

## ABSTRAK

Pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan merupakan hal yang penting yang harus di perhatikan oleh masing-masing instansi. Tujuan penulisan laporan proyek akhir mengetahui dan mempelajari tata kerja Kantor Pos Surabaya Selatan 60400 dalam hal pengiriman paket maupun dalam pelacakan kiriman tersebut aplikasi *website Integrated Postal Operations System (i-POS)* maupun *posindonesia.co.id* dan penyampaian harga tarif pengiriman. Pembuatan aplikasi pada tarif pos menggunakan *Microsoft Access 2007* sendiri tidak lain untuk memudahkan pelayanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas dalam penyampaian tersebut. Langkah yang dilakukan oleh penulis sendiri yaitu melalui *Studi Observasi*, Wawancara, *Studi Literatur* atau *Perpustakaan*, lalu dilakukan *Penyusunan Laporan*, dan *Konsultasi (Bimbingan)*. Berdasarkan hasil dari *Proyek Akhir* yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa proses pelacakan pada kantor pos Surabaya selatan sudah baik, karena dalam hasil pelacakan sendiri menampilkan info hasil pelacakan dengan lengkap. Pemanfaatan teknologi pada bagian *customer service* juga sudah mulai diterapkan secara maksimal.

*Kata Kunci: Pelayanan Pelanggan, Microsoft Access 2007, Integrated Postal Operations System*

