

ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PT POS INDONESIA (Adella Frascillia Samma, Kheyene Molekandella Boer)

ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/

Submitted by: ,

On: **May 12, 2023 @ 3:46 AM**

IP: **125.160.113.169**

- ♦ Judul artikel eJournal: **ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PT POS INDONESIA**
- ♦ Pengarang (nama mhs): **Adella Frascillia Samma, Kheyene Molekandella Boer**



- ♦ Abstrak (max. 1600 huruf atau 250 kata): **Abstrak Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara.** Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian antara lain adalah transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara dilakukan dengan tiga langkah utama yaitu transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Proses transparansi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), menciptakan suatu informasi mengenai tata penggunaan aplikasi, dan menonjolkan tiga ciri khas utama dalam pelayanan yaitu adanya kemudahan akses, adanya bukti otentik, dan prinsip kejujuran. Proses partisipasi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat layanan pengaduan serta memberikan tanggapan atas setiap masukan yang diberikan. Proses efisiensi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan dilakukan dengan beberapa langkah yaitu dengan melakukan pembaruan aplikasi dan kedua adalah melakukan minimalisasi kesalahan pada proses pelayanan. Proses tersebut telah dapat meningkatkan pelayanan publik, karena dapat dibuktikan dengan banyaknya pengguna aplikasi Pospay hingga mencapai 79 mitra dan Pos Remittance yang berjumlah 15 mitra dengan rincian 7 mitra wesel kirim dan 8 mitra wesel bayar.

- ♦ Kata kunci (max. 80 huruf atau 10 kata): **Kata Kunci: Teknologi, Pelayanan Publik, Efisiensi, Transparansi, Partisipasi**
- ♦ NIM: **1602055091**
- ♦ Angkatan (tahun masuk, mis. 2009): **2016**
- ♦ Program Studi: **Ilmu Komunikasi**
- ♦ Sumber tulisan: **Skripsi**
- ♦ Pembimbing: **Kheyene Molekandella Boer**
- ♦ Nama eJournal: **eJournal Ilmu Komunikasi**
- ♦ Volume: **11**
- ♦ Nomor: **3**
- ♦ Tahun: **2023**

- File artikel eJournal (format .doc, max. 2 Mb): **ejournal fisip adella samma 2023 (1) (05-12-23-03-46-50).docx (307 kB)**
- File artikel eJournal (format .PDF, max. 5 Mb): **ejournal fisip adella samma 2023 (1) (05-12-23-03-46-50).docx (307 kB)**



Data Portal Mahasiswa S1 Submission

1 pesan

WordPress <ejournal@fisip-unmul.ac.id>

Jum, 12 Mei 2023 pukul 14.16

Balas ke: ejournal@fisip-unmul.ac.id

Kepada: adellasamma1@gmail.com

Data Portal Mahasiswa S1

Submitted by: Frascilia Samma, Adella

On: May 12, 2023 @ 2:16 PM

AIP: 36.85.36.162

OA

OA=09=09=09

1. Title [Judul]: Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik PT Pos Indonesia Di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan = Utara
2. Creator [Pengarang/ penulis]: Adella Frascilia Samma, Kheyene Molekandella = Boer
3. Subject [Subjek dan kata kunci]: Teknologi, Pelayanan Publik, Efisiensi, Transparansi, Partisipasi
4. Description [Abstrak] : Abstrak Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian antara lain adalah transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara dilakukan dengan tiga langkah utama yaitu transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Proses transparansi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), menciptakan suatu informasi mengenai tata penggunaan aplikasi, dan menonjolkan tiga ciri khas utama dalam pelayanan yaitu adanya kemudahan akses, adanya bukti otentik, dan prinsip kejujuran. Proses partisipasi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat layanan pengaduan serta memberikan tanggapan atas setiap masukan yang diberikan. Proses efisiensi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan dilakukan dengan beberapa langkah yaitu dengan melakukan pembaruan aplikasi dan kedua adalah melakukan minimalisasi kesalahan pada proses pelayanan. Proses tersebut telah dapat meningkatkan pelayanan publik, karena dapat dibuktikan dengan banyaknya pengguna aplikasi Pospay hingga mencapai 79 mitra dan Pos Rebrmitance yang berjumlah 15 mitra dengan rincian 7 mitra wesel kirim dan 8 mitra wesel bayar.
5. Publisher [Nama Lembaga Kontributor]: Program Studi Ilmu Komunikasi
6. Contributor [Pembimbing, promotor, ilustrator, produser, dll.] : Kheyene Molekandella Boer
7. Date [Tanggal / tahun penciptaan atau penerbitan]: 12 Mei 2023
8. Type: Artikel
9. Identifier/ permalink [URL menuju konten di lembaga kontributor]: [Penggunaan Teknologi Informasi](#)
10. Right [Contoh: CCL, MIT, Open Document, dll.]: Document