

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Surabaya Untuk Pensiunan Asabri

M. Adi Trisna Wahyudi¹, Masyhudan Dardiri², M. Syam'un Rosyadi³, Herman Rozaly⁴,
Zulham Imam Fauzi⁵

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang¹²³⁴⁵

trisnaitisna@gmail.com, masyhudan.dardiri@gmail.com,

syamrosyadi@gmail.com, hermanrozaly74@gmail.com, imamfauzi2202@gmail.com

Diterima: Januari 2023 | Dipublikasikan: Februari 2023

Abstrak

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia bagian ASABRI dengan cara mengidentifikasi terlebih dahulu kemudian memberikan masukan dan saran perbaikan yang ditemukan hal-hal meliputi ; a) Bukti fisik (Tangible) belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif bagi Tim. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan diantaranya kondisi ruangan yang luas namun hanya menyediakan kipas angin yang menyebabkan para penerima pensiunan dan karyawan lainnya merasa mudah lelah, dan juga berdasarkan yang telah Tim amati, masih terdapat beberapa karyawan yang melayani masyarakat dengan sedikit emosi dan kurang kesabaran atas keluhan dari para purnawirawan. ; b) Keandalan (Relability) adanya perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan ketidakpuasan diungkapkan dengan alasan seperti keterlambatan dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya informasi tepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan para purnawirawan harus menunggu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini dapat kami simpulkan bahwa dalam keandalan (Relability) masih belum baik dan perlu diperbaiki. ; c) Daya tanggap (Responsiveness) berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Pos Indonesia kepada para purnawirawan sudah baik. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari sikap pegawai dalam membantu purnawirawan yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses pengambilan pensiunan, dan kemauan dalam membantu memberikan informasi pengambilan pensiunan ASABRI kedepannya sehingga mereka tetap melakukan pengambilan pensiunan dengan mudah. ; d) Jaminan (Assurance) kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada para ASABRI sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani ASABRI dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan penerima pensiun. ; e) Perhatian (Empaty) kualitas pelayanan dari aspek empati berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa petugas berkomunikasi dengan para purnawirawan ASABRI dengan baik, perhatian dilakukan pada saat para purnawirawan mengambil pensiunannya dengan cara mewakili penerima pensiunan yang sudah tua dan sakit-sakitan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

Abstract

Efforts to improve service quality at ASABRI's PT Pos Indonesia section by first identifying and then providing input and suggestions for improvements found include matters including; a) Physical evidence (Tangible) has not fully given a positive impression to the Team. This is caused by several reasons including the condition of the spacious room but only providing fans which causes pensioners and other employees to feel tired easily, and also based on what the Team has observed, there are still some employees who serve the community with little emotion and lack of patience with complaints from retired officers. ; b) Reliability, there are differences in perceptions between service providers and service users, dissatisfaction is expressed for reasons such as delays in completing the required services, employees who are sometimes not in the room when they are met, lack of proper information in completing work which results in retired officers having to waiting without prior notification. From this we can conclude that reliability is still not good and needs to be improved. ; c) Responsiveness (Responsiveness) based on data

findings in general it can be concluded that the quality of services provided by PT. Pos Indonesia to retired officers is good. This condition is in accordance with their wishes and expectations as can be seen from the attitude of employees in helping retired officers who experience difficulties when carrying out the pension taking process, and the willingness to help provide information on ASABRI retirement withdrawals in the future so that they can continue to make pension withdrawals easily. ; d) Assurance of the quality of service shown from the aspect of the guarantee given by employees to ASABRI is good. This can be seen from the polite and friendly attitude of the officers when serving ASABRI and the timeliness in completing the services needed by pension recipients. ; e) Attention (Empaty) quality of service from the aspect of empathy goes well. This can be seen from the findings in the field showing that officers communicate well with ASABRI retired officers, attention is paid when retired officers take their pension by representing retired recipients who are old and sick.

Keywords: Service Quality, Public Service.

Pendahuluan

PT. Pos Indonesia kantor cabang utama Surabaya sebagai salah satu instansi pemerintah berbentuk BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat maupun barang serta dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia. Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia menjadi enam daerah atau regional dalam pengoperasiannya. Pembagian regional tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia, yang terbaagi menjadi 42 Kantor Cabang Utama, 168 Kantor Cabang, dan 3.666 Kantor Cabang Pembantu. Lebih tepatnya pengabdian ini dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Surabaya yang berlokasi di Jl. Kebon Rojo No.10, Krembangan Selatan, Kec. Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur, Kode Pos 60175.

PT. Pos Indonesia memiliki kinerja yang sangat bagus dan telah memberikan layanan jasa pengiriman selama 280 tahun dan juga telah meraih penghargaan dalam kategori *The Best GRC For Corporate Governance & Compliance 2022* dalam ajang *GRC & Performance Awards 2022*. Dan PT. Pos Indonesia juga telah meraih penghargaan dalam ajang *TOP Digital PR Awards*. Ekspansi wilayah pelayanan PT. Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indoensia saja, tetapi juga meliputi dunia internsional. Pelayanan dalam skala internasioanl ini memungkinkan PT. Pos Indonesia untuk melaksanakan salah satu tujuanya untuk bisa *go international*. Ekspansi wilayah peayanan PT. Pos Indonesia ini dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan badan - badan usaha di negara lain yang berskala internasional.

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan masyarakat dan

memberikan nilai positif dalam suatu perusahaan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, maka perusahaan harus melakukan perubahan agar dapat mencapai visi dan misi kedepan.

Selain itu, PT. Pos Indonesia (*persero*) juga menjalin kerjasama dengan beberapa mitra yang bergerak dalam bisnis layanan kredit pensiunan. Jadi, para pensiunan yang mengambil uang pensiunannya di kantor Pos sekarang ini akan memiliki banyak pilihan untuk dapat menikmati fasilitas kredit pensiunan dari berbagai mitra yang ada. Para pensiunan juga dapat dengan mudah memperoleh dan mencari informasi tentang ketespanan dimana petugas kantor pos atau mitra yang ada, pasti akan siap membantu memberikan kemudahan - kemudahan yang di perlukan oleh para pensiunan.

Pada pelayanan pensiunan ASABRI di PT. Pos Indonesia terdapat beberapa poin yang harus di terapkan kepada seluruh karyawan yaitu kesabaran, ketelitian, dan juga kejujuran. Melayani penerima pensiun ASABRI adalah suatu pelayanan yang tidak mudah untuk dilakukan, sehingga perusahaan PT. Pos Indonesia kantor cabang utama Surabaya Pusat memberikan beberapa ketentuan dan aturan dalam melayani penerima pensiunan ASABRI agar penerima pensiun juga dapat meberikan nilai baik bagi perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas, Tim mengambil judul yang berkaitan dengan ini, yaitu: Manajemen Pelayanan Untuk Pensiunan ASABRI.

Berdasarkan pada hal diatas, maka fokus Timan narasi ini untuk mengetahui faktor-faktor seperti bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan, keyakinan untuk menentukan kepuasan konsumen sehingga memberikan nilai tambah dan kebutuhan informasi yang mencerminkan kesinambungan produk dan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan sehingga jumlah pelanggan semakin meningkat. Dari uraian tersebut, Tim tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS untuk Pensiunan ASABRI”

Metode Pelaksanaan

Bentuk pengabdian yang diselenggarakan dikhususkan dalam bidang seni dan kerajinan yaitu dalam hal pembuatan hantaran. Tahap awal hasil pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk identifikasi masalah yang diperoleh dari hasil diskusi tim pengabdian dengan pimpinan bidang pelayanan publik PT. POS Indonesia Kantor Cabang Utama Surabaya yaitu adanya kekurangan-kekurangan dalam pelayanan terkhusus pada pelayanan pensiunan ASABRI yang notabene adalah orang lanjut usia yang sangat perlu diberikan pelayanan ekstra sabar dan hati-hati dalam bersikap. Oleh karena itulah menjadi penting bagi tim melaksanakan pengabdian tersebut.

Terdapat dua fokus yang menjadi tema dalam pengabdian ini yaitu tentang pemahaman atau pengetahuan dalam kualitas pelayanan. Fokus yang kedua yaitu tentang kemampuan perbaikan-perbaikan (*upgrading*) dalam memberikan sebuah pelayanan agar prima pada PT.Pos Indonesia kantor cabang utama Surabaya Pusat yang bertempat di Jl. Kebon Rojo No.10, Krembangan Sel, Kec. Krembangan, Kota Surabaya.

Hasil Kegiatan

Prosedur dan Ketentuan Dalam Bekerja

PT ASABRI (Persero) menandatangani nota kesepahaman (Memorandum of Understanding atau MoU) dengan PT POS Indonesia (Persero) terkait penyaluran dana pensiun serta penggunaan jasa layanan pengiriman barang dan dokumen. Acara ini dihadiri langsung oleh Direktur Utama PT ASABRI (Persero) Adam R Damiri beserta jajaran Direksi dan Direktur Utama PT Pos Indonesia I Ketut Mardjana. Dalam sambutannya Adam R. Damiri selaku Direktur Utama PT ASABRI (Persero) mengungkapkan kebahagiaannya dalam kerja sama ini karena adanya kebijakan baru dari Direktur PT. Pos Indonesia untuk membahas kembali administrasi untuk para pensiunan yang selama ini dibebankan kepada ASABRI untuk diturunkan atau mungkin bisa dibebaskan dari biaya tersebut. Pada prinsipnya PT. ASABRI (Pesero) tetap melakukan kerjasama dengan PT. Pos Indonesia yang selama ini sudah terjalin dengan baik, tetapi Adam menekankan dengan uang yang tidak seberapa diterima oleh para purnawirawan dan juga dalam hal ini ASABRI sendiri tidak bisa berbuat banyak untuk hal itu karena sudah merupakan ketentuan dari pemerintah Adam pun meminta untuk lebih

meningkatkan pelayanan bagi para purnawirawan yang mengambil pensiun baik untuk Kantor Pos maupun Bank yang ikut bekerja sama dengan PT ASABRI (Persero) seperti tempat yang layak untuk para purnawirawan, pemeriksaan kesehatan atau yang lainnya.

Apabila kita mengacu dengan uang yang diterimanya yang tidak seberapa besarnya mereka rela untuk datang, menunggu atau antri berjam-jam lamanya, oleh karena itu kita harus bisa lebih meningkatkan pelayanan untuk para purnawirawan. Acara ini pun berjalan dengan lancar dan tertib, berharap kedepannya dapat tercipta suatu kerjasama yang saling menguntungkan dan lebih baik lagi dalam pelayanan untuk para purnawirawan. Dengan demikian pembahasan ini ditulis sesuai dengan penempatan dari PT Pos Indonesia yaitu pelayanan pensiunan ASABRI. Pelayanan yang baik selalu memberikan nilai yang baik, begitupun dengan pelayanan pensiunan ASABRI di PT Pos Indonesia. Terdapat beberapa tata nilai dalam perusahaan yang harus diterapkan dalam pelayanan pensiunan ASABRI. Berikut beberapa tata nilai yang harus diterapkan dalam pelayanan pensiunan ASABRI ; a) Amanah yaitu memegang teguh kepercayaan dan menjalankannya dengan tulus dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya. ; b) Melayani yaitu ketulusan melayani peserta dan *stakeholders* lainnya secara santun, memberikan sambutan yang hangat, bantuan dengan sepenuh hati serta memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para *stakeholders* khususnya bagi para peserta sehingga mampu memberikan kepuasan. ; c) Kerjasama yaitu bekerja secara bersama-sama dalam tim untuk mencapai kinerja yang lebih baik demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif. ; d) Kompeten yaitu komitmen untuk senantiasa meningkatkan kompetensi yang diperlukan dalam menjalankan target sesuai fungsi masing-masing, sehingga pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara prima dan optimal. ; e) Respek yaitu sikap saling menghormati dan menghargai serta kepedulian baik terhadap sesama karyawan, Peserta ASABRI maupun *stakeholders* lainnya.

Penerapan dalam pelayanan ini sangat ditegaskan kepada seluruh karyawan di PT Pos Indonesia yang bertujuan untuk memberikan nilai positif terhadap pelayanan di PT Pos Indonesia kantor cabang utama Surabaya. Kesabaran dan ketelitian adalah suatu karakter yang harus dimiliki dalam melayani seseorang terutama orang lansia yang mayoritas masih minim dengan cara penggunaan elektronik yang harus diterapkan pada zaman sekarang, sehingga pelayanan yang harus dilakukan sangat membutuhkan kesabaran dan ketelitian sehingga orang yang dilayani merasa yakin dengan pelayanan

yang dilakukan. Berdasarkan penjelasan di atas, Tim juga menerapkan hal-hal penting yang harus dilakukan dalam pelayanan dan mempraktekkan dengan memberikan arahan yang baik dan sopan, sehingga pelayanan yang dilakukan memberikan nilai positif, baik kepada karyawan maupun nama besar perusahaan PT Pos Indonesia Surabaya pusat.

Strategi Pelayanan PT. Pos Indonesia kantor cabang utama Surabaya

Pelayanan umum adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan barang dan jasa pelanggan sehingga tercapainya rasa puas bagi para pelanggan (*customer*). Apa yang dimaksud dengan *strategy* disini, yaitu suatu upaya taktik yang dilakukan orang atau lembaga pelayanan secara bertahap berdasarkan azas dan prioritas dan target waktu yang dibutuhkan. Tujuan pelayanan *public* bagi pemerintahan adalah sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Jadi sasarannya adalah rakyat pemegang kekuasaan pada negara demokrasi.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dengan pengertian di atas Tim memberikan beberapa strategi pelayanan di PT Pos Indonesia pusat Surabaya pada pelayanan pensiunan ASABRI sebagai berikut; a) Pelayanan Profesional adalah bentuk pelayanan dengan mengutamakan kepentingan pekerjaan. Maksudnya dengan bekerja secara profesional maka dapat membangun pelayanan yang baik dan tidak mengakibatkan rasa kecewa. ; b) Mementingkan customer, dengan mementingkan kepentingan customer dapat mengembangkan rasa tanggung jawab sebagai pelayan yang baik dan pastinya memberikan nilai positif terhadap perusahaan dan karyawan. ; c) Kejujuran, ketelitian dan juga kesabaran adalah langkah yang paling penting dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan pensiunan ASABRI sangat di utamakan adalah sikap yang baik dan sopan, karena dalam pelayanan pensiunan ASABRI mayoritas orang yang berkepentingan adalah orang tua

yang pangkatnya tinggi seperti TNI dan polisi, sehingga sangat diharapkan untuk bersikap jujur, sabar dan teliti agar tidak mengecewakan orang yang berkepentingan.

Kepuasan dalam melayani seseorang memang sangatlah tidak mudah, terutama pada bagian pensiunan ASABRI di PT Pos Indonesia pusat Surabaya yang mayoritasnya adalah orang yang sudah tua. Tim juga meneliti cara untuk dapat memberikan layanan yang baik yang kedepannya dapat memberikan pengalaman agar dapat bekerja dan melayani dengan maksimal. Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2001:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari ; a) Pelayanan lisan. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. ; b) Pelayanan berbentuk tulisan Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengolahan masalah masyarakat. ; c) Pelayanan berbentuk perbuatan dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.



foto 4.3 denah lokasi perusahaan

Langkah-langkah Pengambilan Pensiun ASABRI

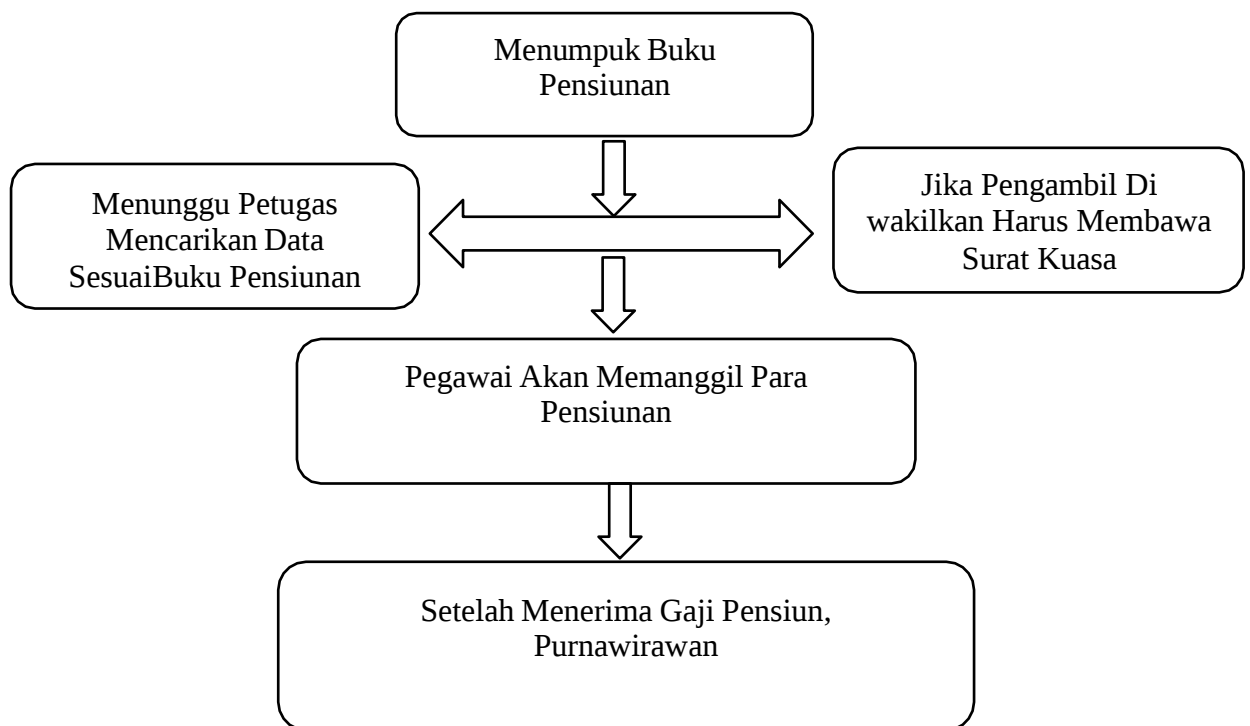


foto 4.4 prosedur pengambilan gaji pensiunan ASABRI

Dari foto di atas di ketahui proses pengambilan gaji pensiunan ASABRI, apabila terdapat pensiunan yang sakit bisa di wakilkkan dengan menyerahkan surat kuasa. Untuk

pensiunan yang sudah tua atau sedang sakit akan di dahulukan jadi tidak perlu mengikuti proses seperti yang di atas, karyawan PT. Pos juga bersedia mengantar berkas pensiunan ke luar ruangan tempat pensiunan menunggu untuk melakukan tanda tangan atau cap jempol.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang Tim peroleh dari uraian yang sudah dijelaskan sebelumnya adalah sebagai berikut ; 1) Dalam pelaksanaan pengabdian di PT Pos Indonesia Surabaya, Tim dapat menyimpulkan bahwa pada PT Pos Indonesia terdapat banyak sekali divisi salah satunya adalah dalam bagian pensiunan. Pada saat Tim melakukan program pengabdian di PT Pos Indonesia, Tim ditempatkan pada bagian pensiunan ASABRI sebagai salah satu bentuk kerja sama untuk mewujudkan kinerja yang baik. Pada PT Pos Indonesia bagian pensiunan Tim juga membantu dalam hal; a) Menyiapkan berkas untuk pengambilan pensiunan ASABRI. ; b) Membantu menginput data ASABRI untuk mempermudah pengambilan pensiunan pada bulan yang akan datang ; c) Membantu mengarahkan sesuai yang telah Tim pahami agar pengambilan pensiunan berjalan dengan baik. Maka dengan adanya tugas yang telah diberikan oleh PT Pos Indonesia, Tim mendapat pengalaman dan pemahaman luas. ; 2) Kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia bagian ASABRI meliputi ; a) Bukti fisik (*Tangible*) belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif bagi Tim. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan diantaranya kondisi ruangan yang luas namun hanya menyediakan kipas angin yang menyebabkan para penerima pensiunan dan karyawan lainnya merasa mudah lelah, dan juga berdasarkan yang telah Tim amati, masih terdapat beberapa karyawan yang melayani masyarakat dengan sedikit emosi dan kurang kesabaran atas keluhan dari para purnawirawan. ; b) Keandalan (*Reability*) adanya perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan ketidakpuasan diungkapkan dengan alasan seperti keterlambatan dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya informasi tepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan para purnawirawan harus menunggu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini dapat kami simpulkan bahwa dalam keandalan (*Reability*) masih belum baik dan perlu diperbaiki. ; c) Daya tanggap

(*Responsiven*) berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Pos Indonesia kepada para purnawirawan sudah baik. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari sikap pegawai dalam membantu purnawirawan yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses pengambilan pensiunan, dan kemauan dalam membantu memberikan informasi pengambilan pensiunan ASABRI kedepannya sehingga mereka tetap melakukan pengambilan pensiunan dengan mudah. ; d) Jaminan (*Assurance*) kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada para ASABRI sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani ASABRI dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan penerima pensiun. ; e) Perhatian (*Empety*) kualitas pelayanan dari aspek empati berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa petugas berkomunikasi dengan para purnawirawan ASABRI dengan baik, perhatian dilakukan pada saat para purnawirawan mengambil pensiunannya dengan cara mewakili penerima pensiunan yang sudah tua dan sakit-sakitan.

Saran

Pada divisi pensiunan selaku tempat untuk para purnawirawan mengambil gaji pensiunan sudah cukup baik dalam pelayanan, tetapi terdapat sedikit kekurangan seperti yang Tim amati kurangnya kesabaran dalam menghadapi para purnawirawan yang menerima gaji pensiunan. Pada dasarnya seorang karyawan yang melayani customer harus memiliki kesabaran untuk melayani para customer. Tetapi berdasarkan apa yang Tim amati, karyawan pada divisi pensiunan ASABRI masih terlihat kurang sabar dalam melayani para purnawirawan, sehingga para penerima gaji pensiunan merasa kurang puas dalam pelayanan tersebut. Seharusnya para karyawan harus memiliki kesabaran yang cukup dalam menghadapi para purnawirawan yang mayoritas adalah orang lanjut usia. Dengan demikian Tim menyarankan bahwa untuk kedepannya pelayanan di PT Pos Indonesia pusat Surabaya bisa memperbaiki hal tersebut.

Daftar Pustaka

- Ika Kusumadewi, Wahyu Hidajat, Hari Susanta Nugraha. (2022). Pengarus Fasilitas Pelayanan dan Servis Performance terhadap Kepuasan Nasabah PT. ASABRI (persero) Kantor Cabang Semarang. Semarang: *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 11, No. 2, pp. 338-346
- Millenia Titisari, Khairul Ikhwan. (2021). Proses Rekrutmen dan Seleksi: Potensi Ketidakefektifan dan Faktornya. Magelang: *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*. Vol. 6, No. 3, pp. 11-27
- Jenerson Patonengan. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui peningkatan kompetensi pegawai Negeri Sipil pada badan kepegawaian dan penguasaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Provinsi Sulawesi Utara. Siau: *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*. Vol. IV, No. 2, pp 149-159
- Supriatin, Asep Dony Suhendra. (2021). Pengarus Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan. Cikarang: *Jurnal AKRAB JUARA*. Vol. 6, No. 4, pp. 15-22
- Hendita Yosepa, Acep Samsudin, Asep Muhamad Ramdan. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Sukabumi. Sukabumi: *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*. Vol. 8, No. 3, pp. 741-747
- Antonious Along. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Pontianak: *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. Vol. 6, No. 1, pp. 94-99
- Siti Mufidah, Bambang Mursito, Eny Kustiyah. (2020). Pelatihan Kerja, Motivasi dan pengembangan Karir pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rifan Financindo Berjangka Solo. Surakarta: *Edunomika*. Vol. 04, No. 01, pp. 145- 154
- Veronica Syafrida. (2018). Kualitas Pelayanan Pensiunan Pada Peserta Pensiun di PT. TASPEN (persero) Cabang Madiun. Malang.
- Asilah Husna Khutimah, Dwi Indah Lestari, Linda Maysaroh. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cempaka Baru. Jakarta

