



Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengambilan Gaji Pensiun Asabri di PT Pos Indonesia Cabang Krembangan

Improving the Quality of Asabri Pension Collection Services at PT Pos Indonesia Krembangan Branch

Firda Nur Salsabila^{1*}, Ira Wikartika²

^{1,2} Program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Indonesia
Email: firdasalsabilaa20@gmail.com¹, irawikartika@upnjatim.ac.id²

*Penulis Korespondensi: firdasalsabilaa20@gmail.com¹

Article History:

Naskah Masuk: 14 November, 2025;

Revisi: 22 Desember, 2025;

Diterima: 04 Januari, 2026;

Tersedia: 07 Januari, 2026

Keywords: Asabri; Elderly; PT Pos Indonesia; Public Service; Queue.

Abstract. The disbursement service for Asabri pension salaries at PT Pos Indonesia, Krembangan Branch, experiences an increase in visitor numbers at the beginning of each month, resulting in crowded queues and the need for faster, clearer, and easier-to-understand service for pensioners. Most of the service recipients are elderly individuals who have limitations in reading information or following authentication procedures, making direct assistance highly necessary. This community service activity was conducted to gain a real understanding of the service flow, identify the main challenges faced by pensioners, and observe how the presence of internship students can help streamline the process. The methods used included observation, service assistance, and interviews with staff. The results show that many pensioners still require support, especially in the authentication process and understanding the queue flow. The presence of students was proven to help speed up service, reducing the average service time from 4 minutes to 2.5 minutes per person and making the queue flow more orderly. In addition to improving efficiency, the assistance also had a positive impact on the comfort of pensioners, as they received simpler explanations and direct help when facing difficulties. Therefore, this activity demonstrates that friendly, responsive, and elder-sensitive service is key to improving service quality for pensioners at PT Pos Indonesia, Krembangan Branch.

Abstrak

Pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri di PT Pos Indonesia Cabang Krembangan setiap awal bulan selalu mengalami peningkatan jumlah kunjungan, sehingga proses antrean menjadi lebih padat dan membutuhkan pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan mudah dipahami oleh pensiunan. Sebagian besar penerima layanan adalah lansia yang memiliki keterbatasan dalam membaca informasi maupun mengikuti prosedur autentikasi, sehingga pendampingan langsung sangat diperlukan. Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk memahami alur pelayanan secara nyata, mengidentifikasi kendala utama yang dialami pensiunan, serta melihat bagaimana kehadiran mahasiswa magang dapat membantu memperlancar proses tersebut. Metode yang digunakan meliputi observasi, pendampingan pelayanan, dan wawancara dengan petugas. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa masih banyak pensiunan yang membutuhkan bantuan, terutama pada proses autentikasi dan pemahaman alur antrean. Kehadiran mahasiswa terbukti membantu mempercepat proses pelayanan, menurunkan waktu layanan dari rata-rata 4 menit menjadi 2,5 menit per orang, serta membuat alur antrean lebih tertib. Selain meningkatkan efisiensi, pendampingan juga berdampak positif terhadap kenyamanan pensiunan karena mereka mendapatkan penjelasan yang lebih sederhana dan bantuan langsung saat mengalami kesulitan. Dengan demikian, kegiatan ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan mampu memahami kebutuhan lansia menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pensiunan di PT Pos Indonesia Cabang Krembangan.

Kata Kunci: Antrean; Asabri; Lansia; Pelayanan Publik; PT Pos Indonesia.

1. LATAR BELAKANG

PT Pos Indonesia sebagai salah satu BUMN tertua di Indonesia memiliki peran strategis dalam menyediakan berbagai layanan publik, termasuk layanan keuangan yang bekerja sama dengan lembaga lain, salah satunya PT Asabri. Melalui kemitraan tersebut, PT Pos Indonesia bertanggung jawab menyalurkan gaji pensiun bagi purnawirawan TNI dan Polri di seluruh wilayah Indonesia. Pelayanan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen negara dalam memberikan penghargaan dan perhatian kepada para pensiunan yang telah mengabdikan diri di bidang pertahanan dan keamanan. Layanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan, termasuk lansia, mencakup penyediaan fasilitas aksesibilitas, pelatihan petugas, dan inovasi layanan yang memastikan akses, kenyamanan, serta kesetaraan layanan sesuai kebutuhan berbeda masyarakat (Indriani & Manggalou, 2025).

Kantor Pos Cabang Krembangan merupakan salah satu titik pelayanan yang setiap bulan melayani ribuan pensiunan. Dalam periode pembayaran, terutama pada awal bulan, tingkat kunjungan meningkat tajam sehingga memerlukan proses pelayanan yang tertib, cepat, dan mudah dipahami. Tantangan semakin besar karena sebagian besar penerima layanan adalah lansia dengan kemampuan mobilitas, pemahaman informasi, dan literasi teknologi yang beragam. Kondisi ini menuntut pelayanan dengan pendekatan yang lebih humanis, sabar, dan komunikatif. Pelayanan publik yang efektif harus mampu menunjukkan inklusivitas, responsivitas, serta kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat rentan, yang mencakup aspek empati dalam berinteraksi dan melayani (Ridhoh et al., 2023).

Di sisi lain, perkembangan sistem pelayanan publik saat ini mendorong instansi untuk melakukan inovasi layanan, termasuk penggunaan teknologi dalam proses autentikasi dan verifikasi data. Meskipun demikian, adaptasi teknologi di kalangan lansia tidak selalu berjalan mulus. Banyak pensiunan yang datang tanpa pendamping, tidak memahami tahapan autentikasi, atau bahkan mengalami kesulitan mengoperasikan perangkat digital. Situasi ini sering mengakibatkan penumpukan antrean, salah alur pelayanan, dan membutuhkan intervensi langsung dari petugas maupun staf pendamping. Digitalisasi layanan hanya akan efektif apabila diikuti dengan literasi digital yang memadai serta adanya pendampingan bagi kelompok yang rentan terhadap kesenjangan teknologi.

Kendala lain yang ditemui dalam pelayanan adalah kurangnya informasi yang diterima oleh pensiunan mengenai prosedur pengambilan gaji. Beberapa datang dengan dokumen yang belum lengkap, ada yang kebingungan menentukan loket atau tahapan yang harus dijalani, dan tidak sedikit yang membutuhkan bantuan membaca atau memahami instruksi tertulis. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bergantung pada SOP yang jelas, tetapi juga pada

bagaimana petugas menyampaikan informasi secara efektif dan empatik kepada penerima layanan. Efektivitas penyampaian informasi dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh kejelasan instruksi dan kemampuan petugas mengomunikasikan prosedur sesuai karakteristik pengguna layanan.

Melalui kegiatan pengabdian yang dilakukan dalam bentuk observasi, pendampingan pelayanan, dan wawancara, ditemukan bahwa tambahan tenaga pendamping memiliki dampak signifikan terhadap kelancaran proses pelayanan. Kehadiran mahasiswa magang membantu mengurangi beban petugas dalam mengatur antrean, memandu pensiunan dalam proses autentikasi, hingga memberikan penjelasan sederhana mengenai prosedur layanan. Selain meningkatkan efisiensi, pendampingan ini juga menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman bagi pensiunan. Optimalisasi manajemen sumber daya manusia, termasuk peningkatan kompetensi dan evaluasi kinerja, berkontribusi dalam mempercepat alur layanan serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Hasbiah et al. 2024).

Dengan memperhatikan kondisi tersebut, peningkatan kualitas pelayanan pengambilan gaji pensiun menjadi hal yang sangat penting. Pelayanan publik yang baik seharusnya tidak hanya selesai pada aspek teknis, tetapi juga memastikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna layanan. Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan di Kantor Pos Cabang Krembangan diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai permasalahan yang muncul serta peluang perbaikan yang dapat diterapkan, sehingga pelayanan bagi pensiunan Asabri dapat berjalan lebih efektif, beretika, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok lansia. kualitas pelayanan publik mencakup dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang secara bersama memperlihatkan sejauh mana layanan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Evaluasi komprehensif terhadap aspek-aspek tersebut membantu mengidentifikasi peluang perbaikan agar layanan pengambilan gaji pensiun tidak hanya efisien secara teknis tetapi juga nyaman, responsif, dan memuaskan bagi kelompok masyarakat yang beragam, termasuk lansia (Rosanjaya and Nafi'ah 2023).

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya pemerintah atau lembaga yang diberi kewenangan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Elina and Bangsawan 2020). Konsep ini menekankan bahwa

pelayanan bukan hanya aktivitas administrasi, tetapi merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam menyediakan akses layanan yang berkualitas bagi seluruh warga. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Along 2020). Dalam konteks PT Pos Indonesia, pelayanan pengambilan pensiun menjadi bagian dari fungsi pelayanan publik karena menyangkut hak keuangan para pensiunan sebagai kelompok masyarakat yang harus dilayani dengan baik.

Perkembangan masyarakat dan tuntutan kualitas layanan membuat konsep pelayanan publik semakin maju. Standar pelayanan publik merupakan suatu upaya sistematis yang memastikan setiap pelayanan yang diberikan memenuhi kriteria kualitas, efisiensi, dan keadilan kepada masyarakat. Ketika standar pelayanan, prosedur yang sederhana, serta keterbukaan informasi tidak berjalan secara optimal, hal ini cenderung berujung pada keluhan publik, antrean panjang, dan ketidakpuasan masyarakat atas layanan yang diterima (Sabali susanto, Tui Fenti, and Nani Yakob 2025). Hal ini sangat relevan dengan kondisi pelayanan pengambilan gaji pensiun, di mana banyak pensiunan membutuhkan pendekatan yang lebih ramah dan tidak rumit. Kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan tepat semakin mendesak karena jumlah penerima pensiun yang terus meningkat setiap tahunnya.

Selain itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta pelaksanaan yang konsisten dengan standar pelayanan untuk mewujudkan layanan yang optimal dan berkualitas bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketika faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi, pelayanan publik cenderung mengalami kendala dan tidak efektif (Alia and Dermawan 2025). Apabila salah satu faktor tersebut tidak berfungsi secara optimal, maka kualitas pelayanan akan menurun. Pada pelayanan pensiunan di Kantor Pos, misalnya, keterbatasan jumlah petugas pada saat volume kunjungan meningkat akan berdampak pada kecepatan dan ketertiban pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan sistem antrean, peningkatan kompetensi petugas, serta pendampingan bagi kelompok lansia sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan dapat berjalan sesuai standar.

Pemerintah membuat undang-undang tentang Pelayanan Publik yang menjadi landasan penting dalam penyelenggaraan layanan. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan memberikan rasa aman kepada masyarakat (UU no 25 tahun 2009, 2017). Selain itu, implementasi Customer Relationship Management (CRM) didukung oleh komunikasi yang efektif dapat membantu organisasi membangun hubungan positif dan berkelanjutan antara penyedia layanan dan pelanggan, karena CRM memfasilitasi keterlibatan konsumen dan memperkuat interaksi antara

kedua belah pihak (Badaruddin and Wikartika 2024). Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga harus menjamin pemenuhan hak dasar masyarakat secara adil dan inklusif. Pendekatan pelayanan publik berbasis HAM menekankan prinsip non-diskriminasi, kesetaraan, dan penghormatan terhadap martabat manusia, khususnya bagi kelompok rentan dalam mengakses layanan publik (Ridhoh et al. 2023). Prinsip-prinsip tersebut sangat selaras dengan kebutuhan pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri, karena prosesnya tidak hanya menyangkut administrasi, tetapi juga kenyamanan dan perlindungan terhadap hak-hak keuangan pensiunan. Dengan demikian, konsep pelayanan publik menjadi dasar penting dalam memahami bagaimana seharusnya PT Pos Indonesia memberikan layanan terbaik bagi para penerima manfaat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan pengguna layanan. Terpenuhi atau tidaknya kebutuhan tersebut menjadi tolok ukur kualitas pelayanan, baik yang berkaitan dengan proses maupun hasil pelayanan yang diterima masyarakat (Tinggogoy, Bahar, and Tondo 2020). Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa, khususnya pada sektor layanan yang melibatkan interaksi langsung antara petugas dan pelanggan. Penerapan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kompetensi, sikap profesional, dan ketanggapan petugas layanan (Fatikhathuinniam and Ira Wikartika 2025).

Model SERVQUAL yang banyak diadopsi dalam literatur Indonesia menjelaskan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *empathy* dan *responsiveness* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan penerima layanan pada sektor publik, karena ketanggapan petugas dan empati dalam melayani kebutuhan pengguna sangat menentukan persepsi kualitas layanan (Cantika amalia 2023) (Suanah Suanah, Hary Sulaksono, and Hamzah Fansury 2024). Pada pelayanan pensiunan, dua dimensi ini menjadi krusial karena banyak pensiunan membutuhkan penjelasan berulang, pendampingan teknis, dan bimbingan dalam memahami alur autentikasi.

Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung. Dalam kajian kualitas pelayanan publik, fasilitas fisik dan sarana penunjang, seperti ruang tunggu yang nyaman dan sistem penunjuk informasi, merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang

diterima. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas, penataan alur antrean, serta penyediaan petunjuk visual menjadi bagian penting dari upaya peningkatan kualitas pelayanan pengambilan gaji pensiun (Elisatul and Brilliant 2022).

Kelompok Rentan dan Pelayanan Lansia

Pelayanan publik ramah kelompok rentan merupakan bentuk pelayanan yang dirancang untuk memastikan akses yang adil dan setara bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik, sosial, maupun ekonomi, termasuk lansia. Implementasi pelayanan publik ramah kelompok rentan menekankan pada aspek kebijakan inklusif, aksesibilitas fisik, kemudahan informasi dan komunikasi, akomodasi yang layak, serta pemberdayaan sumber daya manusia (Indriani and Manggalou 2025). Kelompok lansia termasuk dalam kategori kelompok rentan yang membutuhkan perhatian khusus dalam pelayanan publik. Menurut kebijakan kesehatan lansia dari Kementerian Kesehatan RI, proses penuaan mengakibatkan penurunan fungsi fisik serta kemunduran fungsi kognitif dan sensorik yang merupakan bagian alami dari proses menua. Penurunan kemampuan berpikir, mengingat, serta memproses informasi dapat menghambat kemampuan lansia memahami informasi dan mengikuti prosedur layanan apabila pelayanan tidak disesuaikan dengan kondisi tersebut (Kemenkes RI 2023). Dalam pelayanan administratif, kondisi ini membuat lansia membutuhkan penjelasan yang lebih sederhana, bantuan fisik, serta alur pelayanan yang tidak rumit. Sejalan dengan itu, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa jumlah penduduk lansia di Indonesia terus meningkat. Data BPS menunjukkan bahwa pada tahun 2021, terdapat sekitar 29,3 juta orang berusia 60 tahun ke atas atau sekitar 10,8 % dari total penduduk, dan proporsi ini diproyeksikan akan terus bertambah di tahun-tahun berikutnya seiring penuaan penduduk (Statistik 2021).

Pelayanan bagi kelompok rentan harus memperhatikan aspek empati, kemudahan akses, serta keterjangkauan informasi. Dalam kajian pelayanan publik, pelayanan yang humanis menjadi kunci untuk memastikan layanan dapat diakses dan dipahami dengan baik oleh semua kelompok masyarakat, termasuk lansia yang memiliki keterbatasan dalam memahami instruksi tertulis dan penggunaan teknologi layanan. Pelayanan humanis menekankan empati, perhatian, dan komunikasi yang efektif antara petugas dan pengguna layanan (Prasodjo 2017). Banyak lansia mengalami kesulitan dalam proses digitalisasi, seperti autentikasi biometrik, penggunaan aplikasi ponsel, atau pengisian formulir elektronik. Oleh karena itu, pendampingan langsung dari petugas ataupun staf tambahan sangat dibutuhkan untuk memastikan proses pelayanan dapat berjalan lancar dan tidak menimbulkan stres bagi penerima layanan.

Selain itu, regulasi pelayanan publik di Indonesia juga menekankan perlunya perlindungan bagi kelompok rentan. Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2017 menegaskan bahwa instansi wajib menyediakan layanan yang inklusif bagi kelompok lansia, difabel, maupun masyarakat dengan keterbatasan lainnya. Pelayanan inklusif tersebut dapat berupa fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, jalur prioritas, petunjuk visual yang jelas, hingga dukungan tenaga pendamping (Reformasi and Republik 2024). Dalam pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri, prinsip pelayanan inklusif menjadi sangat relevan karena sebagian besar penerima layanan adalah pensiunan lanjut usia yang memerlukan pendekatan lebih komunikatif, sabar, serta tidak terburu-buru. Upaya ini bukan hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memberikan rasa aman dan dihargai kepada para pensiunan.

3. METODE PENELITIAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri di PT Pos Indonesia Cabang Krembangan, penulis melakukan kegiatan pengabdian yang bertujuan untuk memahami secara langsung bagaimana pelayanan dijalankan dan apa saja kendala yang sering muncul. Kegiatan ini penting karena pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada prosedur, tetapi juga pada interaksi antara petugas dan penerima pensiun, sikap, serta kemampuan petugas dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan.

Melalui kegiatan pengabdian ini, penulis dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang alur pelayanan, mulai dari kedatangan pensiunan, proses foto autentikasi, hingga penyerahan gaji pensiun kepada penerima. Selain itu, kegiatan ini juga membantu mengetahui bagaimana penerima pensiun merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga bisa diidentifikasi area mana yang perlu ditingkatkan.

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa metode agar informasi yang diperoleh lengkap dan akurat. Metode pertama adalah observasi, yaitu dengan melihat langsung bagaimana proses pelayanan berlangsung, termasuk cara petugas melayani penerima pensiun dan interaksi yang terjadi. Metode kedua adalah pendampingan pelayanan, di mana penulis ikut serta dalam proses pelayanan untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang langkah-langkah kerja dan kendala yang dihadapi petugas. Metode ketiga adalah wawancara, yaitu proses pengumpulan data melalui percakapan langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pelayanan. Wawancara ini dilakukan kepada pegawai, juru bayar, serta staf perbantuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur kerja,

kendala di lapangan, serta praktik pelayanan pensiunan yang berlangsung. Melalui wawancara, penulis dapat memahami perspektif internal organisasi dan mendapatkan data yang tidak tersedia pada dokumen tertulis, sehingga hasil analisis menjadi lebih komprehensif dan akurat.

Dengan kombinasi metode tersebut, diharapkan penulis dapat menyusun evaluasi pelayanan yang menyeluruh, memberikan masukan yang tepat bagi petugas, dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri di PT Pos Indonesia Cabang Krembangan.

Observasi

Kegiatan observasi penulis lakukan sejak awal penempatan magang untuk memahami bagaimana proses pelayanan pensiunan dijalankan setiap harinya. Penulis mengamati alur antrian mulai dari kedatangan pensiunan, proses autentikasi, hingga tahap pembayaran gaji di loket. Selain itu, penulis juga mencatat kebiasaan dan kebutuhan pensiunan yang datang, termasuk kendala-kendala kecil yang sering muncul, seperti kelengkapan berkas yang belum sesuai, kesulitan dalam memahami prosedur, atau keterlambatan pengurusan dokumen.

Pencatatan ini tidak hanya dilakukan untuk mengetahui apa yang terjadi di lapangan, tetapi juga sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan mencatat setiap temuan, penulis dapat mengidentifikasi bagian mana dari proses pelayanan yang perlu diperbaiki, baik dari sisi petugas maupun dari sisi pemahaman pelanggan. Hasil observasi ini kemudian menjadi dasar bagi penulis untuk memberikan masukan yang sesuai, menyesuaikan diri dengan pola kerja yang ada pada PT. Pos Indonesia KPC Krembangan.

Pendampingan Pelayanan

Selama magang, penulis juga terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan sebagai bentuk pendampingan kepada petugas juru bayar. Tugas yang penulis lakukan cukup beragam, mulai dari mendampingi pensiunan ketika dilakukan autentikasi awal sebelum menuju loket, memberikan informasi terkait prosedur pengambilan pensiun, hingga membantu mengatur antrian agar tetap tertib. Hal ini dilakukan agar proses pelayanan berjalan lebih nyaman dan lancar.

Pada saat jumlah kunjungan meningkat, penulis juga ikut membantu petugas untuk mempercepat alur pelayanan agar tidak terjadi penumpukan antrian. Melalui pendampingan ini, penulis dapat melihat secara langsung bagaimana koordinasi antar petugas menjadi hal yang sangat penting, terutama dalam menjaga kelancaran alur pelayanan dan memastikan setiap pensiunan mendapatkan pelayanan yang ramah dan tepat waktu sesuai SOP. Pendampingan

yang penulis lakukan juga memberikan pemahaman lebih dalam tentang alur pelayanan di lapangan, sekaligus menjadi bahan untuk menilai apakah prosedur yang diterapkan sudah efektif atau masih diperlukan perbaikan.

Wawancara

Selain observasi dan pendampingan, penulis juga menggunakan metode wawancara untuk memperoleh penjelasan yang lebih mendalam mengenai proses pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri. Wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa staff yang berperan dalam alur pelayanan setiap harinya.

Melalui wawancara ini, penulis menggali informasi mengenai tahapan kerja yang dilakukan petugas, kendala yang paling sering muncul di lapangan, cara mereka mengatasi keluhan dari pensiunan, serta pendapat mereka mengenai efektivitas prosedur pelayanan yang saat ini diterapkan. Penulis juga menanyakan bagian mana dari pelayanan yang menurut petugas masih perlu ditingkatkan agar prosesnya lebih cepat, mudah, dan nyaman bagi penerima pensiun.

Hasil wawancara ini membantu penulis memahami pelayanan dari sudut pandang pelaksana, sehingga dapat dibandingkan dengan temuan dari observasi dan pendampingan. Informasi yang diperoleh juga menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan di PT Pos Indonesia Cabang Krembangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan observasi, pendampingan, dan wawancara selama magang di PT Pos Indonesia KPC Krembangan menunjukkan beberapa hal penting terkait proses pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri. Semua hasil yang didapat kemudian dianalisis untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan berlangsung serta dampak keterlibatan mahasiswa magang dalam kegiatan pengabdian masyarakat di PT. Pos Indonesia KPC Krembangan

Berdasarkan observasi sejak awal penempatan magang, proses pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri berjalan melalui beberapa tahapan: kedatangan pensiunan, proses autentikasi, hingga pembayaran gaji di loket. Secara umum pelayanan berjalan lancar, meskipun terdapat beberapa hambatan, seperti antrean panjang, kurangnya informasi yang dipahami pensiunan, serta kendala komunikasi yang dialami lansia. Mayoritas pensiunan masih membutuhkan pendampingan dalam proses autentikasi, dan pemahaman terhadap alur pengambilan gaji pensiunan

Hal ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan harus bersifat cepat, tepat, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (UU no 25 tahun 2009 2017) .Dalam konteks ini, kemampuan petugas dalam menjaga kelancaran proses, memberikan informasi, dan memperhatikan kebutuhan lansia menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pensiun.

Hari/Tanggal	Jumlah
1 - 10	2498
11 - 20	1185
21 - 30	99

Dari Tabel 1 terlihat bahwa puncak kunjungan terjadi pada awal bulan (hari 1 - 10) sehingga menyebabkan antrean lebih panjang.

Selama pendampingan, penulis terlibat langsung dalam berbagai kegiatan operasional di loket pelayanan, antara lain membantu proses autentikasi , mengatur antrean agar lebih tertib, memberikan informasi prosedur pengambilan pensiun, serta mendampingi lansia yang membutuhkan bantuan khusus selama proses verifikasi. Kegiatan ini tidak hanya memperlancar alur pelayanan dan mengurangi waktu pemeriksaan per pensiunan, tetapi juga membantu petugas juru bayar fokus pada proses inti yaitu pembayaran gaji pensiun di loket.

Selain itu, kehadiran penulis turut meningkatkan kenyamanan pensiunan, terutama bagi mereka yang kurang memahami prosedur atau mengalami kesulitan komunikasi. Pendampingan ini juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengamati secara langsung pola kerja, koordinasi antarpetugas, serta kendala yang muncul di lapangan, sehingga menjadi pengalaman praktis dalam menerapkan prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan ramah. Dampak dari kehadiran mahasiswa terlihat pada tertibnya antrean, berkurangnya kebingungan pensiunan, dan meningkatnya efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 2. Lama Waktu Pelayanan per Pensiunan.

Tahap Pelayanan	Sebelum Magang (menit/orang)	Setelah Magang (menit/orang)
Pengecekan berkas awal	1 menit	< 1 menit
Autentikasi & Verifikasi	2 menit	1 menit
Pembayaran di loket	1 menit	30 detik
Total	4 menit	2,5 menit

Tabel 2 menunjukkan bahwa pendampingan mahasiswa magang mampu mempercepat proses pelayanan hingga 2,5 menit per orang, sejalan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, hasil wawancara dengan beberapa staf menunjukkan bahwa

kendala paling umum adalah kurangnya pemahaman pensiunan terhadap teknologi. Banyak yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi, bahkan ada yang tidak memiliki handphone, sehingga membutuhkan pendampingan.

Petugas menyampaikan bahwa dikarenakan pada awal bulan jumlah pensiunan meningkat mereka perlu lebih fokus untuk menjaga kelancaran proses verifikasi, meskipun belum sampai menimbulkan kelelahan atau menurunkan kualitas pelayanan. Kehadiran mahasiswa magang membantu memperlancar antrean dan memberikan penjelasan awal kepada pensiunan, sehingga suasana pelayanan menjadi lebih tertib, nyaman, dan komunikatif.

Tabel 3. Kendala Pensiunan dalam Proses Pelayanan (Perkiraan).

Kendalan	Persentase (%)
Dokumen tidak lengkap	5%
Kesulitan membaca/menulis	20%
Bingung alur antrean	10%
Mebutuhkan pendampingan	40%

Berdasarkan temuan tersebut, pelayanan di Kantor Pos Cabang Krembangan sudah berjalan sesuai standar operasional, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan, khususnya pada pengelolaan antrean, penyediaan informasi, dan interaksi dengan lansia. Kehadiran mahasiswa magang terbukti memberikan kontribusi positif seperti mempercepat proses absensi, membantu pengaturan antrean, dan membantu komunikasi dengan pensiunan lansia. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, kegiatan pendampingan juga menjadi sarana evaluasi internal bagi instansi, seperti perlunya penambahan petunjuk visual, sosialisasi terkait alur ataupun SOP pengambilan gaji pensiun, dan penyesuaian kapasitas ruang tunggu. Kombinasi dukungan sumber daya manusia tambahan, pengelolaan antrean yang lebih sistematis, dan peningkatan komunikasi terbukti meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan karena ketanggapan petugas (*responsiveness*), rasa empati (*empathy*), serta manajemen alur layanan yang efektif merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan publik yang dipersepsikan positif oleh masyarakat (Febri Yuliani 2019). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan manfaat nyata bagi PT Pos Indonesia Cabang Krembangan sekaligus pengalaman profesional bagi mahasiswa magang dalam memahami implementasi pelayanan publik secara langsung.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil observasi, pendampingan, dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan magang di PT Pos Indonesia Cabang Krembangan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengambilan gaji pensiun Asabri telah berjalan dengan baik namun tetap memerlukan beberapa perbaikan. Alur pelayanan yang meliputi autentikasi, verifikasi, hingga pembayaran di loket sudah sesuai prosedur, namun masih ditemui kendala seperti antrean panjang, kesulitan komunikasi dengan pensiunan lansia, serta rendahnya pemahaman terhadap teknologi yang digunakan dalam proses layanan. Kendala tersebut berdampak pada lamanya waktu pelayanan dan perlunya pendampingan tambahan.

Kehadiran mahasiswa magang memberikan kontribusi signifikan terhadap kelancaran proses pelayanan, terutama dalam membantu autentikasi, memberikan informasi, mengatur antrean, dan mendampingi pensiunan yang membutuhkan bantuan. Pendampingan ini terbukti mempercepat proses, mengurangi kebingungan pensiunan, serta meningkatkan kenyamanan dan ketertiban selama pelayanan berlangsung. Selain itu, temuan di lapangan memberikan masukan yang penting bagi instansi untuk meningkatkan aspek komunikasi layanan, memperbaiki tata kelola antrean, serta menyediakan media informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh pensiunan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Krembangan dapat dicapai melalui penguatan SOP, penyediaan pendampingan yang memadai, serta optimalisasi peran petugas dalam memberikan layanan yang ramah, cepat, dan efektif. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pensiunan, tetapi juga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok lansia.

DAFTAR REFERENSI

- Alia, Nadya Fitri, and Windy Dermawan. 2025. "Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial." *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial* 11(1):244–56. <https://www.ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jn/article/view/4431>.
- Along, Antonius. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(01):94–99. doi:10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11.
- Badaruddin, Achmad Khalid, and Ira Wikartika. 2024. "Customer Relationship Management Membangun Engagement Konsumen Di PT. Naruna Karya Bersama." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)* 5(4):5729–32.

- Cantika amalia. 2023. "Jurnal Academia Praja." *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik* 6(1):109–28.
- Elina, Maria, and Ryorycardo Bangsawan. 2020. "Analisis Penerapan E-Government Dan Dampaknya Pada Kinerja Dan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung." *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)* 1(01):9–18. doi:10.24967/jmms.v1i03.515.
- Elisatul, Rochmah, and Rosy Brilliant. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Deket Dalam Perekaman E-KTP." 10(1):1–12.
- Fatikhatuinniam, Annauval, and Ira Wikartika. 2025. "Optimalisasi Pelayanan Front Office Melalui Peningkatan Prosedur Dan Kompetensi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya." *Jdistira* 5(2):313–21. doi:10.58794/jdt.v5i2.1456.
- Febri Yuliani, Selvi Rianti, Zaili Rusli,. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 17(2):412–19. doi:10.46730/jiana.v17i2.7899.
- Hasbiah, Hasbiah, Tunggul Prasodjo, Nur Imam Saifuloh, Anshar Daud, and Murtiadi Awaluddin. 2024. "Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik." *Journal Of Human And Education (JAHE)* 4(6):46–53. doi:10.31004/jh.v4i6.1690.
- Indriani, Silmah Salsabilla, and Singgih Manggalou. 2025. "Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur." *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced* 3(1):408–16. doi:10.61579/future.v3i1.387.
- Kemenkes RI. 2023. "Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tatalaksana Osteoporosis." *Pusat Data Dan Informasi Kementrian Kesehatan RI* 1–12. <https://pusdatin.kemkes.go.id/article/view/21051100002/situasi-osteoporosis-di-indonesia.html>.
- Prasodjo, Tunggul. 2017. "Paradigma Humanis Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 7(1):38. doi:10.26858/jiap.v7i1.3438.
- Reformasi, D. A. N., and Birokrasi Republik. 2024. "Permenpanrb-No-11-Tahun-2024 (2)."
- Ridhoh, M. Yunasri, Andi Supratman, Fediyatun Muntazarah, Rasyid Ridha, and Zulaikha Tri Astuti. 2023. "Penguatan Kapasitas Aparatur Sipil Negara Sebagai Pelayanan Publik Berbasis HAM Di Kabupaten Soppeng Dan Wajo." 280–87.
- Rosanjaya, Loktavia, and Binti Azizaton Nafi'ah. 2023. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak." *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9(2):125–36. doi:10.25299/jiap.2023.13501.
- Sabali susanto, Tui Fenti, and Nani Yakob. 2025. "Standar Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan." *Journal Administration and Public Service* Volume 5 N(April):62.

Statistik, Badan Pusat. 2021. *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2021*.

Suanah Suanah, Hary Sulaksono, and Hamzah Fansury. 2024. “Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Dan Empathy.” *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)* 17(Vol 17 No 2 (2024): Juli-Desember):79–92.

Tinggogoy, Deiby Christiana, Djarul Bahar, and Simson Tondo. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara.” *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)* 3(2). doi:10.31506/jipags.v3i2.7553.

UU no 25 tahun 2009. 2017. “Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.” *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009* 32.