

**KUALITAS PELAYANAN JASA KEUANGAN *FUND*  
*DISTRIBUTION* DAN *BANK CHANNELING*  
PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
CABANG UTAMA SURABAYA 60000**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH:**

**FOTINUS WAHYUDI JOSIRIZ**  
**NPM. 20041010057**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN JASA KEUANGAN *FUND DISTRIBUTION* DAN  
*BANK CHANNELING* PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
CABANG UTAMA SURABAYA 60000**

**Disusun Oleh:**

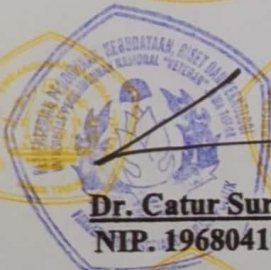
**Fotinus Wahyudi Josiriz**  
**NPM. 20041010057**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,  
Pembimbing**

  
**Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP**  
**NPT. 21219941014318**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN JASA KEUANGAN *FUND DISTRIBUTION* DAN  
*BANK CHANNELING* PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
CABANG UTAMA SURABAYA 60000**


**Disusun Oleh:**

**Fotinus Wahyudi Josiriz  
NPM. 20041010057**

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
*Journal La Sociale*, Newinera Publisher  
(Terakreditasi Sinta 3), Volume 05, Issue 04**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing**

  
**Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP  
NPT. 21219941014318**

**TIM PENGUJI**


**1. Ketua**

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP.196601031989032001**

**2. Sekretaris**


  
**Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP  
NPT. 21219941014318**

**3. Anggota**

  
**Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP.196902101993032001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006**



LEMBAR REVISI

KUALITAS PELAYANAN JASA KEUANGAN *FUND DISTRIBUTION* DAN  
*BANK CHANNELING* PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
CABANG UTAMA SURABAYA 60000

Disusun Oleh:

Fotinus Wahyudi Josiriz  
NPM. 20041010057

Telah direvisi dan disahkan pada Mei 2024


Menyetujui,


Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

  
Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP.196601031989032001

  
Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP  
NPT. 21219941014318

  
Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP.196902101993032001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

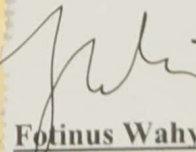
Nama : Fotinus Wahyudi Josiriz  
NPM : 20041010057  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jasa Keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Surabaya 60000

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 11 Mei 2024  
Yang Membuat Pernyataan



  
**Fotinus Wahyudi Josiriz**  
NPM. 20041010057

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Kualitas Pelayanan Jasa Keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Surabaya 60000**”. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi gelar sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP selaku dosen pembimbing yang selama penyusunan skripsi ini telah dengan segala perhatian dan kesabaran meluangkan waktu untuk penulis serta memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan.

5. Seluruh Bapak dan Ibu pegawai Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 yang telah bersedia mengizinkan dan membantu peneliti dalam mencari data dan informasi tentang PT. Pos Indonesia.
6. Ayah, Ibu, Kakak, semua Keluarga tercinta serta segenap Sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan motivasi serta doa.
7. Teman-teman seperbimbingan dan seangkatan Administrasi Publik 2020 yang saling memberikan dukungan, semangat, serta saran terhadap proses penyusunan skripsi ini.
8. Pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran yang dapat membangun sangat diharapkan oleh penulis dalam perbaikan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori .....	22
2.2.1 Konsep Pelayanan.....	22
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik .....	27
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	34



2.2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan/Pemohon.....	40
2.3 Kerangka Berpikir .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis dan Metode Penelitian .....	43
3.2 Lokasi Penelitian .....	44
3.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	44
3.4 Teknik Penentuan Informan (Sumber Data).....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6 Teknik Analisis Data .....	50
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>55</b>
4.1.1 Sejarah Pos Indonesia .....	55
4.1.2 Profil Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000.....	56
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai Perusahaan .....	59
4.1.4 Bentuk dan Makna Logo .....	60
4.1.4 Jenis Pelayanan pada Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 .....	62
4.1.5 Struktur Organisasi .....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	75
4.3 Pembahasan.....	135
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>144</b>
5.1 Kesimpulan .....	144
5.2 Saran .....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>147</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>151</b>
----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 Daftar Kantor Pembantu Cabang Pos Se-Kota Surabaya .....	9
Tabel 1. 2 Hasil Vote Layanan KCU Surabaya 60000 .....	10
Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	19
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Jenis Maladministrasi.....	3
Gambar 1.2 Daftar dan Jumlah Instansi Terlapor.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	42
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive model).....	52
Gambar 4. 1 Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 .....	56
Gambar 4. 2 Logo Pos Indonesia .....	60
Gambar 4. 3 Detail Logo Pos Indonesia .....	61
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 .....	68
Gambar 4. 5 Pegawai Berpenampilan Rapi .....	79
Gambar 4. 6 Ketentuan Penggunaan Seragam Pegawai KCU Surabaya 60000 .....	80
Gambar 4. 7 Kondisi Ruangan Pelayanan Jasa Keuangan Fund Distribution dan Bank Channeling .....	83
Gambar 4. 8 Pendingin Ruangan Pada Ruang Pelayanan Jasa Keuangan .....	84
Gambar 4. 9 Petugas Kebersihan Sedang Membersihkan Ruangan Pelayanan.....	84
Gambar 4. 10 KCU Surabaya 60000 Menerima Layanan .....	89
Gambar 4. 11 Titik Lokasi Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000.....	92
Gambar 4. 12 Informasi Layanan Melalui Akun Instagram Kantor Cabang Utama Surabaya 60000.....	93
Gambar 4. 13 Alat Bantu Pelayanan Jasa Keuangan .....	94
Gambar 4. 14 Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2013 tentang Pos.....	100



Gambar 4. 15 Syarat dan Prosedur Pelayanan Jasa Keuangan Fund Distribution dan Bank Channeling pada KCU Surabaya 60000 .....	102
Gambar 4. 16 Kondisi Loker Pelayanan Jasa Keuangan Fund Distribution .....	110
Gambar 4. 17 Fasilitas Kursi Roda Bagi Para Lansia Penerima Uang Pensiunan.....	117
Gambar 4. 18 Pemohon sedang Menunggu Proses Pelayanan Jasa Keuangan Bank Channeling .....	134

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	151
Lampiran 2 Disposisi Izin penelitian dari KCU Surabaya 60000 .....	152
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	153
Lampiran 4 Dokumentasi penelitian .....	154
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Publikasi Imiah .....	155
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Jurnal La Sociale .....	156
Lampiran 7 Surat LOA .....	157
Lampiran 8 Cek Plagiasi .....	158
Lampiran 9 Pedoman Wawancara .....	159
Lampiran 10 Pedoman Dokumentasi .....	163
Lampiran 11 Pedoman Observasi .....	164

## ABSTRAK

### FOTINUS WAHYUDI JOSIRIZ, KUALITAS PELAYANAN JASA KEUANGAN *FUND DISTRIBUTION* DAN *BANK CHANNELING* PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UTAMA SURABAYA 60000

Kantor Cabang Utama (KCU) Surabaya 60000 merupakan kantor pos pusat di Surabaya yang menyediakan jasa layanan pos berupa layanan jasa kurir, logistik dan jasa keuangan. Saat ini persaingan penyedia jasa layanan pos semakin berkembang. Penilaian akan kualitas pelayanan dari pengguna jasa pos pada KCU Surabaya 60000 juga menunjukkan bukti bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya membawa kepuasan bagi setiap pengguna jasa. Guna mempertahankan eksistensi dari KCU Surabaya yang merupakan bagian dari BUMN, pihak PT. Pos berusaha mengembangkan semua jenis pelayanannya secara optimal dengan memperhatikan kualitas pelayanan, salah satunya pada pelayanan jasa keuangan pos yang disediakan oleh KCU Surabaya 60000 yakni *Fund Distribution* dan juga *Bank Channeling*. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisa dan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan jasa keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang utama Surabaya 60000. Jenis penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari: Berwujud (*Tangibel*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa keuangan *Fund distribution* dan *Bank channeling* pada PT. Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000 bisa dikatakan baik atau sudah berkualitas, karena setiap dimensi penilaian telah tercapai dan memberikan rasa puas kepada setiap pengguna layanan. Namun, terdapat beberapa catatan yaitu tentang pegawai yang belum menggunakan tanda pengenal dan juga sistem antrian pada pelayanan *Bank channeling* yang tidak secara konsisten digunakan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Layanan jasa keuangan, Distribusi dana dan Penyaluran bank.

## **ABSTRACT**

### **FOTINUS WAHYUDI JOSIRIZ, *QUALITY OF FINANCIAL SERVICES FUND DISTRIBUTION AND BANK CHANNELING AT PT. POS INDONESIA (PERSERO) MAIN BRANCH SURABAYA 60000***

*Main Branch Office (KCU) Surabaya 60000 is a central post office in Surabaya that provides postal services in the form of courier services, logistics and financial services. Currently, competition for postal service providers is growing. Assessment of the quality of service from postal service users at KCU Surabaya 60000 also shows evidence that the services provided have not fully brought satisfaction to each service user. In order to maintain the existence of KCU Surabaya which is part of a BUMN, PT Pos is trying to develop all types of services optimally by paying attention to service quality, one of which is the postal financial services provided by KCU Surabaya 60000, namely Fund Distribution and Bank Channeling. The purpose of the study was to analyze and describe the quality of financial services Fund Distribution and Bank Channeling at PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya 60000 main branch. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The theory used is the theory of service quality Zeithaml, Parasuraman and Berry which consists of: Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that the quality of financial services Fund distribution and Bank channeling at PT Pos Indonesia Main Branch Surabaya 60000 can be said to be good or already qualified, because each assessment dimension has been achieved and provides a sense of satisfaction to each service user. However, there are several notes, namely about employees who have not used identification and also the queuing system at the Bank channeling service which is not consistently used.*

**Key words:** *Public Services, Service Quality, Financial Services, Fund Distribution and Bank Channeling.*