

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan faktor terpenting dalam perusahaan, baik yang bergerak dibidang jasa maupun non jasa. Seperti halnya di PT Pos Indonesia (Persero) Madiun. Pelayanan prima merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik agar pelanggan mendapatkan kepuasan seperti yang diharapkan, sehingga pelanggan akan memberikan *feedback* baik kepada perusahaan. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima pada *O-Ranger* loket di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Magetan. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengambilan data menggunakan wawancara, dan dokumentasi. Tugas Akhir ini akan mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan prima *O-Ranger* loket PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Magetan berdasarkan teori konsep 6A menurut Barata (2020). Teknik pengolahan data yaitu paparan data, pembahasan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima yang terdapat di Kantor Pos Magetan mencakup kemampuan (*ability*) yakni petugas o-ranger loket melayani pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan sopan. Kemudian sikap (*attitude*) yang diterapkan adalah dengan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Selanjutnya terkait dengan penampilan (*appearance*) diterapkan dengan berpenampilan menarik dan berseragam dengan ketentuan SOP Perusahaan. Selanjutnya terkait dengan perhatian (*attention*) yang diterapkan dengan mengutamakan kebutuhan dari pelanggan tanpa mendahulukan kepentingan pribadi. Dalam hal tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) diterapkan dengan menyelesaikan pelayanan dengan selesai dan selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan resiko dan kerugian apapun agar pelanggan merasa puas dan melakukan pelayanan kembali di Kantor Pos Magetan.

Kata Kunci : *pelayanan, pelayanan prima, O-Ranger*