

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

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

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

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

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

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

B. Pendekatan Penelitian

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

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

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

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

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

C. Tipe Penelitian

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

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

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

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

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

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

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

D. Data dan Sumber Data

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 3.1
Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	FAKHRURRAZI SETIAWAN	Kepala PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai	1 Orang
2	CITRA RISA SEPTIANI	Pgs. Manager Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai	1 Orang
3	SAUKANI	Staff Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai	1 Orang
4	ERNAWATI	Pensiun PNS	1 Orang
5	SURYADHARMA	Pensiun PNS	1 Orang
6	MUHAMAD RUSLI	Pensiun PNS	1 Orang
7	ABDUL HADI	Pensiun PNS	1 Orang
8	RISWANTO	Pensiun PNS	1 Orang
9	KASPUL ANWAR	Pensiun PNS	1 Orang
10	H. AHMAD FAUZI	Pensiun PNS	1 Orang
Total			10 Orang

(Sumber: Data peneliti, 2026)

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan penjabaran dari variabel penelitian ke dalam bentuk yang lebih terukur, sehingga memudahkan peneliti

dalam proses pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

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

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

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

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

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

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

(Sumber: Data peneliti, 2026)

F. Teknik Pengumpulan Data

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

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

1. Observasi

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

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

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

2. Wawancara

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

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

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

3. Dokumentasi

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

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

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

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

G. Teknik Analisis Data

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

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

1. Reduksi Data (Data Reduction)

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

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

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

2. Penyajian Data (Data Display)

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

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

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

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

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

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

H. Uji Kredibilitas Data

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

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

1. Perpanjangan Pengamatan

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

2. Peningkatan Ketekunan

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

3. Triangulasi

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

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

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

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

4. Diskusi dengan Teman Sejawat

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

5. Member Check

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

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