

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM INOVASI SISTEM PEMBAYARAN E-TILANG PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG JAKARTA PUSAT

Rahmah Rifqi Maulina

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75242&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu pelayanan terbaru yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia adalah kerjasama dengan kejaksaan dan pengiriman bukti tilang (e-tilang). Penelitian ini mengetahui bagaimana keberhasilan komunikasi pelayanan e-tilang pada inovasi sistem pembayaran e-tilang di PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Pusat? Dalam proses pelayanan kepada publik memerlukan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pihak yang diberikan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan teori informasi organisasi Karl Weick. Teori ini berkaitan dengan yang terjadi pada pelayanan e-tilang di pos cabang Jakarta pusat dalam mengelola informasi untuk mengembangkan inovasi dan memperbaiki mekanisme kerja pada pembayaran e-tilang yang menghasilkan komunikasi pelayanan publik pada PT. Pos Indonesia cabang jakarat pusat dalam melayani.

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode adalah studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tahap triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik yang dijalankan oleh pos Jakarta Pusat pusat memiliki kekurangan kelebihan karena bisa dikatakan berhasil karena mampu memperbaiki mekanisme kerja dan mengurangi adanya pengaduan dalam pelayanan e-tilang, sedangkan kekurangan pada penelitian ini adalah komunikasi antara petugas dan publik masih kurang, karena dalam penelitian ini, narasumber kurang adanya komunikasi antara petugas mengenai pembayaran e-tilang di kantor pos.