasa membutuhkan ketelitian, terutama dalam mencocokkan data pensiunan sebelum dokumen digunakan.

7. Pengisian Formulir Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau Jaminan Hari Tua (SP3R) Asabri

Pengisian formulir Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau Jaminan Hari Tua (SP3R) Asabri merupakan kegiatan administrasi yang dilakukan untuk membantu peserta Asabri dalam melengkapi formulir yang diperlukan dalam proses pelayanan. Pengisian formulir dilakukan berdasarkan data peserta dan dokumen yang menjadi persyaratan. Menurut Antari dan Lim (2025), “pengisian dan validasi formulir perlu memperhatikan kelengkapan administrasi, kesesuaian isi, dan keabsahan dokumen pendukung agar data pelayanan menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.”

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor cabang) 71400, penulis membantu peserta Asabri dalam mengisi formulir SP3R. Peserta yang datang terlebih dahulu menyiapkan formulir

SP3R beserta persyaratan yang diperlukan, yaitu foto pensiunan, fotokopi Kartu Tanda penduduk (KTP), dan Kartu Identitas Pensiun (KARIP). Apabila fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum tersedia, peserta dapat melengkapinya terlebih dahulu di rumah. Jika persyaratan sudah tersedia, penulis dapat langsung membantu mengisi formulir berdasarkan data peserta.

Pengisian formulir dilakukan dengan mencantumkan data diri peserta sesuai dengan dokumen yang diberikan. Setelah formulir selesai diisi, data dan kelengkapan persyaratan diperiksa kembali sebelum berkas dipersiapkan untuk proses selanjutnya sesuai dengan arahan petugas. Kegiatan ini berhubungan dengan peserta Asabri dan petugas Customer Service. Penulis membantu peserta dalam pengisian formulir sesuai dengan data yang diberikan dan arahan petugas.

Kegiatan pengisian formulir SP3R Asabri penting dilakukan karena formulir tersebut digunakan sebagai salah satu kelengkapan administrasi dalam proses pelayanan peserta Asabri. Oleh karena itu, pengisian data dan kelengkapan persyaratan perlu diperiksa dengan teliti agar sesuai dengan dokumen peserta dan dapat diproses lebih lanjut.

Adapun tata cara pengisian formulir SP3R Asabri yang dilakukan selama kegiatan magang yaitu peserta menyiapkan formulir SP3R dan persyaratan yang diperlukan. Apabila persyaratan sudah lengkap, penulis membantu mengisi data diri peserta pada formulir sesuai dengan dokumen yang tersedia. Setelah selesai, formulir diperiksa kembali dan dipersiapkan untuk proses pelayanan selanjutnya.

Dari kegiatan pengisian formulir SP3R Asabri, penulis menjadi lebih memahami proses administrasi peserta, mulai dari menyiapkan persyaratan hingga membantu melengkapi formulir. Kegiatan ini juga memberikan pemahaman mengenai pentingnya kelengkapan informasi dalam dokumen pelayanan. Selain itu, penulis mendapatkan pengalaman dalam berinteraksi langsung dengan peserta dan memberikan bantuan sesuai dengan arahan petugas selama kegiatan berlangsung.

8. Melakukan Pengisian Buku Pengaduan *Customer Complaint Handling* (CCH)

Pengisian Buku Pengaduan *Customer Complaint Handling* (CCH) merupakan kegiatan mencatat setiap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan terkait layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia. Pengaduan yang diterima perlu dicatat agar permasalahan yang disampaikan pelanggan dapat diketahui dan ditindaklanjuti oleh petugas yang bertanggung jawab. Menurut Nurmalasari dkk. (2024), “customer service di PT Pos Indonesia memiliki peran dalam menangani keluhan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang responsif, andal, memberikan jaminan, perhatian, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.”

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu melakukan pengisian Buku Pengaduan CCH berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Pengaduan tersebut dapat berkaitan dengan keterlambatan kiriman, kerusakan atau kehilangan paket,

kesalahan transaksi, maupun permasalahan lain yang berhubungan dengan layanan.

Dalam melakukan pengisian Buku Pengaduan CCH, penulis mencatat informasi yang berkaitan dengan pengaduan pelanggan. Informasi tersebut meliputi tanggal pengaduan, nama pelanggan, nomor resi atau bukti transaksi, jenis keluhan yang disampaikan, serta keterangan mengenai tindakan atau penanganan yang diberikan. Data yang telah dicatat kemudian diperiksa kembali agar informasi yang ditulis sesuai dan tidak terdapat kesalahan.

Kegiatan ini berhubungan langsung dengan pelanggan yang menyampaikan pengaduan dan petugas Customer Service yang menangani permasalahan tersebut. Penulis membantu proses pencatatan berdasarkan informasi yang tersedia serta arahan dari petugas.

Melalui kegiatan pengisian Buku Pengaduan *Customer Complaint Handling* (CCH), penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan pencatatan administrasi yang berkaitan dengan keluhan pelanggan. Kegiatan ini juga melatih penulis untuk lebih teliti dalam mencatat informasi serta memahami bahwa setiap pengaduan pelanggan perlu dicatat dengan baik agar memudahkan petugas dalam melakukan pengecekan dan tindak lanjut.

9. Melakukan Pengisian Buku Agenda

Pengisian buku agenda merupakan kegiatan administrasi yang dilakukan untuk mencatat dokumen atau kiriman yang diterima agar

informasi yang terdapat di dalamnya tersusun dengan rapi dan mudah ditemukan kembali apabila diperlukan.

Menurut Fatwanti, Sabrina, dan Syukri (2026), “penggunaan buku agenda merupakan bagian dari kegiatan administrasi dalam pengelolaan dokumen.” Buku agenda digunakan sebagai alat pencatatan untuk membantu mengendalikan dokumen agar tercatat secara teratur dan mudah ditelusuri. Pencatatan yang dilakukan dengan baik juga dapat mengurangi risiko dokumen atau informasi tidak diketahui keberadaannya.

Selama melaksanakan magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu melakukan pengisian buku agenda atau buku hijau. Buku tersebut digunakan untuk mencatat kiriman atau dokumen yang dikirim dari Kantor Pos Amuntai. Kegiatan ini dilakukan dengan mencatat informasi dari dokumen atau kiriman yang diterima ke dalam buku agenda sesuai dengan data yang tersedia.

Dalam pelaksanaannya, penulis terlebih dahulu memeriksa dokumen atau kiriman yang akan dicatat. Setelah itu, informasi yang terdapat pada dokumen dicatat ke dalam buku agenda sesuai dengan urutan dan data yang tersedia. Pencatatan dilakukan secara teliti agar informasi yang ditulis sesuai dengan dokumen atau kiriman yang diterima. Setelah selesai, hasil pencatatan diperiksa kembali untuk memastikan tidak ada data yang terlewat atau mengalami kesalahan.

Kegiatan pengisian buku agenda berhubungan dengan petugas yang menangani administrasi dan dokumen atau kiriman yang diterima dari

Kantor Pos Amuntai. Penulis melakukan kegiatan tersebut berdasarkan arahan dari petugas yang bertanggung jawab.

Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan pencatatan administrasi serta memahami pentingnya ketelitian dan kerapian dalam mencatat setiap dokumen atau kiriman. Pengisian buku agenda membantu penulis memahami bahwa pencatatan yang dilakukan secara teratur dapat memudahkan proses pengecekan kembali apabila suatu saat informasi mengenai dokumen atau kiriman tersebut diperlukan.

10. Pelayanan Legalisir Dokumen

Pelayanan legalisir dokumen merupakan salah satu kegiatan administrasi yang dilakukan untuk membantu pelanggan dalam memperoleh pengesahan terhadap dokumen yang diperlukan. Dokumen yang dilegalisir biasanya digunakan oleh pelanggan untuk berbagai keperluan administrasi. Kegiatan ini memerlukan ketelitian karena setiap dokumen yang diajukan harus diproses sesuai dengan jumlah dan ketentuan yang berlaku.

Menurut Sinaga (2019), “pemberian legalisasi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepastian hukum kepada pengguna dokumen.” Legalisasi merupakan bentuk pengesahan terhadap dokumen, namun tidak diartikan sebagai persetujuan terhadap keseluruhan isi dokumen yang dilegalisasi.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan legalisir dimulai dengan menerima dan memeriksa dokumen yang diajukan oleh pelanggan. Penulis terlebih dahulu menghitung jumlah lembar dokumen yang akan dilegalisir.

Setelah jumlah dokumen diketahui, pelanggan diarahkan untuk membeli materai di loket sesuai dengan jumlah dokumen yang akan dilegalisir. Setelah pelanggan memperoleh materai, proses legalisir kemudian dilakukan dengan memberikan stempel pada dokumen dan menempelkan materai pada bagian yang telah ditentukan. Selanjutnya, dokumen dilengkapi dengan tanda tangan sebagai bagian dari proses pengesahan.

Setelah seluruh dokumen selesai dilegalisir, penulis kembali memeriksa jumlah dan kelengkapan dokumen untuk memastikan bahwa seluruh berkas telah diproses dengan benar. Apabila sudah sesuai, dokumen kemudian diserahkan kembali kepada pelanggan. Namun, terdapat juga pelanggan yang mengajukan legalisir dalam jumlah banyak dan tidak menunggu proses selesai. Dalam kondisi tersebut, dokumen yang telah selesai diproses disimpan terlebih dahulu dan diserahkan kepada pelanggan ketika pelanggan datang kembali untuk mengambilnya.

Melalui kegiatan pelayanan legalisir dokumen, penulis memperoleh pengalaman dalam melaksanakan pelayanan administrasi secara langsung kepada pelanggan. Kegiatan ini juga melatih penulis untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab, terutama dalam menghitung jumlah dokumen, memastikan jumlah materai sesuai, serta memeriksa kembali kelengkapan berkas sebelum diserahkan kepada pelanggan.

11. Melacak Nomor Resi Kiriman Barang Melalui Website NIPOS@MID (*New Integrated Postal Operations System – Middle*)

Melacak nomor resi pengiriman barang melalui website NIPOS@MID merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui status dan

keberadaan kiriman berdasarkan nomor resi yang dimiliki pelanggan. Kegiatan ini penting dalam mendukung pelayanan informasi kepada pelanggan, terutama ketika pelanggan ingin mengetahui perkembangan kiriman atau menyampaikan pertanyaan mengenai keberadaan barang.

Menurut Desi, Wana, dan Rosnani (2025), “sistem pelacakan memiliki peranan dalam mendukung keakuratan informasi mengenai proses pengiriman barang.” Sistem pelacakan yang mengalami keterlambatan dalam memperbarui status kiriman dapat menyebabkan informasi yang diterima pelanggan menjadi kurang akurat dan menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, kegiatan pelacakan kiriman perlu dilakukan dengan memperhatikan data yang tersedia pada sistem agar informasi yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi kiriman.

Prosedur pelacakan nomor resi kiriman barang melalui website NIPOS@MID dilakukan sebagai berikut:

- a. Menerima nomor resi dari pelanggan atau mengambil nomor resi kiriman yang akan diperiksa.
- b. Membuka website NIPOS@MID menggunakan akun petugas yang telah tersedia.
- c. Memasukkan nomor resi pada kolom pencarian yang tersedia pada sistem.
- d. Memeriksa informasi kiriman yang muncul, seperti status, lokasi terakhir, tanggal dan waktu proses, serta riwayat perjalanan kiriman.
- e. Menyampaikan informasi hasil pelacakan kepada pelanggan sesuai dengan data yang tercatat pada sistem.

Kegiatan ini berhubungan dengan petugas pada bagian operasional atau pelayanan yang menangani informasi kiriman serta pelanggan sebagai pihak yang membutuhkan informasi mengenai barang yang dikirim. Apabila pelanggan menyampaikan keluhan mengenai keterlambatan atau keberadaan kiriman, hasil pelacakan dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan penjelasan sesuai dengan informasi yang tersedia pada sistem.

Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan pelacakan kiriman melalui website NIPOS@MID. Penulis juga memahami cara memeriksa informasi kiriman berdasarkan nomor resi serta pentingnya ketelitian dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan data yang tersedia pada sistem.

12. Pembuatan Rekening Koran Berdasarkan Data Buku Perhitungan (BUPER)

Rekening koran merupakan dokumen yang memuat catatan transaksi keuangan pada suatu rekening dalam periode tertentu. Rekening koran dapat digunakan untuk melihat mutasi transaksi serta membantu proses pencatatan dan pemeriksaan transaksi keuangan. Menurut Rosdiani (2026), “rekening koran dapat dimanfaatkan sebagai dasar pencatatan transaksi kas.” Ketepatan dan ketepatan waktu dalam pencatatan serta pemeriksaan transaksi diperlukan agar informasi keuangan yang dihasilkan dapat diandalkan.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu melakukan pembuatan rekening koran berdasarkan data Buku Perhitungan (BUPER). Kegiatan ini dilakukan

dengan menggunakan data yang terdapat pada BUPER sebagai dasar dalam pembuatan rekening koran. Dalam pelaksanaannya, penulis berhubungan dengan petugas yang memberikan arahan mengenai data dan proses pembuatan rekening koran.

Pembuatan rekening koran berdasarkan data BUPER penting dilakukan untuk menyajikan data transaksi secara teratur sehingga memudahkan proses pemeriksaan dan pencatatan administrasi. Kegiatan ini memerlukan ketelitian karena data yang digunakan harus sesuai dengan data BUPER agar tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan rekening koran.

Adapun tata cara pembuatan rekening koran berdasarkan data BUPER yang dilakukan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan data BUPER, yaitu menyiapkan data BUPER yang akan digunakan sebagai dasar dalam pembuatan rekening koran.
- b. Memeriksa data BUPER, yaitu memeriksa data transaksi yang terdapat pada BUPER untuk memastikan data yang digunakan sudah sesuai dan lengkap.
- c. Membuat rekening koran, yaitu memasukkan data BUPER ke dalam format/tabel rekening koran sesuai dengan tanggal BUPER.
- d. Memeriksa hasil pembuatan rekening koran, yaitu mencocokkan kembali data pada rekening koran dengan data BUPER untuk memastikan tidak terdapat kesalahan.
- e. Menyelesaikan rekening koran, yaitu memastikan rekening koran telah tersusun dengan lengkap dan sesuai dengan data yang digunakan.

Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada penulis dalam mengolah data transaksi dan membuat dokumen administrasi keuangan. Pekerjaan ini juga melatih ketelitian dalam mencocokkan data serta memastikan kesesuaian informasi sebelum rekening koran digunakan.

13. Validasi Pengosongan Kas

Validasi pengosongan kas merupakan kegiatan pemeriksaan untuk memastikan bahwa proses pengosongan atau penyetoran kas telah dilakukan sesuai dengan data dan ketentuan yang berlaku. Pengendalian kas diperlukan untuk memastikan jumlah kas yang tercatat sesuai dengan kondisi kas yang sebenarnya. Dalam pengelolaan keuangan di lingkungan PT Pos Indonesia, pemeriksaan transaksi dan pencocokan dengan dokumen sumber merupakan bagian dari pengendalian keuangan.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu melakukan validasi pengosongan kas sesuai dengan arahan petugas. Kegiatan tersebut dilakukan dengan memeriksa data yang berkaitan dengan pengosongan kas dan mencocokkannya dengan data atau dokumen yang tersedia. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini berhubungan dengan petugas yang menangani administrasi dan pengelolaan kas.

Validasi pengosongan kas penting dilakukan untuk memastikan bahwa data pengosongan kas telah sesuai dan tidak terdapat kesalahan dalam pencatatan. Pemeriksaan yang teliti juga membantu mendukung ketertiban administrasi serta pengendalian kas di Kantor Pos.

Adapun tata cara validasi pengosongan kas yang dilakukan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan data pengosongan kas, yaitu menyiapkan data yang berkaitan dengan proses pengosongan kas untuk dilakukan pemeriksaan.
- b. Memeriksa data, yaitu memeriksa informasi yang terdapat pada data pengosongan kas.
- c. Mencocokkan data, yaitu mencocokkan data pengosongan kas dengan dokumen atau data pendukung yang tersedia.
- d. Memastikan kesesuaian data, yaitu memastikan tidak terdapat perbedaan atau kesalahan pada data yang diperiksa.
- e. Menyelesaikan proses validasi, yaitu memastikan data pengosongan kas telah sesuai dan dapat dilanjutkan sesuai dengan arahan petugas.

Pekerjaan ini memberikan pengalaman kepada penulis dalam melakukan pemeriksaan dan pencocokan data administrasi kas. Selain itu, kegiatan tersebut membantu penulis memahami pentingnya ketelitian dalam pengelolaan dan pengendalian kas.

14. Membuat Berita Acara Investigasi Kiriman

Berita Acara Investigasi merupakan dokumen yang digunakan untuk mencatat hasil pemeriksaan atau penelusuran terhadap suatu permasalahan kiriman. Dalam penanganan pengaduan kiriman di PT Pos Indonesia, proses investigasi dapat dilakukan setelah pencarian nomor resi dan koordinasi dengan petugas yang berkaitan, kemudian hasilnya dituangkan dalam berita acara investigasi.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu membuat Berita Acara Investigasi Kiriman berdasarkan permasalahan atau pengaduan yang berkaitan dengan kiriman pelanggan. Kegiatan ini dilakukan sesuai dengan data kiriman dan arahan dari petugas. Dalam pelaksanaannya, penulis berhubungan dengan petugas Customer Service serta petugas yang berkaitan dengan proses penanganan kiriman.

Pembuatan Berita Acara Investigasi Kiriman penting dilakukan sebagai bentuk pencatatan hasil pemeriksaan terhadap permasalahan kiriman. Dokumen tersebut membantu memberikan informasi mengenai permasalahan yang terjadi sehingga dapat menjadi bahan dalam proses penanganan dan tindak lanjut pengaduan pelanggan.

Adapun tata cara pembuatan Berita Acara Investigasi Kiriman yang dilakukan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan data kiriman, yaitu menyiapkan nomor resi dan informasi kiriman yang berkaitan dengan permasalahan pelanggan.
- b. Memeriksa informasi kiriman, yaitu mengecek data atau status kiriman berdasarkan informasi yang tersedia.
- c. Melakukan penelusuran dan koordinasi, yaitu mencari informasi terkait permasalahan kiriman dan berkoordinasi dengan petugas yang berkaitan apabila diperlukan.
- d. Membuat Berita Acara Investigasi, yaitu mencatat hasil pemeriksaan dan informasi yang diperoleh ke dalam Berita Acara Investigasi Kiriman.

- e. Memeriksa kembali dokumen, yaitu memastikan data dan keterangan yang tercantum dalam berita acara sudah sesuai sebelum digunakan untuk proses selanjutnya.

Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada penulis dalam melakukan pencatatan hasil pemeriksaan serta memahami proses penanganan permasalahan kiriman. Pekerjaan ini juga menuntut ketelitian agar informasi yang dicantumkan dalam berita acara sesuai dengan hasil penelusuran.

15. Meregulerisasi Rekening Pospay Customer

Pospay merupakan platform digital berbasis rekening Giropos yang digunakan untuk mengakses layanan Giropos dan berbagai transaksi keuangan PT Pos Indonesia secara mobile. Menurut Parwati (2025), “Pospay merupakan salah satu bentuk inovasi layanan digital PT Pos Indonesia yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan secara digital.”

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu petugas dalam melakukan regulisasi rekening Pospay customer. Kegiatan ini dilakukan untuk melakukan perubahan atau penyesuaian rekening customer menjadi rekening Pospay Reguler melalui sistem CGS sesuai dengan arahan petugas. Rekening Pospay Reguler merupakan rekening yang proses pemeriksaan identitas pelanggannya telah dilakukan, sehingga dapat digunakan untuk layanan Pospay sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kegiatan regulerisasi rekening perlu dilakukan dengan teliti karena berkaitan dengan data dan identitas customer. Kesalahan dalam memasukkan atau mengubah data dapat memengaruhi proses rekening customer. Oleh karena itu, setiap tahapan dilakukan sesuai dengan arahan petugas dan data yang tersedia.

Adapun tata cara meregulerisasi rekening Pospay customer yang dilakukan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Membuka aplikasi CGS, kemudian masuk menggunakan profil Customer Service (CS) dan memilih menu Pemeliharaan Rekening.
- b. Memilih menu Giro dan Informasi Rekening, kemudian memasukkan nomor rekening customer dan melakukan copy CIF.
- c. Melakukan pemeliharaan data nasabah, yaitu memilih menu pemeliharaan nasabah, kemudian memilih perubahan nasabah perorangan dan memasukkan CIF yang telah disalin. Setelah itu menekan Enter dan memilih bagian yang ditandai warna biru sebanyak dua kali.
- d. Melengkapi data nasabah, kemudian menyimpan perubahan data yang telah dilakukan dan melakukan log out dari akun Customer Service.
- e. Melakukan otorisasi melalui CGS Manajer Pelayanan (MANPE)L, yaitu membuka aplikasi, *login* melalui profil, memilih Manajer Pelayanan (MANPEL), masuk ke menu transaksi dan layanan Center, memilih Supervisor, melakukan otorisasi entry data, menampilkan data, kemudian melakukan otorisasi hingga proses selesai.

Kegiatan ini memberikan pengalaman kepada penulis dalam melakukan pengelolaan dan penyesuaian data rekening customer melalui

sistem. Pekerjaan tersebut juga meningkatkan ketelitian penulis dalam mengikuti setiap tahapan pengolahan data dan proses otorisasi rekening.

16. Melakukan Pengisian Buku Perhitungan (BUPER) dan Pencocokan Data Keuangan Antar Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Pengelolaan data keuangan memerlukan pencatatan dan pemeriksaan yang teliti agar informasi yang dihasilkan sesuai dengan transaksi yang terjadi. Menurut Noor dan Kamaludin (2019), “sistem pengendalian intern kas berperan dalam menjaga kualitas laporan arus kas pada PT Pos Indonesia.” Pengendalian terhadap kas diperlukan agar pencatatan dan informasi keuangan yang dihasilkan dapat berjalan dengan baik.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu melakukan pengisian Buku perhitungan (BUPER) dan pencocokan data keuangan antar Kantor Cabang pembantu (KCP). Kegiatan ini dilakukan dengan mencatat data yang diperlukan pada Buku perhitungan (BUPER) serta mencocokkan data keuangan dari Kantor Cabang Pembantu (KCP) untuk memastikan kesesuaian informasi yang tersedia. Dalam pelaksanaannya, penulis mengikuti arahan petugas yang menangani administrasi keuangan.

Pengisian Buku perhitungan (BUPER) dan pencocokan data keuangan antar Kantor Cabang Pembantu (KCP) penting dilakukan untuk membantu menjaga ketertiban pencatatan dan memastikan data keuangan yang diterima sesuai dengan data yang tercatat. Pencocokan data juga

diperlukan untuk mengetahui apabila terdapat perbedaan sehingga dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh petugas yang bertanggung jawab.

Adapun tata cara pengisian Buku Perhitungan (BUPER) dan pencocokan data keuangan antar Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang dilakukan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan data keuangan, yaitu menyiapkan data yang diperlukan untuk pengisian Buku Perhitungan (BUPER) dan data keuangan dari Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang akan dicocokkan.
- b. Mengisi data pada Buku Perhitungan (BUPER), yaitu memasukkan data keuangan sesuai dengan data dan dokumen yang tersedia.
- c. Memeriksa data keuangan antar Kantor Cabang Pembantu (KCP), yaitu melihat dan memeriksa data keuangan yang berasal dari Kantor Cabang Pembantu (KCP).
- d. Mencocokkan data, yaitu membandingkan data keuangan antar Kantor Cabang Pembantu (KCP) dengan data yang tercatat untuk memastikan kesesuaiannya.
- e. Melakukan pemeriksaan kembali, yaitu memastikan data yang telah diisi dan dicocokkan sudah sesuai sebelum pekerjaan diselesaikan.

Kegiatan ini memberikan pengalaman kepada penulis dalam melakukan pencatatan dan pemeriksaan data keuangan. Pekerjaan tersebut juga melatih ketelitian dalam mencocokkan data agar informasi yang tercatat sesuai dengan data yang tersedia.

17. Melakukan Pengisian dan Pencocokan Data pada Neraca Loker Gabungan

Neraca loket merupakan dokumen yang digunakan dalam pencatatan dan pertanggungjawaban transaksi yang dilakukan pada loket. Penggunaan neraca loket membantu dalam mencatat dan memeriksa kesesuaian transaksi serta setoran yang dilakukan oleh petugas loket. Pada PT Pos Indonesia, neraca loket digunakan sebagai salah satu dokumen dalam proses penerimaan dan pengeluaran kas serta dilakukan pemeriksaan dan validasi terhadap data yang tercantum di dalamnya.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu melakukan pengisian dan pencocokan data pada neraca loket gabungan. Kegiatan ini dilakukan dengan memasukkan data dari beberapa loket ke dalam neraca gabungan, kemudian mencocokkan data yang telah diisi untuk memastikan kesesuaiannya. Kegiatan tersebut berkaitan dengan data transaksi loket dan petugas yang menangani administrasi keuangan.

Pengisian dan pencocokan data pada neraca loket gabungan penting dilakukan untuk membantu memastikan data transaksi dari masing-masing loket tercatat dengan benar dan sesuai. Pencocokan data juga diperlukan untuk mengetahui apabila terdapat perbedaan pada data sehingga dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Adapun tata cara pengisian dan pencocokan data pada neraca loket gabungan yang dilakukan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan data neraca loket, yaitu menyiapkan data neraca dari masing-masing loket yang akan digunakan dalam pengisian neraca gabungan.

- b. Mengisi data neraca loket gabungan, yaitu memasukkan data dari masing-masing loket sesuai dengan data yang tersedia.
- c. Memeriksa data yang telah diisi, yaitu memeriksa kembali data pada neraca gabungan untuk memastikan tidak ada data yang terlewat atau salah.
- d. Mencocokkan data, yaitu membandingkan data pada neraca loket gabungan dengan data dari masing-masing loket untuk memastikan kesesuaiannya.
- e. Menyelesaikan hasil pencocokan, yaitu memastikan data pada neraca loket gabungan telah sesuai sebelum diserahkan atau digunakan untuk proses selanjutnya.

Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada penulis dalam melakukan pencatatan dan pemeriksaan data transaksi loket. Pekerjaan ini juga melatih ketelitian dalam mencocokkan data agar pencatatan pada neraca loket gabungan dapat dilakukan dengan tepat.

18. Membantu Melakukan *Link PIN* Pelanggan pada Aplikasi FD Pos Indonesia untuk Keperluan Pelayanan Customer

Link PIN pelanggan merupakan salah satu kegiatan administrasi pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi FD Pos Indonesia. Kegiatan ini dilakukan untuk menghubungkan PIN pelanggan dengan data pelanggan pada sistem sehingga dapat mendukung proses pelayanan yang diberikan kepada customer. Penggunaan aplikasi dalam pelayanan membantu petugas dalam mengelola data pelanggan dan melaksanakan proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Sabila, Subarno, dan Susantiningrum (2023), “penerapan sistem I-POS di PT Pos Indonesia dapat mendukung peningkatan pelayanan kepada pelanggan melalui proses pelayanan yang dilakukan secara akurat dan tepat waktu.” Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis membantu petugas Customer Service melakukan *link PIN* pelanggan pada aplikasi FD Pos Indonesia untuk keperluan pelayanan customer. Kegiatan ini dilakukan ketika terdapat pelanggan yang membutuhkan bantuan dalam proses *link PIN*. Penulis melaksanakan kegiatan tersebut berdasarkan data pelanggan yang tersedia dan mengikuti arahan dari petugas Customer Service yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan.

Adapun tata cara melakukan *link PIN* pelanggan yang dilakukan selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Menerima pelanggan yang membutuhkan bantuan dalam melakukan *link PIN*.
- b. Memeriksa nomor rekening pelanggan yang diperlukan untuk proses *link PIN*.
- c. Membuka aplikasi FD Pos Indonesia yang digunakan untuk melakukan proses *link PIN*.
- d. Memasukkan nomor rekening pelanggan sesuai dengan data yang diberikan dan arahan dari petugas.

e. Melakukan proses *link PIN* pada aplikasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kegiatan *link PIN* pelanggan memberikan pengalaman kepada penulis dalam membantu proses pelayanan menggunakan aplikasi di PT Pos Indonesia. Melalui kegiatan ini, penulis belajar lebih teliti dalam memeriksa dan memasukkan data pelanggan serta memahami pentingnya penggunaan sistem dalam mendukung kelancaran pelayanan. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan pengalaman dalam berinteraksi dengan pelanggan dan mengikuti prosedur serta arahan petugas.

C. Kendala Kegiatan Magang dan Pemecahannya

Dalam menjalani kegiatan praktik magang di Kantor Pos Indonesia Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, penulis mengalami beberapa kendala selama melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Kendala tersebut muncul karena penulis masih dalam proses menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, memahami berbagai pekerjaan, serta menggunakan fasilitas dan aplikasi yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan magang.

Adapun kendala yang dihadapi penulis selama melaksanakan kegiatan praktik magang adalah sebagai berikut:

1. Terdapat kendala dalam penyelesaian tugas yang diberikan kepada penulis sehingga terkadang masih terjadi kesalahan dalam mengerjakan beberapa pekerjaan. Kendala tersebut terutama terjadi karena penulis masih dalam tahap mempelajari pekerjaan yang diberikan dan belum sepenuhnya memahami langkah-langkah dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

2. Terdapat kendala pada fasilitas, yaitu komputer yang digunakan penulis untuk menyelesaikan pekerjaan terkadang mengalami respons yang lambat apabila terlalu banyak aplikasi yang dibuka secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan komputer memerlukan waktu beberapa saat untuk merespons atau melakukan loading, sehingga pekerjaan yang sedang dilakukan terkadang mengalami hambatan.
3. Aplikasi yang digunakan untuk melakukan autentikasi gaji pensiunan, yaitu aplikasi Andal by Taspen, terkadang mengalami gangguan atau error. Ketika aplikasi mengalami gangguan, proses autentikasi tidak dapat dilanjutkan untuk sementara waktu karena sistem belum dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kendala-kendala tersebut dihadapi dengan beberapa cara untuk meminimalisir hambatan yang terjadi selama pelaksanaan kegiatan magang, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengatasi kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan, penulis berusaha lebih teliti dalam memahami tugas yang diberikan. Apabila terdapat pekerjaan yang belum dipahami, penulis bertanya kepada pegawai atau rekan magang yang lebih memahami pekerjaan tersebut. Selain itu, penulis juga mencatat beberapa informasi dan langkah-langkah penting agar lebih mudah diingat. Catatan tersebut dapat digunakan kembali apabila penulis lupa mengenai cara atau tahapan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan sering mencoba dan mengerjakan tugas secara langsung, penulis secara perlahan dapat lebih memahami pekerjaan yang diberikan.

- b. Untuk mengatasi komputer yang mengalami respons lambat, penulis menyalakan komputer lebih awal sebelum memulai pekerjaan agar komputer memiliki waktu untuk siap digunakan. Selain itu, penulis juga berusaha tidak membuka terlalu banyak aplikasi secara bersamaan. Setelah suatu aplikasi selesai digunakan dan tidak diperlukan lagi, aplikasi tersebut ditutup terlebih dahulu sehingga hanya aplikasi yang diperlukan untuk pekerjaan yang tetap dibuka. Cara tersebut dilakukan agar komputer dapat bekerja dengan lebih lancar dan tidak terlalu lama dalam merespons.
- c. Untuk mengatasi gangguan atau error pada aplikasi Andal by Taspen, penulis menunggu beberapa saat hingga aplikasi kembali normal. Apabila aplikasi masih belum dapat digunakan, penulis mencoba melakukan pemuatan ulang atau membuka kembali aplikasi. Jika gangguan masih berlanjut, penulis meminta bantuan atau arahan kepada pegawai yang bertugas. Setelah aplikasi dapat digunakan kembali, proses autentikasi dilanjutkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan praktik magang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400 pada Bagian Customer Service, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam memahami pelaksanaan pelayanan, administrasi, pengelolaan dokumen, pengolahan data, serta penggunaan sistem dalam mendukung kegiatan operasional kantor. Kegiatan magang selama kurang lebih dua bulan juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja secara nyata.

Selama melaksanakan praktik magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan, yaitu pelayanan kepada pelanggan, pembuatan rekening Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN), pengajuan dan *upload* berkas Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN), pemeriksaan dan *upload* Surat Pernyataan Tanda Bukti (SPTB), autentikasi peserta pensiun Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) dan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), pengisian surat kuasa pensiunan, pengisian formulir Formulir Surat Perintah Pembayaran Pensiun atau Jaminan Hari Tua (SP3R) Asabri, pengisian Buku Pengaduan *Customer Complaint Handling* (CCH), pengisian buku agenda, pelayanan legalisir dokumen, pelacakan nomor resi melalui NIPOS@MID, pembuatan rekening koran berdasarkan data Buku Perhitungan (BUPER), validasi pengosongan kas,

pembuatan Berita Acara Investigasi Kiriman, regulerisasi rekening Pospay Customer, pencocokan data Buku Perhitungan (BUPER) antar Kantor Cabang Pembantu (KCP), pencocokan data neraca loket gabungan, serta link PIN pelanggan melalui aplikasi FD Pos Indonesia. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan berdasarkan arahan pembimbing lapangan dan prosedur kerja yang berlaku di Kantor Pos Amuntai.

Melalui berbagai kegiatan tersebut, penulis memperoleh pemahaman bahwa pelaksanaan pelayanan dan administrasi membutuhkan ketelitian, ketepatan, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan berkomunikasi. Penulis juga memperoleh pengalaman dalam pemeriksaan dokumen, penginputan, pemindaian, pengunggahan, pencatatan, pencocokan data, serta penggunaan berbagai aplikasi dan sistem untuk mendukung pelayanan dan kegiatan administrasi.

Dalam pelaksanaan magang, penulis menghadapi beberapa kendala, seperti kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan, komputer yang terkadang lambat, dan gangguan pada aplikasi pelayanan. Kendala tersebut diatasi dengan meningkatkan ketelitian, mencatat tahapan pekerjaan, bertanya kepada pegawai, serta mengikuti arahan yang diberikan. Secara keseluruhan, kegiatan magang memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sikap kerja penulis, khususnya dalam bidang pelayanan dan administrasi sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja.

B. Saran

Berdasarkan kendala yang ditemui selama melaksanakan praktik magang di Kantor Pos Indonesia Amuntai KC 71400, penulis memberikan

beberapa saran yang ditujukan kepada pihak yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pekerjaan, yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Pengarahan dan Pembimbingan

Kepada pembimbing lapangan atau Customer Service Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, diharapkan dapat meningkatkan pengarahan dan pembimbingan kepada mahasiswa magang dalam pelaksanaan tugas, terutama pada pekerjaan yang belum pernah dikerjakan sebelumnya. Penjelasan mengenai tahapan pekerjaan secara bertahap dapat membantu mahasiswa lebih cepat memahami tugas yang diberikan dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaannya. Mahasiswa magang juga diharapkan aktif bertanya apabila terdapat pekerjaan yang belum dipahami.

2. Peningkatan dan Pemeliharaan Fasilitas Komputer

Kepada Staf Administrasi dan Dukungan Umum Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, diharapkan dapat memperhatikan kondisi komputer yang digunakan dalam mendukung kegiatan pelayanan dan administrasi. Komputer yang mengalami respons lambat secara berulang sebaiknya diperiksa dan dilakukan pemeliharaan secara berkala agar dapat digunakan dengan lebih optimal dan tidak menghambat penyelesaian pekerjaan.

3. Penanganan Gangguan Aplikasi Andal by Taspen

Kepada petugas yang menangani layanan Taspen di Kantor Pos Amuntai KC (Kantor Cabang) 71400, diharapkan dapat melakukan pelaporan dan koordinasi dengan pihak terkait apabila terjadi gangguan atau error pada aplikasi Andal by Taspen. Penanganan gangguan secara cepat

diharapkan dapat mempercepat pemulihan aplikasi sehingga proses autentikasi gaji pensiunan dapat kembali berjalan dan pelayanan kepada pensiunan tidak mengalami hambatan dalam waktu yang lama.

Dengan selesainya laporan magang ini, penulis berharap saran yang disampaikan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak terkait dalam memperbaiki dan mengurangi kendala yang terjadi selama pelaksanaan kegiatan magang. Pengalaman yang diperoleh selama kegiatan magang juga diharapkan dapat menambah pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. 2025. *Pedoman Magang Tahun 2025*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Antari, P. E. D., dan R. K. Lim. 2025. “Peran Validasi Formulir F01 dalam Peningkatan Kualitas Data Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Bali.” *BERNAS: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 6(4): 3549–3556.
- Desi, S., Wana, dan Rosnani. 2025. “Identifikasi Kendala Pengiriman Barang Sesama Kantor Pos Indonesia Makassar oleh Unit Pelayanan Luar (UPL).” *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi* 2(4).
- Fatwanti, D., L. Sabrina, dan A. U. Syukri. 2026. “Mengelola Surat Masuk dan Surat Keluar dengan Buku Agenda serta Menjelaskan Tata Kerja, Prosedur, dan Sistem Kerja Kantor.” *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora* 5(2): 2274–2281.
- Hidayat, R., D. P. Lestari, dan A. Sabaruddin. 2022. “Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari.” *Jurnal Administrasi Publik* 18(2): 211–230.
- Noor, S. R., dan M. D. Kamaludin. 2019. “Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Kas terhadap Kualitas Laporan Arus Kas pada PT Pos Indonesia (Persero) KP Kuningan 45500.” *Jurnal Akuntansi* 12(2).
- Nugraha, A. 2020. “Sistem Pengelolaan Dokumen Elektronik untuk Digitalisasi pada Layanan Publik.” *Jurnal Komputer dan Informatika* 15(1): 274–281.
- Nurmalasari, N., W. Murtini, dan P. Ninghardjanti. 2024. “Peran Customer Service dalam Penanganan Keluhan Pelanggan PT Pos Indonesia Surakarta.” *JIKAP: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 8(1): 34–40.
- Parwati, T. A. 2025. “Inovasi Layanan Digital Berbasis E-Government pada Aplikasi Pospay dan PosAja di PT Pos Indonesia.” *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* 11(9): 2031–2040.
- Pasolong, H. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sabila, S. N., A. Subarno, dan Susantiningrum. 2023. “Penerapan I-POS dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di PT Pos Indonesia Wilayah Surakarta.” *JIKAP: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 7(6): 487–493.
- Senda, M. E. B., M. M. Lino, dan D. W. Rihi. 2025. “Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT Taspen

Persero Kupang.” *KREATIF: Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*
5(4): 303–312.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang



YAYASAN BAKTI MUSLIMIN AMUNTAI
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI
TERAKREDITASI BAN-PT

Jalan Bihman Villa Amuntai HSU Kal-Sel Phone 0527 62520 Faks. 0527 62520
Website : www.stlaamuntai.ac.id Email : stlaamt@gmail.com

Nomor : 04/120/STIA-Amt/Prodi/AP/IV/2026
Lampiran : 1 hal
Perihal : Mohon Ijin Praktik Magang

Amuntai, 30 April 2026

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Post Indonesia
di
tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi kewajiban kurikulum dan peningkatan kompetensi mahasiswa di lapangan serta sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat, kami selaku pihak Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Program Studi Administrasi Publik mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin menerima mahasiswa kami melaksanakan kegiatan Praktik Magang di kantor /badan/ dinas yang Bapak/Ibu Pimpin.

Adapun kegiatan Praktik Magang dilaksanakan selama Delapan minggu yaitu dari tanggal 22 Juni s.d 21 Agustus 2026

Demikian permohonan ini disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.A.P.
NIK. 198910252018 1 030

**DAFTAR REKAP NAMA-NAMA MAHASISWA
YANG MENGIKUTI MAGANG SEMESTER GENAP TA 2025/2026
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

No	Nama	NPM	Instansi Magang	Kecamatan
1	MUHAMMAD BUDI IRAWAN	2023353	PT. Post Indonesia	Amuntai Tengah
2	MUHAMMAD SYARIF HIDAYATULLAH	2023248	PT. Post Indonesia	Amuntai Tengah
3	RAISYA ASIANA	2023096	PT. Post Indonesia	Amuntai Tengah
4	RISKA MAULIDA	2023098	PT. Post Indonesia	Amuntai Tengah
5	SRI NAJIBA	2023106	PT. Post Indonesia	Amuntai Tengah

Lampiran 2 Surat Balasan Magang



Logistik Indonesia

Nomor : 214/AMT/UMUM/SDM/3/0426
Lampiran :
Perihal : Konfirmasi Permohonan Magang



Amuntai, 04 Mei 2026

Kepada Yth.
Ketua STIA Amuntai
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan magang No 04/120/STIA-Amt/Prodi/AP/IV/2026 yang di ajukan kepada kami pada tanggal 30 April 2026. Dengan ini kami menyatakan bahwa menyetujui permohonan magang an mahasiswa terlampir sebagai berikut:

No	Nama	NPM	Prodi
1	Muhammad Budi Irawan	2023353	ADMINISTRASI PUBLIK
2	Muhammad Syarif Hidayatullah	2023248	
3	Raisya Asiana	2023096	
4	Riska Maulida	2023098	
5	Sri Najiba	2023106	

Adapun ketentuan mengenai magang yang harus di taati adalah sebagai berikut:

- Pelaksanaan di mulai tanggal 22 Juni 2026 sampai dengan 21 Agustus 2026.
- Setiap mahasiswa mampu melakukan semua kegiatan dengan baik dan menaati tata tertib.
- Mahasiswa diharapkan mampu mengikuti aturan perusahaan baik tertulis ataupun yang tidak tertulis.

Demikian surat konfirmasi permohonan magang ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.



Spv. Administrasi Umum
KC Amuntai 71400
Teddy Maulana
Teddy Maulana
Nippos : 983417519

Lampiran 3 Daftar Hadir Mahasiswa Magang

PROGRAM MAGANG MAHASISWA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

DAFTAR HADIR

N A M A : RISK A MAULIDA
 N P M : 2023098
 PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
 TEMPAT MAGANG : PT. POS INDONESIA CABANG AMUNTAI
 Bulan : JUNI 2026

No.	Hari/Tanggal	Kehadiran				Ket.
		Masuk		Keluar		
		Jam	Prf	Jam	Prf	
1	Senin, 22 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	
2	Selasa, 23 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	
3	Rabu, 24 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	
4	Kamis, 25 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	
5	Jum'at, 26 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	
6	Sabtu, 27 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	
7	Senin, 29 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	
8	Selasa, 30 Juni 2026	08.00	Prf	16.30	Prf	

Amuntai, 30 Juni 2026



Pembimbing I,

[Signature]

Citra Risa Septiani
 NIPPOS. 989486333

PROGRAM MAGANG MAHASISWA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

DAFTAR HADIR

N A M A : RISK A MAULIDA
N P M : 2023098
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
TEMPAT MAGANG : PT. POS INDONESIA CABANG AMUNTAI
Bulan : JULI 2026

No.	Hari/Tanggal	Kehadiran				Ket.
		Masuk		Keluar		
		Jam	Prf	Jam	Prf	
1	Rabu, 01 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
2	Kamis, 02 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
3	Jum'at, 03 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
4	Sabtu, 04 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
5	Senin, 06 Juli 2026	Final Test	26	16.30	26	
6	Selasa, 07 Juli 2026	Final Test	26	16.30	26	
7	Rabu, 08 Juli 2026	Final Test	26	16.30	26	
8	Kamis, 09 Juli 2026	Final Test	26	16.30	26	
9	Jum'at, 10 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
10	Sabtu, 11 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
11	Senin, 13 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
12	Selasa, 14 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
13	Rabu, 15 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
14	Kamis, 16 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	

15	Jum'at, 17 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
16	Sabtu, 18 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
17	Senin, 20 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
18	Selasa, 21 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
19	Rabu, 22 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
20	Kamis, 23 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
21	Jum'at, 24 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
22	Sabtu, 25 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
23	Senin, 27 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
24	Selasa, 28 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
25	Rabu, 29 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
26	Kamis, 30 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	
27	Jum'at, 31 Juli 2026	08.00	26	16.30	26	

Amuntai, 31 Juli 2026

Pembimbing I,



Citra Risa Septiani
NIPPOS. 989486333

PROGRAM MAGANG MAHASISWA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

DAFTAR HADIR

N A M A : RISKA MAULIDA
 N P M : 2023098
 PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
 TEMPAT MAGANG : PT. POS INDONESIA CABANG AMUNTAI
 Bulan : AGUSTUS 2026

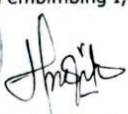
No.	Hari/Tanggal	Kehadiran				Ket.
		Masuk		Keluar		
		Jam	Prf	Jam	Prf	
1	Sabtu, 01 Agustus 2026	08.00		16.30		
2	Senin, 03 Agustus 2026	08.00		16.30		
3	Selasa, 04 Agustus 2026	08.00		16.30		
4	Rabu, 05 Agustus 2026	08.00		16.30		
5	Kamis, 06 Agustus 2026	IZIN				
6	Jum'at, 07 Agustus 2026	08.00		16.30		
7	Sabtu, 08 Agustus 2026	08.00		16.30		
8	Senin, 10 Agustus 2026	08.00		16.30		
9	Selasa, 11 Agustus 2026	08.00		16.30		
10	Rabu, 12 Agustus 2026	08.00		16.30		
11	Kamis, 13 Agustus 2026	08.00		16.30		
12	Jum'at, 14 Agustus 2026	08.00		16.30		
13	Sabtu, 15 Agustus 2026	08.00		16.30		
14	Senin, 17 Agustus 2026	08.00		10.00		

15	Selasa, 18 Agustus 2026	08.00		16.30		
16	Rabu, 19 Agustus 2026	08.00		16.30		
17	Kamis, 20 Agustus 2026	08.00		16.30		
18	Jum'at, 21 Agustus 2026	08.00		16.30		
19	Sabtu, 22 Agustus 2026	08.00		16.30		

Amuntai, 22 Agustus 2026

Pembimbing I,




Citra Risa Septiani
 NIPPOS. 989486333

Lampiran 4 Agenda Harian Magang

PROGRAM MAGANG MAHASISWA PROGRAM

STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

AGENDA HARIAN MAGANG

N A M A : RISK A MAULIDA
N P M : 2023098
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
TEMPAT MAGANG : PT. POS INDONESIA CABANG AMUNTAI
Bulan : JUNI 2026

No.	Hari/Tanggal	Uraian Pekerjaan	Jumlah	Paraf Instruktur
1	SENIN 22 JUNI 2026	Pengantaran Mahasiswa Magang ke Kantor Pos Amuntai Bersama Dosen Pembimbing	1	
		Pengarahan dan Penempatan Mahasiswa pada Bidang Kerja di Kantor Pos	1	
		Download Aplikasi Pospay dan Pembuatan Akun	1	
		Pembuatan Rekening Uang Duka Wafat (UDW) Taspen Bagi Ahli waris	1	
		Pembuatan Rekening Koran Berdasarkan Data BUPER	1	
2	SELASA 23 JUNI 2026	Legalisir Dokumen Customer	3	
		Memilih/Mengumpulkan Formulir Penarikan	1	
		Membantu Customer Mengisi Data Diri	1	
		Pembuatan Rekening Uang Duka Wafat (UDW) Taspen Bagi Ahli Waris	1	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	1	

3	RABU 24 JUNI 2026	Legalisir Dokumen Customer	1	
		Pengisian Rincian Pengaduan		
		Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Membantu Penyaluran Bantuan Sosial Kepada Customer	2	
		Membantu Memindai Surat Keterangan Klaim KCP	3	
4	KAMIS 25 JUNI 2026	Legalisir Dokumen Customer	2	
		Pengisian Rincian Pengaduan		
		Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Membantu Mencarikan Alamat Berdasarkan Data Pensiunan di CGS	1	
		Validasi Pengosongan Kas	1	
5	JUM'AT 26 JUNI 2026	Legalisir Dokumen Customer	5	
		Pengisian Rincian Pengaduan		
		Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Membuat Berita Acara Investigasi Kiriman Bank BNI	1	
		Pengisian Buku Agenda	1	
		Validasi Pengosongan Kas	1	
6	SABTU 27 JUNI 2026	Legalisir Dokumen Customer	3	
		Pengisian Rincian Pengaduan		
		Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Pengecekan Gaji Customer di Eptpens	2	
		Validasi Pengosongan Kas	1	

7	SENIN 29 JUNI 2026	Legalisir Dokumen Customer	1	
		Pengecekan Data Rekening Pensiunan	1	
		Pengecekan Data Layanan Kunjungan	1	
		Penerima Pensiun (LKPP)	1	
		Pengecekan Transaksi Tarik Tunai pada Rekening Koran	1	
		Membantu Pengisian Formulir Transaksi Layanan Keuangan (Wesel Pos, Pengiriman Uang, dan Formulir Perbankan)	2	
8	SELASA 30 JUNI 2026	Legalisir Dokumen Customer	7	
		Membantu Pengisian formulir		
		Layanan Kunjungan Penerima Pensiun (LKPP) Asabri	1	
		Pencatatan Slip penarikan PT. Pos Indonesia pada Kwintansi Panjang	2	
		Membuat Laporan Berita Acara		
		Investigasi Kiriman Bank BNI	1	
		Validasi Pengosongan Kas	1	

PROGRAM MAGANG MAHASISWA PROGRAM

STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

AGENDA HARIAN MAGANG

N A M A : RISK A MAULIDA
N P M : 2023098
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
TEMPAT MAGANG : PT. POS INDONESIA CABANG AMUNTAI
Bulan : JULI 2026

No.	Hari/Tanggal	Uraian Pekerjaan	Jumlah	Paraf Instruktur
1	RABU 01 JULI 2026	Membantu Customer Melakukan Autentikasi Wajah Melalui Aplikasi AndalbyTaspen dan Asabri Star	9	
		Membantu Pengisian Berkas Pengawasan Surat Kuasa Pensiun Taspen dan Asabri	17	
		Membantu Promosikan Brosur Kopnus Pos Kredit Pensiunan	2	
		Membantu Pengisian Formulir untuk Pengajuan Pensiunan Asabri	5	
		Membantu Customer Mengisi Kartu Pembayaran Listrik (PLN)	4	
2	KAMIS 02 JULI 2026	Membantu Customer Melakukan Autentikasi Wajah Melalui Aplikasi AndalbyTaspen dan Asabri Star	6	
		Membantu Pengisian Berkas Pengawasan Surat Kuasa Pensiun Taspen dan Asabri	3	
		Membantu Customer Mengisi Formulir Pengiriman Uang Perorangan	1	
		Pengisian Rincian Pengaduan Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Validasi Pengosongan Kas	1	

3	JUM'AT 03 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	2	
		Membantu Pengisian Berkas Surat Kuasa Pensiun Taspen dan Asabri	3	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	1	
		Melacak Kiriman Paket Customer	1	
		Pengecekan Rekening Customer	1	
4	SABTU 04 JULI 2026	Membantu Pengisian Berkas Pengawasan Surat Kuasa Pensiun Taspen dan Asabri	2	
		Membuat Laporan Berita Acara Kiriman Shopee	1	
		Meregulerisasi Rekening Pospay Customer	2	
		Membuatkan Tiket pengaduan Pulsa yang Belum Masuk	1	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	1	
5	SENIN 06 JULI 2026	Izin Fnal Test	1	
		Pengisian Rincian Pengaduan Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Pengisian Buku Agenda	1	
		Pembuatan Rekening Taspen Janda	1	
6	SELASA 07 JULI 2026	Izin Fnal Test	1	
		Pengisian Rincian Pengaduan Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Melacak Kiriman Paket Customer	1	
		Pencatatan Slip penarikan PT. Pos Indonesia pada Kwintansi Panjang	1	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspes janda	1	

7	RABU 08 JULI 2026	Izin Final Test	1	
		Legalisir Dokumen Customer	7	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	4	
		Validasi Pokas	1	
		Pengecekan Saldo Pengajuan Uang Duka Wafat (UDW)	1	
8	KAMIS 09 JULI 2026	Izin Final Test	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	7	
		Meregulerisasi Rekening Pospay Customer	1	
		Pembuatan Rekening Taspen Pensiun Yatim	1	
		Melakukan pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Pensiun Yatim	1	
9	JUM'AT 10 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	2	
		Pengisian Buku Agenda	1	
		Pembuatan Rekening Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	9	
10	SABTU 11 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	1	
		Pengisian Buku Agenda	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	6	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	1	
11	SENIN 13 JULI 2026	Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	1	
		Pengisian Buku Agenda	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	4	
		Membantu Customer Cek Gajih Pensiun	1	

12	SELASA 14 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	3	
		Pengisian Buku Agenda	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	9	
		Membantu Customer Cek Gaji Pensiun	1	
13	RABU 15 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	2	
		Membuatkan Customer Rekening Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	14	
		Membantu Customer Mengisi Formulir Pengiriman Uang Perorangan	2	
14	KAMIS 16 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	19	
		Melakukan pengunggahan data pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	1	
		Pengisian Rincian Pengaduan Customer Complaint Handling (CCH)	1	
15	JUM'AT 17 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	5	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	10	
		Membantu Mencarikan Data Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB) Customer di Aplikasi (Epotpen/CGS)	2	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	1	

16	SABTU 18 JULI 2026	Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	23	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	1	
		Mentikatkan Customer Akun Pospay yang Terblokir	1	
17	SENIN 20 JULI 2026	Legalisir dokumen Customer	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	11	
		Melakukan pengunggahan Berkas pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	1	
		Melakukan pengunggahan Berkas pengajuan Taspen Pensiun Yatim	1	
18	SELASA 21 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	5	
		Melakukan Pengunggahan Berkas pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	1	
		Melakukan Pengunggahan Berkas pengajuan Taspen Janda	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	10	
19	RABU 22 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	3	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	27	
		Mentikatkan Customer Akun Pospay yang Terblokir	1	
20	KAMIS 23 JULI 2026	Pengisian Rincian Pengaduan Customer Complaint Handling (CCH)	1	
		Mencek Nama-Nama Pensiun yang Mengambil Gaji di Berbagai KCP untuk Pengajuan Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	2	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	4	
		Validasi Pengosongan Kas	1	

21	JUM'AT 24 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	3	
		Membantu Customer Mengisi Formulir Penarikan Uang dari Luar Negeri	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	19	
22	SABTU 25 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	7	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	4	
		Pencatatan Slip penarikan PT. Pos Indonesia pada Kwintansi Panjang	1	
		Pembuatan Rekening Uang Duka Wafat (UDW) Taspen Bagi Ahli waris	2	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW) Bagi Ahli Waris	2	
23	SENIN 27 JULI 2026	Melakukan Pengisian BUPER dan Pencocokan Data Keuangan Antar KPC	3	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	2	
24	SELASA 28 JULI 2026	Legalisir Dokumen Customer	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	8	
		Melakukan Pengisian BUPER dan Pencocokan Data Keuangan Antar KPC	1	
25	RABU 29 JULI 2026	Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	4	
		Melakukan Pengisian BUPER dan Pencocokan Data Keuangan Antar KPC	2	
		Mencek Rekening Koran Customer di Aplikasi CGS	3	
		Melakukan Pengisian dan Pencocokan Data pada Neraca Loker Gabungan	2	

26	KAMIS 30 JULI 2026	Legalisir Dokumen	1	
		Pembuatan Rekening Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	2	
		Melakukan Pengisian BUPER dan Pencocokan Data Keuangan Antar KPC	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	3	
		Melakukan Pengisian dan Pencocokan Data pada Neraca Loker Gabungan	2	
27	JUM'AT 31 JULI 2026	Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	1	
		Membuat Rekening Koran berdasarkan Data BUPER	2	
		Membantu cek gaji customer	1	
		Melakukan Pengisian dan Pencocokan Data pada Neraca Loker Gabungan	1	

**PROGRAM MAGANG MAHASISWA PROGRAM
STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI**

AGENDA HARIAN MAGANG

N A M A : RISK A MAULIDA
N P M : 2023098
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
TEMPAT MAGANG : PT. POS INDONESIA CABANG AMUNTAI
Bulan : AGUSTUS 2026

No.	Hari/Tanggal	Uraian Pekerjaan	Jumlah	Paraf Instruktur
1	SABTU 01 AGUSTUS 2026	Membantu Customer Melakukan Autentikasi Wajah Melalui Aplikasi AndalbyTaspen dan Asabri Star	7	
		Membantu Pengisian Berkas Pengawasan Surat Kuasa Pensiun Taspen dan Asabri	4	
		Melakukan otentikasi terhadap pensiunan Taspen dan Asabri yang mengalami kendala atau belum berhasil melakukan autentikasi	7	
		Melakukan Pengisian BUPER dan Pencocokan Data Keuangan Antar KPC	1	
		Membantu Melakukan Link PIN Pelanggan pada Aplikasi FD Pos Indonesia untuk Keperluan Pelayanan Customer	3	
2	SENIN 03 AGUSTUS 2026	Membantu Customer Melakukan Autentikasi Wajah Melalui Aplikasi AndalbyTaspen dan Asabri Star	2	
		Membantu Pengisian Berkas Pengawasan Surat Kuasa Pensiun Taspen dan Asabri	2	
		Pembuatan Rekening Pensiunan janda	1	

		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Janda	1	26
		Membantu customer mengisi formulir SP3R (Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun Melalui Rekening) bagi penerima pensiun ASABRI	6	
3	SELASA 04 AGUSTUS 2026	Membantu Pengisian Berkas Pengawasan Surat Kuasa Pensiun Taspen dan Asabri	3	26
		Membantu Customer Mengisi Formulir SP3R (Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun Melalui Rekening) Bagi Penerima Pensiun Asabri	4	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	9	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	1	
		Membantu Melakukan Link PIN Pelanggan pada Aplikasi FD Pos Indonesia untuk Keperluan Pelayanan Customer	4	
4	RABU 05 AGUSTUS 2026	Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	2	26
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan SP3L (Pensiunan Lanjutan)	2	
		Mengunggah Berkas Taspen untuk Proses Mutasi Perpindahan Kantor ke dalam Sistem	1	
		Membantu customer mengisi formulir SP3R (Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun Melalui Rekening) Bagi Penerima Pensiun Asabri	2	
		Legalisir Dokumen Customer	1	

5	KAMIS 06 AGUSTUS 2026	IZIN		2
6	JUM'AT 07 AGUSTUS 2026	Membantu dalam Penyaluran Bantuan Sosial dari Bupati Balangan Kepada Pondok Pesantren Muhibbin Halong	1	26
7	SABTU 08 AGUSTUS 2026	Membantu dalam Penyaluran Bantuan Sosial dari Bupati Balangan Kepada Pondok Pesantren Kayaspul Anwar	1	26
		Melakukan Pengunggahan Berkas Pengajuan Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	2	
		Melakukan pengunggahan Berkas SP3L (pensiunan lanjutan) ke dalam sistem	1	
8	SENIN 10 AGUSTUS 2026	Membantu dalam Penyaluran Bantuan Sosial dari Bupati Balangan Kepada Pondok Pesantren Raudhatul Muhibbin Barabai	1	26
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	1	
9	SELASA 11 AGUSTUS 2026	Legalisir Dokumen Customer	2	26
		Melakukan Pengunggahan Berkas SP3L (pensiunan lanjutan) ke dalam sistem	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	5	
10	RABU 12 AGUSTUS 2026	Legalisir dokumen Customer	8	26
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	3	
		Pembuatan Rekening untuk Pengajuan Taspen Janda	1	
		Melakukan Pengunggahan Berkas Taspen Janda	1	
		Membantu Melakukan Link PIN Pelanggan pada Aplikasi FD Pos Indonesia untuk Keperluan Pelayanan Customer	1	

11	KAMIS 13 AGUSTUS 2026	Legalisir Dokumen	1	Cb
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	1	
		Mengumpulkan Nama-Nama SP3R (Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun Melalui Rekening) dari berbagai KCP	2	
		Membantu Membuka Blokir Rekening Pensiunan	1	Cb
		Melakukan Pengunggahan Berkas SP3L (pensiunan lanjutan) ke dalam sistem	1	
12	JUM'AT 14 AGUSTUS 2026	Pembuatan Rekening Uang Duka Wafat (UDW) Taspen Bagi Ahli Waris	2	Cb
		Melakukan Pengunggahan Berkas Taspen Uang Duka Wafat (UDW)	2	
		Mencek Saldo Pencairan Pengajuan Uang Duka Wafat (UDW)	1	
		Membantu Membuka Blokir Rekening Pensiunan	1	
		Pengisian Formuler Aplikasi Umum untuk Akun Pospay Terblokir	1	
13	SABTU 15 AGUSTUS 2026	Legalisir Dokumen Customer	12	Cb
		Pengisian Formuler Aplikasi Umum untuk Akun Pospay Terblokir	3	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	1	
		Pengecekan Gaji Customer	1	
14	SENIN 17 AGUSTUS 2026	Upacara Hari Kemerdekaan Negara Indonesia	1	Cb

15	SELASA 18 AGUSTUS 2026	Legalisir Dokumen Customer	4	
		Pengisian Formuler Aplikasi Umum untuk Akun Pospay Terblokir	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	2	
		Mengumpulkan Nama-Nama SP3R (Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun Melalui Rekening) dari berbagai KCP	1	
16	RABU 19 AGUSTUS 2026	Legalisi Dokumen Customer	2	
		Melakukan Pengunggahan Berkas SP3L (pensiunan lanjutan) ke dalam sistem	1	
		Pengisian Formuler Aplikasi Umum untuk Akun Pospay Terblokir	1	
17	KAMIS 20 AGUSTUS 2026	Legalisir Dokumen Customer	1	
		Pengisian Formuler Aplikasi Umum untuk Akun Pospay Terblokir	2	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	2	
		Membantu customer mengisi formulir SP3R (Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun Melalui Rekening) bagi penerima pensiun ASABRI	1	
18	JUM'AT 21 AGUSTUS 2026	Legalisir Dokumen Customer	2	
		Pengisian Formuler Aplikasi Umum untuk Akun Pospay Terblokir	1	
		Meregulerisasi Rekening Pospay Customer	2	
		Melakukan Pengunggahan Berkas SP3L (pensiunan lanjutan) ke dalam sistem	1	

19	SABTU 22 AGUSTUS 2026	Lomba 17 Agustus 2026	1	
		Meregulerisasi Rekening Pospay Customer	1	
		Mengunggah Surat Pernyataan Tanda Bukti diri (SPTB)	1	

Amuntai, 22 Agustus 2026

Pembimbing I,




Citra Risa Septiani
NIPPOS. 989486333

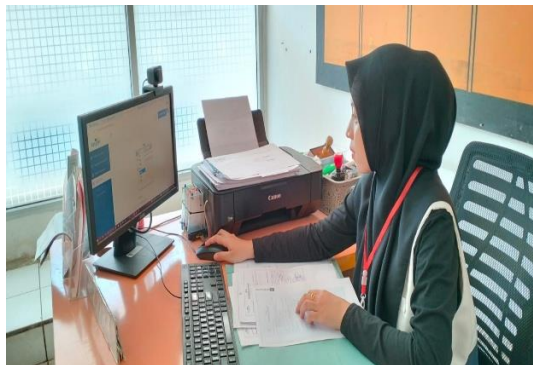
Lampiran 5 Dokumentasi Mahasiswa Kegiatan Magang



Kegiatan Pembuatan Rekening
Tabungan dan Asuransi Negeri
(TASPEN)



Kegiatan Pengajuan Upload Berkas
Tabungan dan Asuransi Negeri
(TASPEN)



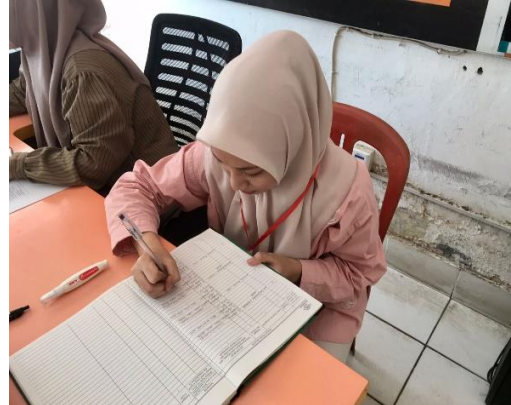
Kegiatan Pemeriksaan dan Upload Surat
Pernyataan Tanda Bukti (SPTB)



Kegiatan Pelayanan Autentikasi
Wajah Pensiunan Tabungan
dan Asuransi Pegawai Negeri
(TASPEN) dan Asuransi
Sosial Angkatan Bersenjata
Republik Indonesia
(ASABRI)



Kegiatan Pengisian Surat Kuasa
Pensiunan



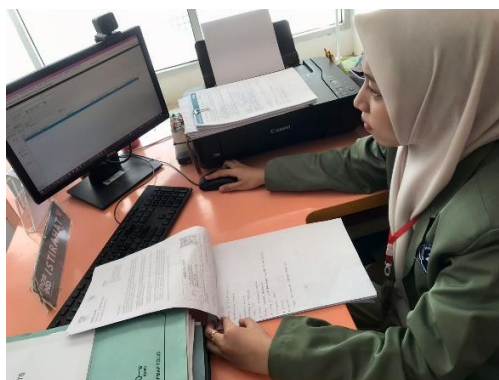
Kegiatan Pengisian Buku Pengaduan
Customer Complaint Handling (CCH)



Kegiatan Pelayanan Legalisir
Pelanggan



Kegiatan Validasi Pegosongan Kas



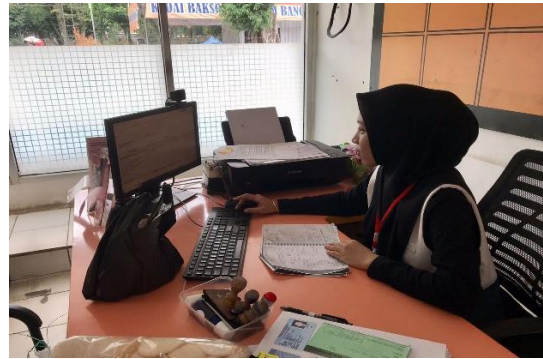
Kegiatan Meregulerisasi Rekening
Pospay Customer



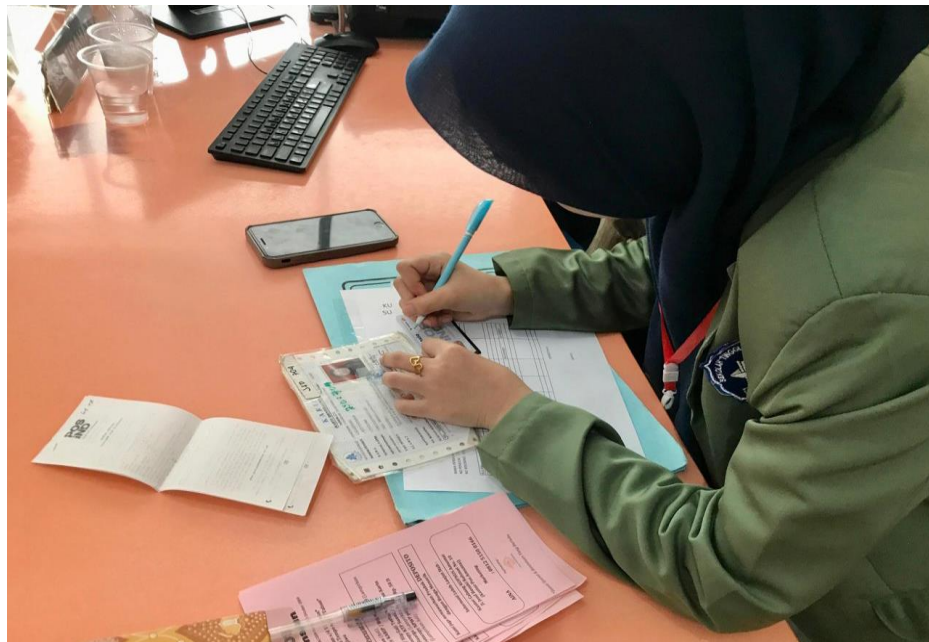
Kegiatan Melakukan Pengisian Buku
Perhitungan (BUPER) dan
Pencocokan Data Keuangan Antar
Kantor Cabang Pembantu (KCP)



Kegiatan Melakukan Pengisian dan
Pencocokan Data pada Neraca
Loket Gabungan



Kegiatan Pembuatan Rekening Koran
Berdasarkan Data Buku Perhitungan
(BUPER)



Pelayanan Kepada Pelanggan



Pengantaran Mahasiswa Magang Kepada Instansi Bersama Dosen Pembimbing



Penjemputan Mahasiswa Magang Dari Instansi Bersama Dosen Pembimbing