

**KUALITAS PELAYANAN KANTOR POS KOTA
TANJUNGPINANG MELALUI APLIKASI POSAJA**

SKRIPSI



ANUGRAH SATRIADI

NIM. 2105020066

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

**KUALITAS PELAYANAN KANTOR POS KOTA
TANJUNGPINANG MELALUI APLIKASI POSAJA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



ANUGRAH SATRIADI

NIM. 2105020066

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

“Allah tidak membebani hamba-Nya di luar batas kemampuannya”

(Q.S Al- Baqarah : 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al- insyirah : 5)

“Semua jatuh bangun mu hal yang biasa, angan dan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan mu sebagai manusia”

(Baskara Putra-Hindia)

“Yang senantiasa memberikan doa di setiap langkah dan perjuangan yang tak pernah kenal lelah, kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya.”

Dengan penuh rasa syukur atas rahmat Allah SWT dan syafaat Rasul-nya, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya. Jika berbicara tentang keluarga, saya lemah. Bahkan beribu lembar kertas pun tidak akan cukup untuk menceritakan siapa sosok ayah dan ibu dalam hidup ini. yang tanpa lelah memberikan cinta, doa, dan pengorbanan. Mereka adalah pejuang, pahlawan dan penyemangat saya. Juga untuk kakak yang memberikan kekuatan disaat sulit, serta teman-teman yang setia memberi semangat. Semua ini adalah bagian yang tak ternilai, untuk itu saya berterima kasih sepenuh hati. Sehingga saya bisa menyelesaikan perjalanan ini dengan penuh rasa syukur dan bangga.



Anugrah Satriadi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anugrah Satriadi
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020066
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kota
Tanjungpinang Melalui Aplikasi Pos Aja

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 29 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



ANUGRAH SATRIADI
NIM. 2105020066

LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:
Nama : Anugrah Satriadi
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020066
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : **" Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kota Tanjungpinang Melalui Aplikasi PosAja"**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 23 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Assoc. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Ketua (.....) NIP. 198703162024212026
2. Assoc. Prof. Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP. Anggota 1 (.....) NIP. 198506012012122001
3. Assist. Prof. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si. Anggota 2 (.....) NIP. 197009132021212005
4. Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Anggota 3 (.....) NIP. 199211022020121003
5. Assist. Prof. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D Anggota 4 (.....) NIP. 198605262025061001

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS
NIP. 198207072015041002

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Anugrah Satriadi
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020066
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kota Tanjungpinang
Melalui Aplikasi PosAja

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 21, JULI, 2026 Menyetujui, tanggal: 21, JULI, 2026
Pembimbing Utama, Pembimbing Pendamping,



Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP.
NIP/NIDN. 1985060120122122001



Wahjoe Pangestoeti, S. Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 197009132021212005

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gemilang, S.Si., M.A.B.
NIP/NIDN. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini bukan sekadar sebuah karya ilmiah, tetapi juga hasil dari proses panjang yang penuh dengan pembelajaran. Dalam perjalanan ini, ada begitu banyak tangan yang membantu, begitu banyak hati yang mendukung, dan begitu banyak doa yang mengiringi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengenyam pendidikan tinggi Strata 1 (S1) di Perguruan Tinggi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang memberikan pengembangan dan peningkatan mutu di tingkat pelayanan dan fasilitas fakultas.
3. Bapak Imam Wahyudi Prasetya, S.IP., MPA. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Kajian Film, Televisi, dan Media, dan. Serta Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada peneliti sejak masa awal perkuliahan.

4. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.b selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa selalu memberikan motivasi, dukungan.
5. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Penguji yang senantiasa selalu memberikan motivasi, dukungan, dan bimbingan serta membantu mengevaluasi skripsi ini agar menjadi lebih baik.
6. Ibu Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP., selaku Pembimbing Utama dan Ibu Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si., selaku Pembimbing Kedua yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga sejak awal proses. Terima kasih atas segala ilmu, waktu, dan perhatian yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat tersusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana.
7. Ibunda penulis, Ibu Markinah ialah yang sangat berperan penting dalam hidup penulis dan dalam tahap menyelesaikan program studi yang penulis tempuh. Hanya kata terima kasih yang bisa tersampaikan untuknya atas semua jerih payah, kasih sayang, dukungan moril maupun materil, dan segalanya yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
8. Ayahanda Abdul Gani yang juga berperan penting dalam hidup penulis sebagai panutan dari semangat juang yang luar biasa yang tak kenal lelah, Hanya kata trima kasih yang bisa penulis sampaikan untuknya atas semua jerih payah, kasih, dukungan moril maupun material, dan segalanya yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

9. Kepada Kakak penulis, Fenny Finarsih terima kasih atas dukungan secara moril maupun materil, juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studinya dan mampu bertahan hingga saat ini.
10. Teman-teman seperjuangan penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan, peran, tawa dan semuanya.
11. Kepada teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, mereka sangat berperan membantu dalam menyelesaikan program studi yang penulis tempuh.
12. Kepada HIMANEGARA, terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis menjadi bagian di dalamnya dan juga berbagai ilmu yang penulis pelajari selama 1 periode.

Dengan penuh rasa syukur, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam perjalanan ini. Semoga skripsi ini tidak hanya menjadi langkah akhir dalam studi, tetapi juga memberikan manfaat bagi pengembangan penelitian selanjutnya dan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara.

Tanjungpinang, 1 Juli 2026
Penulis



Anugrah Satriadi
NIM.2105020066

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anugrah Satriadi
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020066
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kantor Pos Kota
Tanjungpinang Melalui Aplikasi Pos Aja

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 1 juni 2026
Yang Membuat Pernyataan



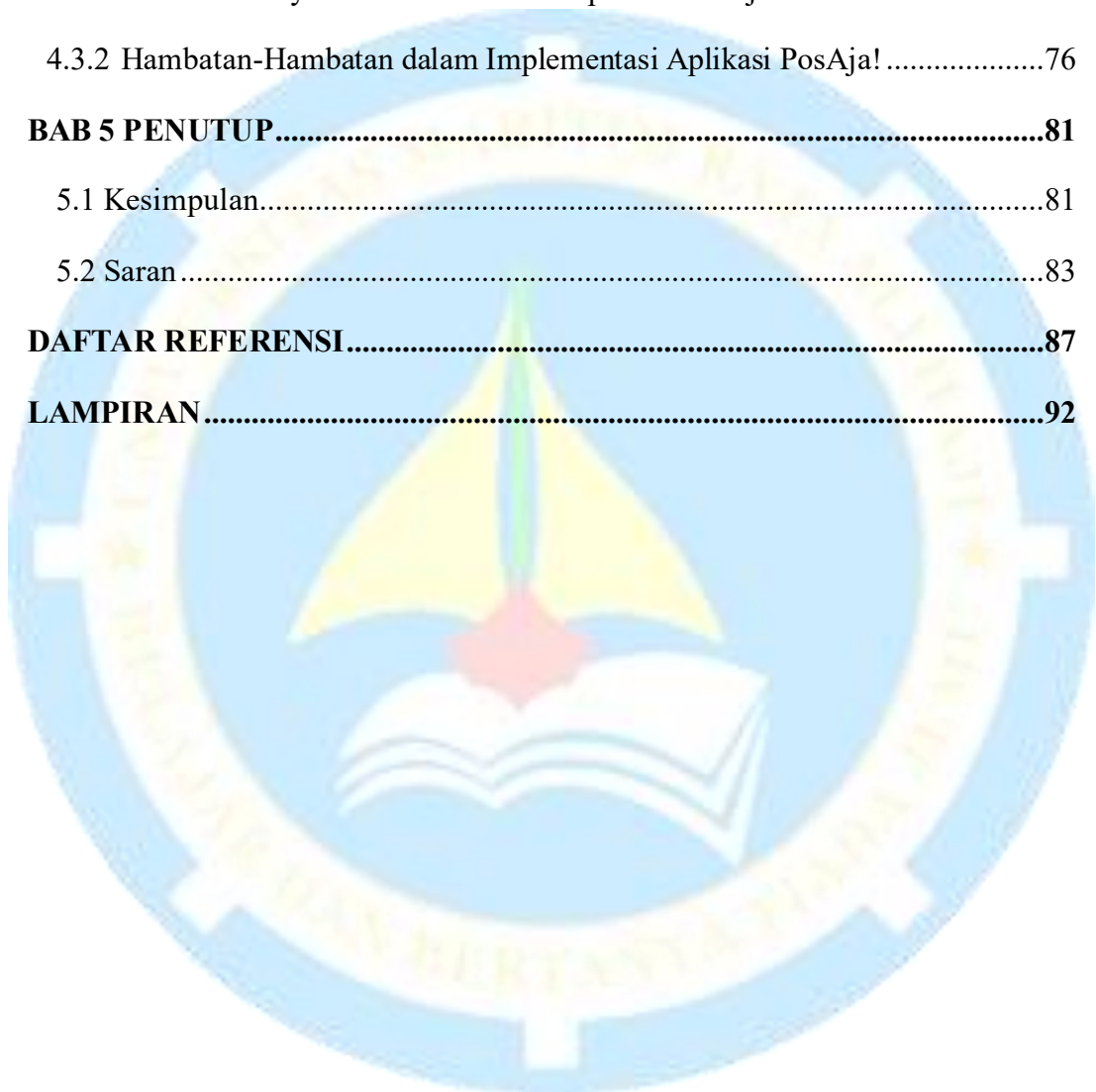
ANUGRAH SATRIADI
NIM. 2105020066

DAFTAR ISI

SAMPUL (<i>COVER</i>)	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANAKAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat praktis	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Pelayanan.....	15
2.2.2 Inovasi	18
2.2.3 Aplikasi “PosAja!”	19
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Definisi konsep	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Informan	35
3.7 Teknik Analisa Data.....	36
3.8 Jadwal Penelitian	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Lokasi dan Fokus Penelitian.....	38
4.1.1 Profil Kantor Pos Kota Tanjungpinang dan Wilayah Operasional	38
4.1.2 Transformasi Digital Melalui Aplikasi PosAja!.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	44

4.2.1 Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi PosAja! Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	46
4.2.2 Kendala penerapan Aplikasi PosAja! di Kantor Pos Tanjungpinang	61
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi PosAja!.....	68
4.3.2 Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Aplikasi PosAja!	76
BAB 5 PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	83
DAFTAR REFERENSI.....	87
LAMPIRAN	92



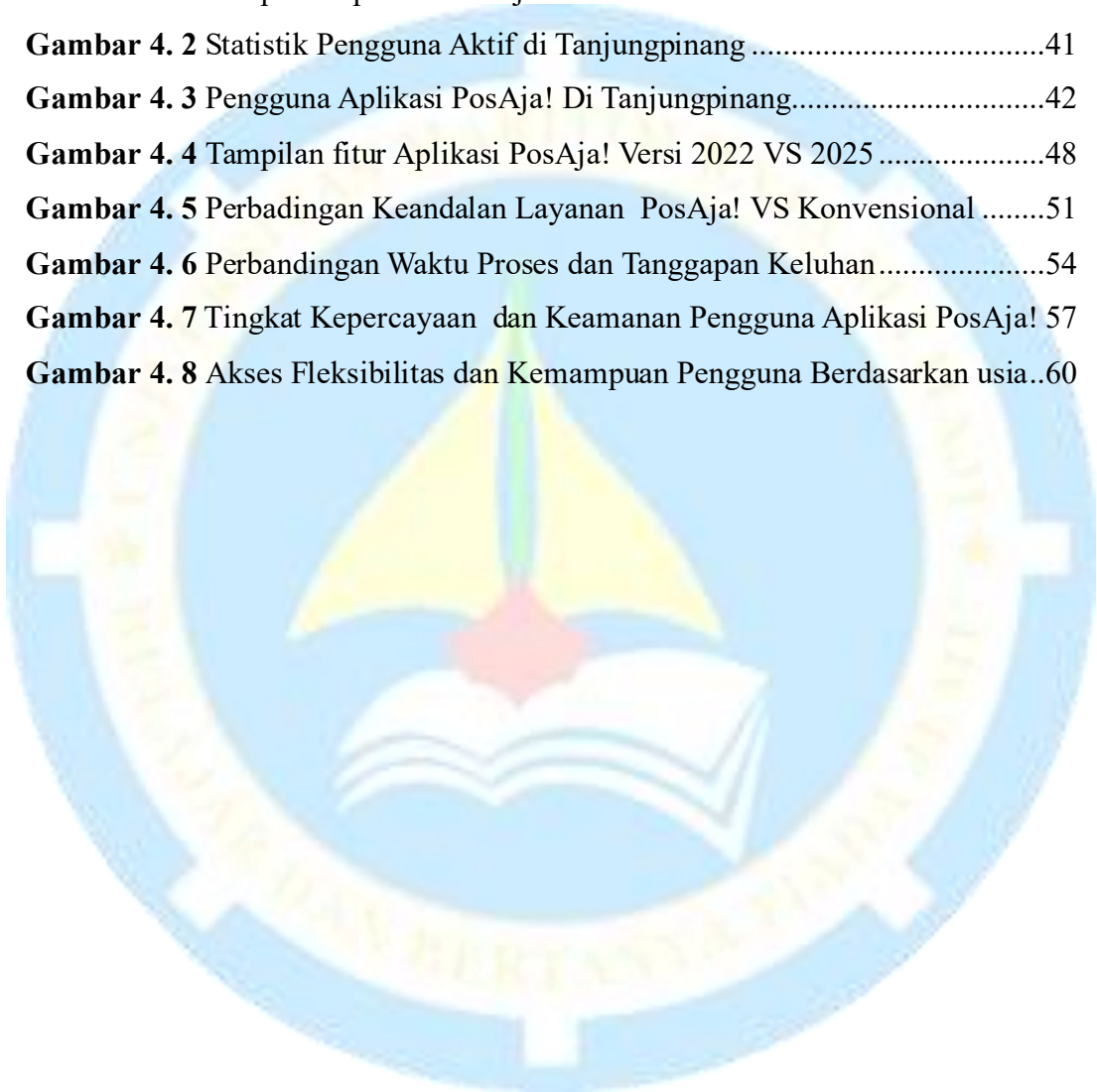
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 2 Kerangka berfikir.....	26
Tabel 3. 1 Tabel Jadwal Penelitian.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bukti Data Aplikasi PosAja! di Play Store dan App Store	3
Gambar 1. 2 Data Pengguna dan Ulasan PosAja!	4
Gambar 4. 1 Tampilan Aplikasi PosAja!.....	38
Gambar 4. 2 Statistik Pengguna Aktif di Tanjungpinang	41
Gambar 4. 3 Pengguna Aplikasi PosAja! Di Tanjungpinang.....	42
Gambar 4. 4 Tampilan fitur Aplikasi PosAja! Versi 2022 VS 2025	48
Gambar 4. 5 Perbandingan Keandalan Layanan PosAja! VS Konvensional	51
Gambar 4. 6 Perbandingan Waktu Proses dan Tanggapan Keluhan.....	54
Gambar 4. 7 Tingkat Kepercayaan dan Keamanan Pengguna Aplikasi PosAja!	57
Gambar 4. 8 Akses Fleksibilitas dan Kemampuan Pengguna Berdasarkan usia.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara :.....	92
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara/Turun Lapangan.....	114
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas.....	118
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian	119
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dewan Pembimbing.....	120
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian.....	122
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi.....	124
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Skripsi.....	126

