

KUALITAS PELAYANAN KANTOR POS KOTA TANJUNGPINANG MELALUI APLIKASI POSAJA

Oleh

Anugrah Satriadi

NIM. 2105020066

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Kantor Pos Kota Tanjungpinang dengan memanfaatkan aplikasi PosAja!. Latar belakang penelitian ini didasari oleh perkembangan layanan ekspedisi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan Pos yang lebih cepat, akurat, dan praktis. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif analitis, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan Kepala Kantor Pos beserta staff, masyarakat pengguna aplikasi PosAja!, Observasi langsung terhadap operasional, dan studi dokumentasi terkait penggunaan aplikasi. Analisis data didasarkan pada teori SERVQUAL, yang mengukur dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PosAja! Mampu meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan pengiriman, akurasi dan respons yang lebih baik. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi juga menjadi nilai tambah, meskipun masih terdapat kendala seperti tingkat literasi digital yang bervariasi, keterbatasan pemahaman dalam penggunaan aplikasi, serta kurangnya sosialisasi aplikasi kepada masyarakat. Temuan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi kantor pos untuk mengatasi hambatan ini dan terus meningkatkan pelayanan digital dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kantor Pos, Aplikasi PosAja!

***QUALITY OF SERVICE AT THE TANJUNGPINANG CITY POST OFFICE
THROUGH THE POSAJA APPLICATION***

By

Anugrah Satriadi

NIM. 2105020066

ABSTRACT

This research aims to analyze the quality of services of the Pos Office in Tanjungpinang by utilizing the PosAja! Application. The background of the study is based on the development of courier services and the increasing public need for faster, more accurate, and practical Pos services. The approach used is qualitative descriptive analysis, with data collection through in-depth interviews with the Head of the Pos Office and staff, PosAja! Application user, direct observations of operational activities, and documentation related to application usage. The analysis is based on the SERVQUAL theory, which measures dimensions of service quality, such as reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangibles. The results of this study show that the PosAja! Application is able to improve service quality, especially in terms of delivery speed, which increases customer satisfaction. However, there are still obstacles, such as varied digital literacy levels, limited understanding of the application, and the lack of socialization of the application to the public. These findings are expected to serve as evaluation material for the post office to overcome these obstacles and continue to improve digital services in public service.

Keywords: Service Quality, Post Office, PosAja! Application