

PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI AGEN POS TIPES KOTA SURAKARTA

BHERLIANA VANNY PRAMESTI
18137030

ABSTRAK

Guna memperoleh pemahaman dari penelitian ini bertujuan untuk mendalami suatu penerapan dimensi kualitas pelayanan publik di Agen Pos Tipes kota Surakarta. Dalam memberikan pelayanan pengiriman paket maupun pembayaran pospay kepada masyarakat luas.

Metode penelitian ini menggunakan sistem penelitian deskriptif kualitatif dan analisis SWOT. Deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan dan mendeskripsikan suatu peristiwa yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat. Sedangkan analisis SWOT merupakan metode analisis perencanaan strategis yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi lingkungan perusahaan baik lingkungan eksternal maupun internal. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *snowball sampling*, sehingga pengambilan sampel untuk mendapatkan sampel berikutnya, sampai seluruh kebutuhan sampel penelitian terpenuhi.

Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan dimensi kualitas pelayanan publik di Agen Pos Tipes Kota Surakarta sudah diterapkan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Namun ada beberapa dimensi yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Kata Kunci : Penerapan dimensi kualitas pelayanan publik, Agen Pos