

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berbicara mengenai isu publik, tentunya tidak asing lagi bagi masyarakat akan topik hangat yang membahas tentang pelayanan. Dalam setiap aktivitas masyarakat, kebutuhan akan pelayanan tidak dapat saling terpisahkan. Baik kelompok maupun secara individu tentunya membutuhkan barang dan jasa layanan sebagai penunjang keberlangsungan hidup. Secara sederhana, pelayanan dapat kita pahami sebagai suatu kegiatan atau rangkaian aktivitas yang berlangsung dalam bentuk interaksi antara seseorang dengan orang lain ataupun aktivitas fisik yang dilakukan oleh mesin dalam proses menyediakan kebutuhan dan kepuasan orang lain (Ahmad, 2018). Prasajo menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah usaha memberi manfaat kepada publik atau membantu masyarakat dengan cara menyediakan barang dan juga jasa yang dibutuhkan (Ahmad, 2018)

Pelayanan publik merupakan fungsi atau tugas dasar dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang wajib untuk diselenggarakan demi memenuhi kepentingan publik. Sebagaimana yang dikutip dari Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Ratminto dan Atik Septi dalam Ningrum & Hermayanty (2019), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan:

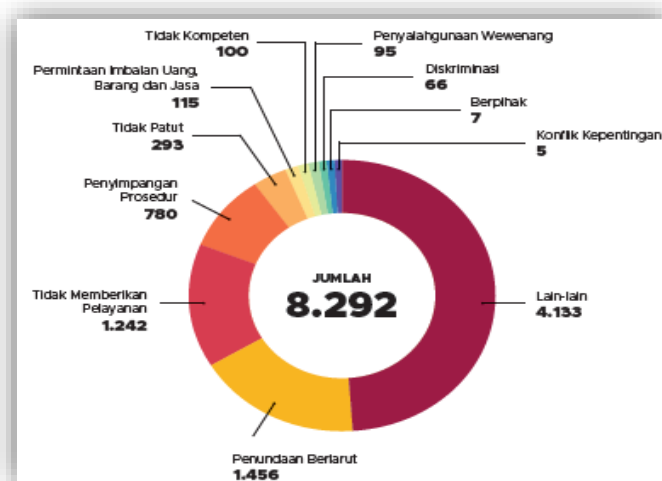
“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Pelayanan publik (*public service*) yang mana di Indonesia mempunyai kesamaan maksud dengan istilah pelayanan masyarakat atau pelayanan umum merupakan amanat yang bersumber dari konstitusi (Wijaya et al., 2022). Perihal pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya tertulis bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berakar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun (2003), yang di dalamnya memuat acuan bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima, yang memenuhi harapan dan kebutuhan dari pemberi maupun penerima layanan.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Maka dari pada itu, aparatur negara dan penyedia layanan publik wajib dan bertanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan (Ningrum & Hermayanty, 2019). Kualitas pelayanan yang dimaksudkan di sini mempunyai arti sederhana yaitu memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen (Ahmad, 2018). Wyckof juga menerangkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau mutu

yang diharapkan dalam menjaga kestabilan layanan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pengguna layanan (Ardiputra & Prawira, 2020)

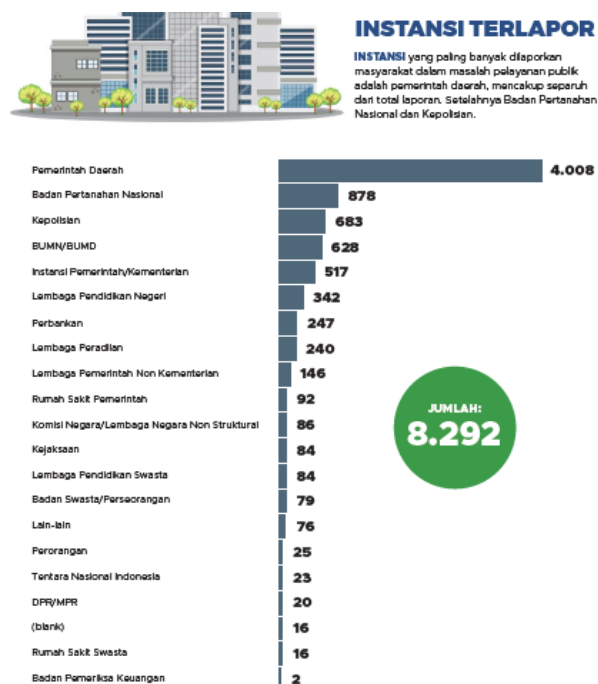
Dalam UU No. 25 tahun 2009 dan pada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun (2003) pemerintah menetapkan standar dan juga prinsip pelayanan publik yang perlu dilaksanakan oleh penyelenggara di setiap unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sederhananya bahwa pelayanan yang baik dapat tercipta jika pelayanan dapat terselenggara dengan cepat, jelas, aman, lancar, mudah, tidak berbelit-belit, dan tentunya dapat dipahami serta dapat dilaksanakan dengan baik oleh masyarakat yang menerima pelayanan (Prihatina, 2022). Standar ini ditetapkan agar dapat menunjang tercapainya pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat, karena masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah (Laka & Niwele, 2019).



**Gambar 1.1 Jenis Maladministrasi**

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman (2022)

Pada gambar 1.1 di atas yang mana bersumber dari data laporan tahunan ombudsman 2022, secara spesifik dapat dilihat bahwa terdapat 10 jenis tindakan dugaan maladministrasi yang terjadi dalam kurun waktu satu tahun tersebut. Adapun rincian dugaan tindakan maladministrasi yang dilakukan mencakup pelayanan yang tidak kompeten, adanya penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, ketidak patuhan, diskriminasi, keberpihakan, konflik kepentingan, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut-larut terhadap pelayanan dan dugaan tindakan kecurangan lainnya dalam pelayanan.



**Gambar 1.2 Daftar dan Jumlah Instansi Terlapor**

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman (2022)

Gambar 1.2 di atas juga menunjukkan bahwa kurang lebih terdapat 8.292 laporan dugaan tindakan kecurangan dalam pelayanan yang dilaporkan masyarakat kepada pihak ombudsman RI selama tahun 2022 dan itu tertuju pada 21 instansi. Dalam data tersebut, Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik

merangkum bahwa Pemerintah Daerah, Badan Pertanahan Nasional, Kepolisian, BUMN/BUMD, dan Instansi Pemerintah/Kementrian menduduki lima posisi teratas sebagai instansi terlapor. Dari data tersebut dapat dilihat juga bahwa BUMN sebagai badan usaha yang dikelola pemerintah menjadi instansi terlapor pada urutan empat besar dengan jumlah laporan mencapai 628 laporan. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa sejauh ini BUMN atau perusahaan yang dinaungi oleh BUMN belum melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin.

Dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun (2003) tentang Badan Usaha Milik Negara, dijelaskan bahwa BUMN merupakan badan usaha yang mempunyai tugas untuk menyediakan layanan kepada masyarakat, menghasilkan barang dan jasa demi tercapainya pemenuhan kebutuhan masyarakat. BUMN dikelola oleh dewan direksi dan dewan komisaris dengan pengawasan pemerintah. Sama seperti perusahaan pada umumnya, BUMN didirikan dengan memiliki orientasi untuk mendapatkan keuntungan serta memperhatikan kepentingan masyarakat.

Lebih lanjut, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun (2003) dijabarkan juga bahwa perusahaan yang dikelola oleh BUMN pada dasarnya terbagi atas tiga, yaitu Perseroan Terbatas (Persero), yaitu badan usaha milik negara yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi atas saham-saham dan dimiliki seluruhnya atau sekurang-kurangnya lima puluh satu persen (51%) saham adalah negara, tujuannya adalah untuk mendapatkan keuntungan. Berikutnya adalah Perusahaan Perseroan Terbuka (Persero Terbuka) yang modal dan jumlah pemegang sahamnya memenuhi kriteria tertentu, atau Persero yang melakukan

penawaran umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal. Yang terakhir, Perusahaan Umum (Perum) adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki oleh negara, tidak terbagi-bagi dalam saham, dan bergerak untuk kepentingan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen perusahaan.

PT. Pos Indonesia atau yang mungkin lebih dikenal dengan kantor pos adalah salah satu bagian dari BUMN yang bergerak dalam pelayanan jasa pos khususnya pada bidang kurir, logistik dan juga transaksi keuangan. Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun (2009) tentang Pos, tertulis bahwa PT. Pos Indonesia didirikan dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu bahwa negara menjamin hak setiap warga negara atas komunikasi dan akses informasi. Kemudian alasan lain yaitu karena PT. Pos Indonesia mempunyai peranan penting yang strategis dalam menunjang pembangunan, persatuan dan kesatuan, mencerdaskan kehidupan nasional, menunjang kegiatan perekonomian, dan meningkatkan hubungan antar negara. PT. Pos Indonesia sudah mengalami lima kali perubahan status. Perubahan status terakhir terjadi pada bulan Juni tahun 1995, yang mana status Perum berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang kemudian termuat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan.

Dengan adanya perubahan ini, maka Pos Indonesia berdiri sebagai salah satu perusahaan Perseroan dan dituntut harus dapat bersaing dengan penyedia layanan lain untuk mendapatkan sumber pendapatan baru (Zamani, 2022). Fakta saat ini menunjukkan bahwa sudah banyak kompetitor-kompetitor dari pihak swasta yang

menyediakan pelayanan barang/jasa yang serupa dengan apa yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia, khususnya pada pelayanan jasa kurir dan juga logistik. Kehadiran penyedia layanan jasa pengiriman swasta seperti JNE, J&T, Tiki, DHL dan jasa pengiriman swasta lainya tentu membuat persaingan bisnis jasa pengiriman makin ketat (Wulansari & Meirinawati, 2022).

Dengan demikian, guna mempertahankan eksistensi dari PT. Pos, pihak PT. Pos berusaha mengembangkan semua jenis pelayanannya, salah satunya pada pelayanan jasa keuangan. Adapun hal yang dapat dilakukan oleh PT. Pos Indonesia adalah dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas serta memodernisasikan dan menyederhanakan sistem layanan yang ada. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) telah disusun dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun (2013) tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Peraturan tentang pos ini disahkan untuk menjadi dasar atau standar umum dalam melakukan pelayanan untuk mencapai pelayanan prima pada masing-masing kantor pos. Kemudian, agar meminimalisir peralihan konsumen ke jasa kompetitor lainnya, PT. Pos Indonesia telah melakukan beberapa cara, yakni meningkatkan loyalitas konsumen, mengedepankan saran dari mulut ke mulut, meningkatkan citra perusahaan melalui kualitas layanan yang unggul, dan mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pengguna layanan (Wulansari & Meirinawati, 2022).

*Fund Distribution* dan *Bank Channeling* merupakan dua jenis layanan jasa keuangan dalam hal pembayaran yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia. Kedua jenis layanan ini merupakan jenis layanan yang proses operasionalnya masih

dominan dilakukan secara terpusat pada loket kantor pos, kecuali pada layanan pencairan dana pensiunan yang dapat dilakukan secara *account to account*. *Fund Distribution* atau yang bisa disebut dengan layanan penyaluran dana merupakan salah satu layanan pembayaran dana masyarakat (*many to one*) melalui *account to cash* atau *account to account*. Layanan jasa ini juga bisa digunakan untuk urusan *payroll* atau pengaturan sistem administrasi pembayaran gaji dalam sebuah organisasi (Niaga, 2023). Adapun layanan jasa ini meliputi pembayaran gaji pensiun PNS, Taspen dan ASBRI, serta layanan penyaluran dana dari program-program pemerintah/lembaga seperti bansos dalam bentuk sembako, BLT (Bantuan Langsung Tunai), PKH (Program Keluarga Harapan), dan lain sebagainya. Kemudian, *Bank Channeling* merupakan jasa layanan keuangan perbankan yang ada di kantor pos. Adapun layanan ini meliputi layanan simpanan atau tabungan yang dimiliki oleh Bank di mana Pos berperan dalam kegiatan di front office, kemudian layanan penyaluran kredit untuk pensiunan oleh Mitra Kredit Pensiun dari Bank dan Koperasi (Pos Indonesia, 2023).

Kantor Cabang Utama (KCU) Surabaya 60000 merupakan kantor pos pusat di Surabaya yang menyediakan jasa layanan pos, yakni berupa layanan jasa kurir, logistik dan juga jasa keuangan, yang mana pelayanan jasa keuangan ini termasuk mencakup layanan *Fund Distribution* dan juga *Bank Channeling*. KCU Surabaya 60000 yang beralamatkan di Jl. Kebon Rojo No.10, Krembangan Selatan, Kec. Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur ini mempunyai 5 loket pelayanan yang menerima segala jenis pelayanan pos. Sebagai kantor pos pusat yang berlokasi di Surabaya, KCU Surabaya 60000 membuka jam pelayanan setiap hari termasuk



pada hari libur. Adapun jam operasional pelayanan pos berlangsung dari pukul 06.00-22.00 di hari Senin-Sabtu, dan pukul 08.00-22.00 pada hari Minggu.

**Tabel 1. 1 Daftar Kantor Pembantu Cabang Pos Se-Kota Surabaya**

No.	Daftar Kantor Cabang Pembantu	No.	Daftar Kantor Cabang Pembantu
1	KPC Simpang	22	KPC Ngagel Jaya
2	KPC LE	23	KPC Undaan
3	KPC Ketabang	24	KPC Bulak
4	KPC Tanjung Perak	25	KPC Pakal
5	KPC Baratajaya	26	KPC Patemon
6	KPC UNAIR	27	KPC Lakarsantri
7	KPC Kenjeran	28	KPC Lidah Kulon
8	KPC Sidotopo	29	KPC Lontar
9	KPC Jalan Demak	30	KPC Karangpilang
10	KPC Tandes	31	KPC Kedurus
11	KPC Krembangan	32	KPC Dukuh Kupang
12	KPC Gubeng	33	KPC Dukuh Kupang Barat
13	KPC Sukolilo	34	KPC DTC
14	KPC Simokerto	35	KPC Wonocolo
15	KPC Sawahan	36	KPC Karah
16	KPC ITATS	37	KPC Petra
17	KPC Kertajaya	38	KPC Joyoboyo
18	KPC ITS	39	KPC Wonokromo
19	KPC UNTAG	40	KPC Grahapena
20	KPC Benowo	41	KPC Rungkut
21	KPC Le Siola	42	KPC Wonorejo

Sumber: Kantor Cabang Pusat Surabaya 60000 (2024)

Berdasarkan pada tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa Kantor cabang utama Surabaya 60000 sebagai kantor pusat di Surabaya membawahi kurang lebih 42 Kantor Pembantu Cabang (KPC) yang tersebar di beberapa wilayah dalam Kota Surabaya. Sesuai dengan pembagian wilayah/regional pos, yang mana Kantor Cabang Utama (KCU) Surabaya 60000 masuk dalam wilayah regional 5 Surabaya. KCU Surabaya juga membawahi 5 Kantor Cabang (KC), yaitu mencakup kantor cabang Surabaya Selatan, kantor cabang Sidoarjo, kantor cabang Mojokerto, kantor cabang Gresik, dan kantor cabang Madura (Bangkalan, Sumenep, Sampang dan Pamakasan).

**Tabel 1. 2 Hasil Vote Layanan KCU Surabaya 60000**

No.	Petugas Loker	Kriteria Vote					Total Vote
		Sangat baik	Baik	Sedang	Buruk	Sangat buruk	
1.	Yuyun	975	1.223	701	0	0	2.899
2.	Sasa	1.002	851	812	0	0	2.665
3.	Satina	1.223	1.311	723	0	0	3.257
4.	Kurnia	1.221	1.211	813	0	0	3.245
5.	M.Dowi	1.110	1.221	715	0	0	3.046
6.	Jery	1.112	1.311	815	0	0	3.238
<b>Jumlah</b>		<b>6.643</b>	<b>7.128</b>	<b>4.579</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18.350</b>

Sumber: Kantor Cabang Utama Surabaya 60000 (2022)

Dalam tabel 1.2 di atas, tersaji data berupa hasil vote dari masyarakat akan layanan yang telah diberikan oleh Kantor Cabang Utama Surabaya 60000 pada tahun 2022. Bisa dilihat bahwa terdapat 18.350 orang telah memberikan penilaian dan hasilnya menunjukkan bahwa belum semua pemohon merasa pelayanan yang diberikan KCU Surabaya 60000 masuk dalam kriteria/kategori “Sangat baik”. Ini dibuktikan dengan masih terdapat 7.128 pemohon yang hanya memberikan vote “Baik”, dan 4.579 pemohon yang memberikan vote dengan kriteria “Sedang”. Hasil vote ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa Nilai AKHLAK BUMN yang menjadi landasan strategi bisnis BUMN untuk bekerja lebih efektif belum terealisasi secara baik sampai pada tiap-tiap unit pelayanan pos, khususnya pada KCU Surabaya 60000.

Selain dari hasil vote layanan pada KCU Surabaya 60000 yang semuanya belum menunjukkan hasil vote “Sangat puas”, beberapa konsumen juga memberikan komentar melalui *google review* akan layanan yang terkesan kurang baik dari pihak kantor pos cabang utama Surabaya 60000. Konsumen dengan nama akun *review google @Rahmat Bagus* menyampaikan keluhannya

akan beberapa hal yang Ia lihat dan alami saat ingin melakukan kegiatan pembelian layanan. Dalam keluhannya Ia mempertanyakan akan sistem antrian, kejelasan alur, keberadaan security dan kesediaan pelayan loket/kasir.

“Bisa bantu jelaskan ini kenapa gak ada sistem antrian yang jelas ya? Security pun gak ada, asli bingung alurnya gimana, kasir pada sibuk semua”  
(Sumber: [https://www.google.com/search?q=pt.+pos+indonesia+kebonrojo+surabaya&sca\\_esv=571690524&sxsrf=AM9HkKl55Fzoddf0NUIKt](https://www.google.com/search?q=pt.+pos+indonesia+kebonrojo+surabaya&sca_esv=571690524&sxsrf=AM9HkKl55Fzoddf0NUIKt), diakses pada Sabtu, 28 Oktober 2023, pukul 19.05).

Selain itu, konsumen dengan nama akun *review google* @Rully Arief juga memberi kritikan yang hampir sama dengan konsumen sebelumnya. Ia menyampaikan pesan bagi para pegawai kantor pos utama cabang Surabaya untuk dapat meningkatkan kinerjanya agar PT. Pos Indonesia dapat bersaing dengan perusahaan jasa swasta. Hal ini disampaikan dengan berlandaskan pada kondisi yang Ia lihat dan alami pada saat ingin melakukan kegiatan pembelian layanan. Dalam keluhannya tersebut disampaikan bahwa waktu pelayanan/jam oprasional kantor tidak tentu, sebab pada jam kerja loket pelayanan sudah ditutup, kemudian tidak ada nomor antrian dalam proses menuju pelayanan, dan tidak ada petunjuk bagi pengujung yang ingin menerima jasa layanan khususnya bagi para lansia. Ia juga menyoroti kurangnya tenaga security yang biasanya membantu mengarahkan orang/konsumen yang ingin menerima layanan.

“Mohon kinerja karyawan PT Pos Indonesia ditingkatkan agar mampu bersaing dengan perusahaan jasa kurir Swasta yang saat ini menjamur dan banyak ragam macamnya. Keluhan pemohon kemaren di Kantor Pos Kebonrojo - Surabaya adalah saat jam kerja sekitar pukul 13.25 banyak petugas yang standby di meja pelayanan, namun di meja mereka tertulis Tutup. Ada pemohon Bapak-bapak yang usia di atas 50 - 60Tahun bingung melihat keadaan yang ada sebab mereka ini antri harus bagaimana? Tidak ada nomor antrean, semuanya sdh di meja namun hanya 1 meja yang melayani transaksi. Kita pahami PT Pos Indonesia Kebonrojo untuk Gedung Utamanya sedang direnovasi, namun mohon berilah petunjuk Beliau2 yang sepuh

tersebut harus antri dimana? Security juga tidak kelihatan tidak seperti di Gedung Utama. Mohon diperhatikan untuk semua. Pasang petunjuk yang jelas agar customer bisa menentukan mereka ini harus antri dimana dan bagaimana. Terima kasih”

(Sumber: [https://www.google.com/search?q=pt.+pos+indonesia+kebonrojo+surabaya&sca\\_esv=571690524&sxsrf=AM9HkK155FzoddfonUIKt-](https://www.google.com/search?q=pt.+pos+indonesia+kebonrojo+surabaya&sca_esv=571690524&sxsrf=AM9HkK155FzoddfonUIKt-) diakses pada Kamis, 05 Oktober 2023, pukul 01.05).

Data ulasan atau hasil *review google* di atas didukung juga dari hasil observasi langsung yang telah dilakukan oleh peneliti pada Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000. Dalam observasi langsung yang dilakukan, ditemukan juga bahwa dalam proses pelayanan, sistem antrian tidak digunakan, kemudian informasi akan layanan tidak terdapat di ruangan pelayanan sehingga membuat para pemohon bingung untuk memperoleh jasa layanan dari para petugas. Dengan demikian, jika mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiyansyah (2018), ketidakjelasan antrian, kurangnya tenaga security, ketidakjelasan alur/petunjuk pelayanan, dan petugas kasir yang dinilai sibuk karena menutup loket layanan pada saat jam operasional sedang berlangsung bersinggungan dengan dimensi Berwujud (*Tangibel*) khususnya pada unsur kedisiplinan petugas, Keandalan (*Reability*) khususnya pada unsur memiliki standar yang jelas, Ketanggapan (*Responseveness*) khususnya pada unsur petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan, dan Empati (*Empaty*) khususnya pada unsur mendahulukan kepentingan pemohon.

Adapun teori kualitas pelayanan (*Servqual*) menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry ini digunakan sebagai pisau analisis pada penelitian ini karena *servqual* merupakan sebuah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan

dari suatu organisasi (Hardiyansyah, 2018). Bahwa menurut Zeithaml, et. al keputusan konsumen memilih untuk menggunakan jasa pelayanan dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu tentang baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa (*provider*) tergantung dari persepsi atau penilaian atas pelayanan yang diterima oleh penerima jasa (Ahmad, 2018).

Oleh karena itu, dengan mengacu pada fenomena yang terjadi dan juga berlandaskan pada ulasan akan data-data serta dengan didukung oleh hasil observasi langsung yang telah dilakukan peneliti pada Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut secara lebih mendalam dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Jasa Keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Surabaya 60000”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan jasa keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang utama Surabaya 60000”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan melihat pada definisi masalah yang telah digambarkan, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan jasa keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang utama Surabaya 60000.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada uraian tujuan penulisan penelitian diatas, adapun manfaat yang bisa diambil dari adanya penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat terhadap peningkatan pengetahuan tentang kualitas pelayanan publik khususnya pada kantor pos Indonesia sesuai dengan kajian pada ilmu administrasi publik. Kemudian, penelitian ini juga bermanfaat sebagai referensi bagi setiap peneliti yang ingin meneliti tentang pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Manfaat Bagi Penulis

Adapun manfaat yang dapat diterima penulis adalah menambah pemahaman dan informasi, khususnya terkait dengan pelayanan publik.

###### b. Bagi Kantor Pos Indonesia Cabang Utama Surabaya 60000

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan diskusi, referensi dan juga koreksi terkait dengan kualitas pelayanan jasa keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* yang telah dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang utama Surabaya 60000.

###### c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian dapat dijadikan referensi tambahan di perpustakaan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa yang berkonsentrasi pada tema-tema seputar pelayanan publik.