

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA CABANG BATU BERSURAT

Oleh :
BENI RIZA FERDIAN
11475101999

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Cabang Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pos Batu Bersurat dan apa saja kendala dalam Pelayanan di Kantor Pos Batu Bersurat. Adapun tujuan dari pengajuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pos Batu Bersurat dan apa saja kendala dalam pelayanan di kantor Pos Batu Bersurat. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, Observasi dan dokumentasi. Kemudian metode analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif, dengan maksud untuk menggambarkan keadaan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya dengan cara menganalisa data yang sudah terkumpul sesuai kondisi pada saat penelitian dilaksanakan. Dengan metode ini penulis memaparkan dan menguraikan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa dan menginterpretasikan data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Cabang Batu Bersurat, adapun kesimpulan dari penelitian ini yang didapatkan dilapangan yaitu 1) Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat dalam bagian memberi pelayanan masih jauh dari kata sempurna, yaitu terdapat masalah pada komputerisasi yang sering error atau gangguan server yang mengakibatkan keterlambatan dalam berteransaksi maupun pengiriman. 2) Faktor kendala terdapat pada Kekurangannya petugas di PT. Pos Cabang Batu. Adapun saran dalam penelitian ini adalah : 1) untuk tingkat keamanan agar dapat ditingkatkan lagi, 2) dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada pelanggan, yakni dengan cara meningkatkan kedisiplinan ketika melaksanakan tugasnya, lebih ditingkatkan lagi kinerja demi tercapainya pelayanan yang lebih memuaskan bagi pelanggan, agar dapat memupuk rasa tanggung jawab pegawai sebagai pemberi layanan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayana, PT. Pos Cabang Batu Bersurat