



Penggunaan MileApp Sebagai Sistem Informasi Pelayanan Operasional di KCU Pos Surabaya 60175

Farahdila An-nisa Anwar, Nuruni Ika Kusuma Wardhani*

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pemanfaatan MileApp sebagai sistem informasi operasional di PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60175 dalam mendukung proses administrasi, pelayanan pelanggan, serta pengelolaan data secara digital. Latar belakang penelitian berfokus pada kebutuhan efisiensi dan akurasi informasi logistik seiring meningkatnya tuntutan pelanggan dan kompleksitas distribusi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui observasi langsung, wawancara dengan pegawai operasional dan customer service, serta dokumentasi berupa laporan operasional harian, SOP, dan tangkapan layar Dashboard MileApp. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MileApp memberikan kontribusi signifikan dalam penyediaan data real-time, percepatan verifikasi informasi, serta kemudahan dalam proses Customer Complain Handling (CCH) dan pelacakan Informasi Delivery (PID). Selain itu, digitalisasi melalui MileApp membantu percepatan perekapan data, penyusunan laporan korporat, serta mengurangi kesalahan input manual. Secara keseluruhan, implementasi MileApp mendukung transformasi digital PT Pos Indonesia dan meningkatkan efektivitas operasional serta kualitas layanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: MileApp, Sistem Informasi Operasional, Digitalisasi Logistik, PT Pos Indonesia, Layanan Pelanggan.

DOI:

<https://doi.org/10.53697/jkomitek.v6i1.3508>

*Correspondence: Nuruni Ika Kusuma Wardhani

Email: ikanuruni.mnj@upnjatim.ac.id

Received: 06-04-2026

Accepted: 06-05-2026

Published: 06-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to describe the utilization of MileApp as an operational information system at PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60175 in supporting administrative processes, customer service performance, and digital data management. The research background focuses on the increasing demand for efficiency and accuracy in logistics information as customer expectations and distribution complexity rise. The qualitative research method was applied through direct observation, interviews with operational staff and customer service officers, and documentation in the form of daily operational reports, standard operating procedures, and MileApp Dashboard records. The results reveal that MileApp significantly contributes to real-time data availability, faster information verification, and improved handling Customer Complain Handling (CCH) and Delivery Information Tracking (PID). Furthermore, digitalization the risk of manual input errors. Overall, the implementation of MileApp supports PT Pos Indonesia's digital transformation and enhances operational effectiveness as well as service quality for customers.

Keywords: Mileapp, Operational Information System, Digital Logistics, PT Pos Indonesia, Customer Service.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor industri. Pemanfaatan sistem digital kini menjadi kebutuhan mendasar bagi organisasi untuk meningkatkan efisiensi kerja, efektivitas proses, mutu layanan, serta daya saing di tengah persaingan global (Jacob et al. 2024). Transformasi digital tidak lagi bersifat opsional, melainkan menjadi strategi penting dalam menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompleks. Dalam era digital, penerapan teknologi informasi memiliki peran krusial, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang layanan publik. Layanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat. Oleh karena itu, integrasi teknologi dalam pengelolaan operasional menjadi langkah strategis untuk menjawab tuntutan tersebut sekaligus meningkatkan kepercayaan public (Salam et al. 2025). Salah satu sektor yang sangat terdampak oleh kemajuan teknologi informasi adalah industri pos dan logistik. Perubahan pola konsumsi masyarakat, terutama meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik, menuntut perusahaan logistik untuk memiliki sistem operasional yang adaptif dan responsif. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk terus berinovasi agar mampu memberikan layanan yang kompetitif dan berkualitas (Bigliardi et al. 2022).

PT Pos Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara memiliki peran penting dalam penyelenggaraan layanan pos, keuangan, dan logistik di Indonesia. Selama bertahun-tahun, perusahaan ini telah menjadi tulang punggung dalam mendukung komunikasi dan aktivitas ekonomi masyarakat (Hanif 2023b). Namun demikian, perkembangan teknologi dan persaingan dengan perusahaan logistik swasta menuntut PT Pos Indonesia untuk melakukan pembaruan dalam sistem pengelolaan operasionalnya (Vina and Riady 2025). Meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan dan ketepatan layanan menjadi tantangan tersendiri bagi PT Pos Indonesia (Persero). Untuk menjawab tantangan tersebut, perusahaan perlu menerapkan inovasi berbasis teknologi digital yang mampu meningkatkan kinerja operasional. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan sistem informasi manajemen operasional berbasis aplikasi, yaitu MileApp. MileApp merupakan aplikasi yang dirancang untuk mendukung proses pemantauan, pengelolaan, serta analisis aktivitas operasional secara terintegrasi. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data operasional dilakukan secara lebih sistematis dan real-time, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja serta meminimalkan potensi kesalahan. Implementasi MileApp diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja operasional di berbagai unit kerja PT Pos Indonesia (Drab-kurowska 2023).

Kantor Pos Cabang Utama Surabaya yang berlokasi di Jalan Kebon Rojo No. 10, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Sebagai salah satu unit layanan utama PT Pos Indonesia, kantor ini menyediakan berbagai layanan, mulai dari pengiriman surat dan paket hingga layanan keuangan seperti pembayaran dan transfer dana. Dalam pelaksanaannya, Kantor Pos Surabaya menghadapi sejumlah tantangan operasional, antara lain terkait efisiensi distribusi, pengelolaan sumber daya manusia, serta koordinasi antarunit kerja. Seiring dengan meningkatnya volume transaksi dan kebutuhan pelanggan,

sistem pengelolaan operasional yang terintegrasi dan berbasis teknologi menjadi sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran layanan. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah pengelolaan logistik dan pengiriman barang yang menuntut kecepatan serta ketepatan informasi. Sistem manual maupun semi-digital yang digunakan sebelumnya memiliki keterbatasan dalam pengolahan data, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi dan ketidaksesuaian data. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Melalui penerapan MileApp, Kantor Pos Surabaya diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kinerja operasional serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Ketersediaan data operasional yang terintegrasi memungkinkan manajemen untuk memantau kinerja layanan secara akurat dan merumuskan strategi peningkatan layanan. Dengan demikian, implementasi MileApp tidak hanya mendukung transformasi digital PT Pos Indonesia, tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan dalam industri logistik yang semakin kompetitif (Pramana 2025).

Metodologi

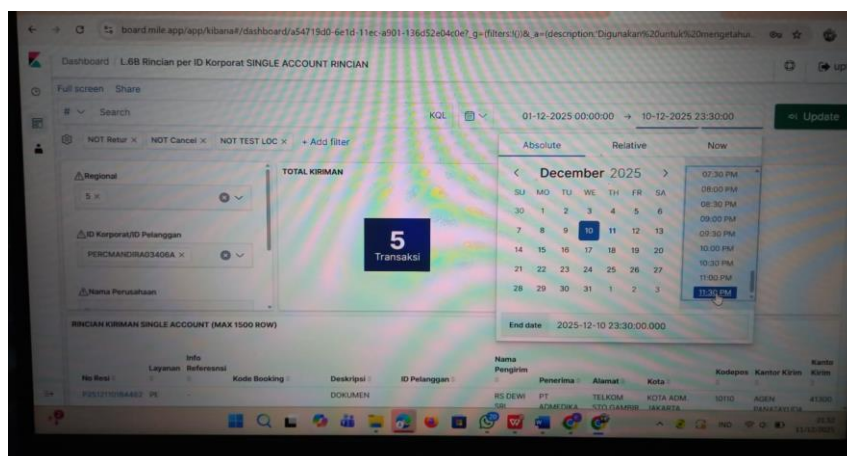
Dalam pelaksanaan kegiatan magang di PT Pos Indonesia (Persero), digunakan beberapa metode pengumpulan data guna memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan komprehensif sebagai dasar analisis. Metode pengumpulan data dipilih dengan mempertimbangkan karakteristik objek yang diteliti, yaitu penggunaan MileApp dalam mendukung aktivitas operasional. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai proses kerja, sistem yang digunakan, serta interaksi antarunit dalam pelaksanaan layanan. Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan pemahaman langsung terkait proses operasional dan pemanfaatan MileApp di lingkungan PT Pos Indonesia. Wawancara dilakukan secara informal kepada petugas operasional, kurir, serta petugas customer service guna menggali informasi mengenai alur penggunaan aplikasi, pembagian akses antar divisi, serta mekanisme penanganan keluhan pelanggan melalui Customer Complaint Handling (CCH) dan tindak lanjut Pelacakan Informasi Delivery (PID). Penggunaan wawancara informal sejalan dengan pendapat (Sugiyono 2019) yang menyatakan bahwa wawancara merupakan teknik utama dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memperoleh data mendalam secara fleksibel. Hal ini juga diperkuat oleh (Creswell and Poth 2018) yang menjelaskan bahwa wawancara memberikan akses terhadap pengalaman dan perspektif langsung partisipan yang tidak dapat diperoleh hanya melalui metode observasi (Hanif 2023a).

Selain wawancara, metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional yang memanfaatkan MileApp sebagai sistem pendukung layanan pengiriman di PT Pos Indonesia. Observasi mencakup proses kerja petugas operasional serta cara customer service mengakses dan menarik data pengiriman untuk keperluan CCH dan PID. Metode observasi lapangan ini sesuai dengan pandangan (Moleong 2021) yang menyatakan bahwa observasi memungkinkan peneliti memahami fenomena dalam konteks alaminya tanpa adanya intervensi. Lebih lanjut, (Spradley 1980) menegaskan bahwa observasi partisipatif mampu menghasilkan data yang autentik

mengenai perilaku dan aktivitas kerja, sehingga efektif untuk mengkaji implementasi sistem informasi seperti MileApp dalam praktik operasional sehari-hari. Metode dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung, seperti tangkapan layar (screenshot) dashboard MileApp, laporan operasional harian, standar operasional prosedur (SOP) penggunaan aplikasi, serta dokumen terkait proses CCH dan PID selama kegiatan magang. Metode ini berfungsi sebagai sumber data sekunder yang bersifat objektif dan stabil. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Bungin 2020) yang menyatakan bahwa dokumentasi dapat digunakan untuk memverifikasi temuan lapangan dalam penelitian kualitatif (Bowen 2009). juga menegaskan bahwa analisis dokumen membantu menilai konsistensi dan keabsahan informasi, sehingga relevan untuk memastikan bahwa implementasi MileApp telah sesuai dengan prosedur operasional dan praktik kerja di PT Pos Indonesia (Tubis 2024).

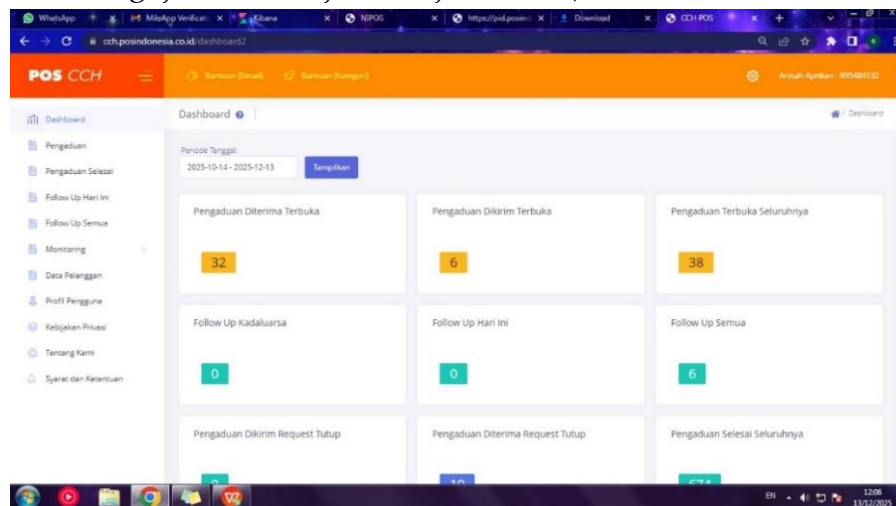
Hasil dan Pembahasan

Kegiatan magang dilaksanakan di PT Pos Indonesia KCU Surabaya selama empat bulan, dengan penempatan pada divisi pemasaran (Enterprise Business). Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas administratif yang berkaitan erat dengan penggunaan sistem digital MileApp sebagai pendukung pengelolaan data operasional. Kegiatan utama meliputi penarikan dan perapian data kiriman melalui Dashboard MileApp, perekapan dokumen kiriman obat dari fisik ke Excel, serta pencarian tarif dari layanan Pos Indonesia melalui website resmi perusahaan. Aktivitas ini memberikan pemahaman langsung terkait pengolahan data, mekanisme layanan informasi kepada mitra korporat, dan peranan digitalisasi dalam peningkatan kualitas layanan perusahaan. Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas tersebut, penulis memperoleh pengalaman praktis mengenai pentingnya ketelitian dan kecepatan dalam pengelolaan data operasional. Penggunaan MileApp membantu meminimalkan kesalahan pencatatan serta mempercepat proses penyusunan laporan yang dibutuhkan oleh mitra bisnis. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan pemahaman mengenai alur kerja divisi Enterprise Business yang menuntut akurasi data tinggi sebagai dasar pengambilan keputusan dan pelayanan kepada pelanggan korporat (Bal 2024).



Gambar 1. Penarikan Data Korporat Melalui Dashboard.MileApp

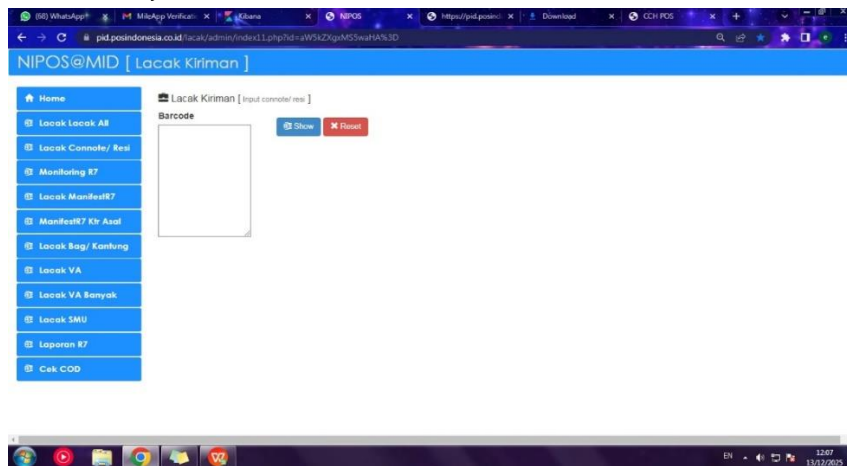
Selain itu, kegiatan magang juga berkaitan dengan pelayanan pelanggan (Customer Service), termasuk penarikan histori kiriman untuk kebutuhan Customer Complain Handling (CCH), pengecekan status pengiriman melalui website tracking, serta pemberian informasi kepada mitra yang membutuhkan laporan berkala. Data yang diperoleh melalui Dashboard MileApp sangat membantu dalam melakukan verifikasi status kiriman dan mendukung akurasi penyampaian informasi. Keterlibatan dalam proses pelayanan pelanggan tersebut memberikan pemahaman mengenai pentingnya sistem informasi terintegrasi dalam menangani keluhan dan permintaan informasi secara cepat dan tepat. MileApp berperan sebagai sumber data utama yang memudahkan petugas dalam menelusuri riwayat pengiriman, sehingga proses penanganan komplain dapat dilakukan secara lebih sistematis dan profesional. Hal ini turut berkontribusi pada peningkatan kepuasan mitra serta citra positif perusahaan. Selain itu, pemanfaatan MileApp dalam kegiatan pelayanan pelanggan selama magang juga menunjukkan bagaimana sistem informasi operasional berperan langsung dalam mendukung kualitas layanan di KCU Pos Surabaya 60175. Dengan tersedianya data yang terpusat dan mudah diakses, petugas dapat merespons keluhan pelanggan dan mitra secara lebih cepat tanpa harus melakukan pencarian data secara manual. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga meminimalkan kesalahan informasi yang dapat berdampak pada kepercayaan pelanggan. Melalui penggunaan MileApp, proses Customer Complain Handling (CCH) menjadi lebih terstruktur, transparan, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Mikavica, Blagojević, and Ljubisavljević 2023).



Gambar 2. Halaman CCH hanya admin

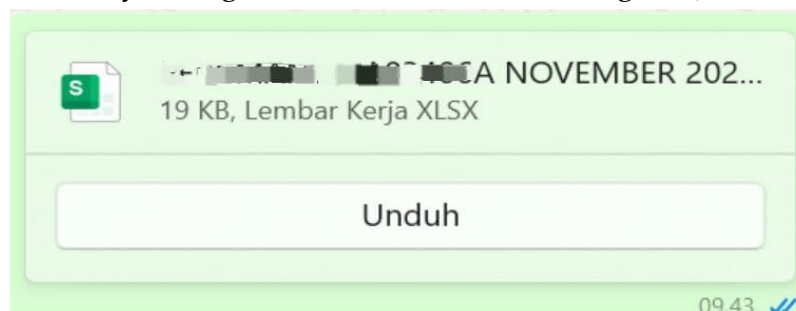
Gambar pertama menampilkan halaman Customer Care Hub (CCH) yang hanya dapat diakses oleh admin. Tampilan ini menyajikan ringkasan data pengaduan pelanggan dalam bentuk dashboard, seperti jumlah pengaduan diterima, pengaduan dalam proses, pengaduan selesai, serta tindak lanjut pengaduan. Dalam konteks MileApp, halaman ini berfungsi sebagai pusat kendali operasional pelayanan pelanggan, di mana admin dapat memantau kondisi layanan secara real time tanpa harus memeriksa laporan manual satu per satu. Keberadaan dashboard CCH dalam MileApp sangat mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan operasional di KCU Pos Surabaya 60175. Admin dapat dengan cepat

mengidentifikasi lonjakan pengaduan, keterlambatan penanganan, maupun unit kerja yang memerlukan perhatian khusus. Hal ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat, akurat, dan berbasis data, sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan (Berne 2022).



Gambar 3. Halaman PID hanya admin

Gambar tersebut menunjukkan halaman monitoring layanan yang terintegrasi dalam sistem MileApp/NIPOS. Tampilan ini memperlihatkan menu layanan, kolom pencarian, serta data transaksi atau aktivitas operasional yang sedang berlangsung. Sistem ini memungkinkan petugas untuk mengakses informasi layanan secara terpusat, mulai dari status kiriman, laporan pelayanan, hingga pencatatan aktivitas operasional harian. Dalam penerapan MileApp di KCU Pos Surabaya 60175, halaman ini berperan penting sebagai alat pendukung kerja operasional frontliner dan petugas administrasi. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan terkontrol. Penggunaan MileApp tidak hanya mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual, tetapi juga meningkatkan akurasi data, mempercepat alur kerja, serta mendukung terciptanya pelayanan pos yang modern, responsif, dan berbasis teknologi informasi. Selain itu, keberadaan halaman monitoring ini juga mendukung fungsi pengawasan dan pengambilan keputusan manajerial secara real time. Data yang tersaji secara sistematis memudahkan pimpinan dan supervisor untuk memantau kinerja layanan, mengidentifikasi kendala operasional, serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, MileApp/NIPOS tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan daya saing PT Pos Indonesia di era digital (Streule 2022).



Gambar 4. Hasil rekap melalui Excel

Gambar 4 menunjukkan hasil rekap data yang dihasilkan dalam format Excel (XLSX), yang merupakan salah satu output dari proses pengolahan data pelayanan operasional. Rekap ini berisi informasi yang telah dihimpun dari sistem MileApp, seperti data pengiriman, status layanan, atau laporan kegiatan tertentu yang kemudian diekspor ke dalam bentuk spreadsheet. Penggunaan Excel sebagai media rekap memudahkan petugas dalam melakukan pengolahan lanjutan, seperti pengelompokan data, perhitungan, serta penyusunan laporan administratif secara lebih sistematis dan terstruktur. Dalam praktik operasional di KCU Pos Surabaya 60175, hasil rekap melalui Excel sangat mendukung kebutuhan pelaporan dan evaluasi kinerja layanan. Data yang telah direkap dapat digunakan sebagai bahan laporan berkala kepada atasan maupun mitra kerja, serta sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Integrasi MileApp dengan output Excel menunjukkan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatat data, tetapi juga sebagai pendukung analisis dan akuntabilitas kerja. Hal ini meningkatkan transparansi, efisiensi, dan ketepatan dalam pengelolaan data pelayanan operasional (Kern 2021).

Pembahasan

Peran MileApp dalam Pengelolaan Informasi Operasional

MileApp memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pengelolaan informasi operasional, khususnya terkait pengiriman barang di lingkungan PT Pos Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, MileApp berfungsi sebagai sistem informasi yang menyediakan akses terpusat terhadap berbagai data pengiriman, mulai dari status kiriman, histori perjalanan barang, hingga bukti pengiriman digital. Ketersediaan informasi ini memungkinkan pegawai untuk memantau proses distribusi secara menyeluruh dan berkelanjutan tanpa harus bergantung pada pencatatan manual. Dashboard MileApp menyajikan data secara real-time, sehingga informasi yang diterima oleh pegawai selalu bersifat mutakhir. Kondisi ini sangat penting dalam kegiatan operasional, mengingat proses pengiriman barang bersifat dinamis dan membutuhkan pemantauan yang berkesinambungan. Dengan adanya data real-time, pegawai dapat segera mengidentifikasi kendala dalam pengiriman serta mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan layanan tetap berjalan sesuai standar operasional. Peran MileApp dalam pengelolaan informasi operasional sejalan dengan konsep sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh (Laudon and Laudon 2020). Mereka menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen berfungsi menyediakan data yang akurat, relevan, dan tepat waktu guna mendukung aktivitas operasional serta pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam konteks ini, MileApp memenuhi fungsi tersebut dengan menyediakan informasi pengiriman yang dapat diakses secara cepat dan mudah oleh pihak terkait. Selain mendukung pengambilan keputusan, penggunaan Dashboard MileApp juga mempercepat proses administrasi operasional. Seluruh data pengiriman tersimpan secara digital dan terintegrasi dalam satu sistem, sehingga mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik maupun pencatatan manual. Integrasi data ini membantu meminimalkan risiko kesalahan input serta inkonsistensi informasi yang kerap terjadi pada sistem konvensional. Temuan

ini diperkuat oleh penelitian (Effendi 2022) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi di PT Pos Logistik Indonesia mampu meningkatkan kualitas layanan melalui kecepatan dan ketepatan informasi. Dengan sistem yang terkomputerisasi, proses pengelolaan data menjadi lebih efisien dan akurat, sehingga berdampak positif terhadap kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan/ Dengan demikian, MileApp tidak hanya berperan sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai fondasi penting dalam pengelolaan informasi operasional. Keberadaan sistem ini memungkinkan PT Pos Indonesia menjalankan proses distribusi secara lebih terstruktur, transparan, dan berbasis data, yang pada akhirnya mendukung peningkatan efektivitas operasional dan kualitas layanan kepada pelanggan (Bigliardi et al. 2022).

Kontribusi MileApp terhadap Pelayanan Pelanggan (CCH & PID)

MileApp juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pelayanan pelanggan, khususnya dalam kegiatan Customer Complain Handling (CCH) dan pencarian informasi pengiriman atau Package Information Delivery (PID). Berdasarkan hasil penelitian, aktivitas penarikan data terkait keluhan pelanggan dan status pengiriman menunjukkan bahwa MileApp berfungsi sebagai sumber utama informasi yang digunakan oleh petugas Customer Service dalam memberikan layanan. Ketersediaan data status kiriman secara digital memungkinkan petugas Customer Service memberikan tanggapan yang lebih cepat dan akurat kepada pelanggan. Informasi mengenai posisi barang, riwayat pengiriman, serta bukti pengiriman dapat diakses langsung melalui sistem, sehingga mengurangi waktu tunggu pelanggan dalam memperoleh kejelasan atas permasalahan yang dihadapi. Kontribusi MileApp terhadap pelayanan pelanggan ini selaras dengan pandangan (O'Brien and Marakas 2017), yang menyatakan bahwa integrasi sistem digital memungkinkan organisasi merespons kebutuhan pelanggan secara lebih efektif. Sistem informasi yang terintegrasi membantu mempercepat alur komunikasi antara organisasi dan pelanggan, sekaligus meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan. Selain itu, penggunaan MileApp dalam proses CCH membantu menciptakan mekanisme penanganan keluhan yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Setiap keluhan pelanggan dapat ditelusuri berdasarkan data pengiriman yang tersimpan di dalam sistem, sehingga proses verifikasi menjadi lebih objektif dan sistematis. Hal ini mengurangi potensi kesalahan informasi serta meningkatkan profesionalitas layanan. Penelitian (Revina, Nofrisel 2024) juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa sistem informasi logistik yang efektif mampu meningkatkan performa dan kepuasan pengguna dalam mengelola data. Dalam konteks MileApp, kemudahan akses dan kejelasan informasi membantu staf Customer Service menjalankan tugasnya dengan lebih percaya diri dan efisien. Dengan demikian, MileApp berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT Pos Indonesia. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses penyampaian informasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan pelanggan melalui layanan yang responsif, transparan, dan berbasis data yang akurat (Drab-kurowska 2023).

Dukungan Sistem Digital terhadap Efisiensi Administrasi

Digitalisasi melalui MileApp memberikan dukungan yang nyata terhadap peningkatan efisiensi administrasi di PT Pos Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan seperti perekapan data, pengolahan dokumen kiriman obat, serta penarikan informasi melalui Dashboard MileApp menunjukkan bahwa sistem digital mampu menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Data pengiriman yang telah tersimpan secara terstruktur di dalam sistem memudahkan pegawai dalam menyusun laporan harian, laporan bulanan, maupun laporan yang dibutuhkan oleh mitra kerja (Pramana 2025). Dengan format data yang seragam dan terintegrasi, proses penyusunan laporan menjadi lebih cepat dan konsisten, serta mengurangi risiko kehilangan data. Efisiensi administrasi ini juga berdampak pada pengurangan beban kerja pegawai. Pegawai tidak perlu lagi melakukan pencatatan berulang atau pengecekan data secara manual, karena informasi dapat ditarik langsung dari sistem. Hal ini memungkinkan pegawai untuk lebih fokus pada kegiatan yang bersifat analitis dan pelayanan, dibandingkan pekerjaan administratif yang memakan waktu. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Iksan et al. 2025) yang menyatakan bahwa sistem informasi pengiriman dan pelacakan digital mampu mengurangi risiko kesalahan pencatatan serta mempercepat pemrosesan data administrasi. Dengan sistem digital, alur kerja menjadi lebih efisien dan terkontrol, sehingga meningkatkan produktivitas organisasi. Di sisi lain, PT Pos Indonesia secara resmi mengakui bahwa digitalisasi merupakan bagian dari strategi transformasi layanan. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional sekaligus kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. MileApp menjadi salah satu wujud nyata dari upaya tersebut dalam bidang pengelolaan pengiriman dan administrasi. Secara keseluruhan, dukungan sistem digital melalui MileApp membuktikan bahwa penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi administrasi secara signifikan. Dengan proses yang lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi, MileApp berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja operasional dan daya saing PT Pos Indonesia di era digital (Pramana 2025).

Simpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang dan analisis penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa MileApp memiliki peran yang sangat penting sebagai sistem informasi operasional di PT Pos Indonesia KCU Surabaya. Aplikasi ini menyediakan data pengiriman secara real-time, akurat, dan terintegrasi sehingga sangat membantu pegawai dalam proses administrasi, verifikasi data, serta pelacakan kiriman. Pemanfaatan MileApp juga terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan pelanggan, khususnya dalam penanganan keluhan pelanggan (Customer Complain Handling) dan pelacakan informasi pengiriman (Pelacakan Informasi Delivery). Ketersediaan data yang cepat dan tepat membuat respon layanan menjadi lebih efektif serta meminimalkan terjadinya kesalahan informasi. Selain itu, digitalisasi proses kerja melalui MileApp mendukung peningkatan efisiensi operasional, mulai dari penarikan data korporat, perekapan laporan, hingga penyampaian informasi kepada mitra perusahaan. Berkurangnya pekerjaan manual

berdampak pada meningkatnya ketepatan dan kecepatan kerja pegawai. Secara lebih luas, penggunaan MileApp sejalan dengan upaya transformasi digital PT Pos Indonesia dalam meningkatkan daya saing layanan yang modern dan berbasis teknologi. Dengan demikian, implementasi MileApp memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas operasional dan kualitas layanan, sekaligus mendukung kepuasan pelanggan melalui penyampaian informasi yang lebih cepat dan akurat.

Referensi

- Bal, Martin. 2024. "Evaluation of the Impact of the Internet of Things on Postal Service Efficiency in Slovakia." 1(1).
- Berne. 2022. "2022 Postal Development Report." 1(1).
- Bigliardi, Barbara, Serena Filippelli, Alberto Petroni, and Leonardo Tagliente. 2022. "ScienceDirect The Digitalization of Supply Chain : A Review." *Procedia Computer Science* 200(2019): 1806–15.
- Bowen, Glenn A. 2009. "Document Analysis as a Qualitative Research Method." *Qualitative Research Journal* 9(2): 27–40.
- Bungin, Burhan. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, John W, and Cheryl N Poth. 2018. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Drab-kurowska, Anna. 2023. "E-Services of National Postal Operators - A " Must Have " Current Times to Ensure the Functioning of the State ' s Critical Infrastructure." *XXVI(3)*: 523–33.
- Effendi, Zulkani. 2022. "Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT. Pos Logistik Indonesia Kantor Cabang Palembang." *Jurnal Saintifik* 20(2): 79–86. <https://doi.org/10.58222/js.v20i2.61>.
- Hanif, Muhammad Zaqi. 2023a. "Mile App Monitoring Pengiriman Dan Pembayaran Cash on Delivery (Cod) (Studi Kasus: Pt Pos Indonesia (Persero))." 15(2): 27–30.
- — —. 2023b. "Mile App Monitoring Pengiriman Dan Pembayaran Cash On Delivery (COD) Studi Kasus: PT Pos Indonesia (Persero)." *Jurnal Ilmiah Informatika* 15(2): 27–30.
- Iksan, Muhamad, Darul Huda, Wafa Zabira Revan, and Wasis Haryono. 2025. "Sistem Informasi Pengiriman Dan Pelacakan Barang Dengan Model Incremental PT . Gemilang Mario Jaya." *BIIKMA : Buletin Ilmiah Ilmu Komputer dan Multimedia* 3(2): 234–42.

- Jacob, Jonathan et al. 2024. "Transforming Public Service Delivery : A Comprehensive Review of Digitization Initiatives." *Sustainability (Switzerland)* 7(16). <https://doi.org/10.3390/su16072818>.
- Kern, By Johannes. 2021. "The Digital Transformation of Logistics: A Review About Technologies and Their Implementation Status." 1(1).
- Laudon, K C, and J P Laudon. 2020. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Prentice Hall.
- Mikavica, Branka, Mladenka Blagojević, and Aleksandra Kostić Ljubisavljević. 2023. "Digital Transformation of Postal Services – Key Success Triggers." 1(1): 93–98.
- Moleong, Lexy J. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- O'Brien, James A, and George M Marakas. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. 16th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Pramana, Aqil Firdian. 2025. "Pemanfaatan Mileapp Sebagai Sistem Informasi Manajemen Operasional Pos Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pandan." *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi* 24(10). <https://doi.org/10.5281/zenodo.17075488>.
- Revina, Nofrisel, Zaenal Abidin. 2024. "Effectiveness of Logistics Information System Use and Logistics Information System Quality on User Performance through User Satisfaction." *Jurnal Impresi Indonesia* 3(6): 418–27. <https://doi.org/10.58344/jii.v3i6.4962>.
- Salam, Rudi et al. 2025. "Integration of Technology In Public Services As An Effort to Enhance Government Organizational Resilience In Indonesia." *Jurnal Palangga Praja* 7(1). <https://doi.org/10.61076/jpp.v7i1.5381>.
- Spradley, James P. 1980. *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Streule, Ian. 2022. "The Digital Transformation of the Postal Sector Is Creating New Social and Governance Issues to Feel Stressed and under Pressure or to Take More Risks." 1(1): 1–3.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tubis, Agnieszka A. 2024. "Applied Sciences Digital Maturity of Logistics Processes Assessed in the Areas of Technological Support for Performance Measurement , Employees , and Process Management." 1(1).
- Vina, Nevie, and Yasir Riady. 2025. "Analisis Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Layanan Perusahaan Jasa Pt. Pos Indonesia Cabang Medan." *Jurnal Pendidikan*

Manajemen Transportasi 5(1): 1–25.