

**YAYASAN RAJA ALI HAJI  
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

---

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN DI KANTOR POS KOTA PEKANBARU**

Diajukan Untuk Mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S1)  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning



Oleh

**SIMTO THOMAS PURBA**  
NIM. 1463201367

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS LANCANG KUNING  
PEKANBARU**

**2018**

## **ABSTRAK**

### **INOVASI PELAYANAN DI KANTOR POS KOTA PEKANBARU**

Oleh: Simto Thomas Purba

Inovasi yang dilakukan hendaknya sesuai dengan tantangan yang tengah dihadapi organisasi. Berkaitan dengan isu daya saing dan eksistensi layanan, PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru menghadapi tantangan organisasional dari lingkungan internal dan eksternal. Pada lingkungan internal tantangan organisasional yang dihadapi adalah kualitas dan kuantitas SDM serta sarana dan prasarana yang masih terbatas. Hasil Penelitian Inovasi Pelayanan Pada Kantor Pos Kota Pekanbaru sudah dilakukan sesuai dengan perkembangan kebutuhan yang ada hanya saja masih terkendala dengan SDM Pegawai yang belum memadai.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Kantor Pos