

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong PT Pos Indonesia menghadirkan aplikasi PosAja sebagai inovasi pelayanan untuk meningkatkan kemudahan layanan pengiriman dan daya saing dengan perusahaan kurir swasta. Namun, pemanfaatan aplikasi PosAja di Kantor Pos Kecamatan Mogang masih rendah karena masyarakat lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di loket. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab pelayanan aplikasi PosAja kurang diminati masyarakat serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan aplikasi PosAja dalam meningkatkan daya saing dengan kurir swasta di Kantor Pos Kecamatan Mogang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Kepala Kantor Pos, petugas pelayanan, kurir Pos, serta masyarakat pengguna dan non-pengguna aplikasi PosAja, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan aplikasi PosAja dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital, kebiasaan masyarakat menggunakan layanan manual, keterbatasan jaringan internet, serta minimnya sosialisasi dan pendampingan. Sementara itu, pelayanan petugas telah berjalan sesuai standar operasional prosedur dengan sikap ramah dan responsif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan aplikasi PosAja belum mampu meningkatkan daya saing secara optimal karena rendahnya penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan penggunaan aplikasi, dan literasi digital masyarakat agar pemanfaatan aplikasi PosAja semakin optimal.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Aplikasi PosAja, Inovasi Pelayanan, Daya Saing, Kurir Swasta.

## ***ABSTRACT***

Advancements in digital technology prompted PT Pos Indonesia to launch the PosAja application as a service innovation aimed at enhancing the convenience of shipping services and boosting competitiveness against private courier companies. However, the adoption of the PosAja application at the Mogang District Post Office remains low, as the community prefers conducting transactions in person at the service counter. This study aims to analyze the reasons behind the lack of public interest in the PosAja application service and to identify the factors supporting and hindering the service in terms of enhancing competitiveness against private couriers at the Mogang District Post Office. A qualitative descriptive approach with a case study design was employed. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the Post Office Head, service staff, postal couriers, and both users and non-users of the PosAja application; the data were then analyzed through reduction, presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the low usage of the PosAja application is influenced by limited digital literacy, the community's habit of using manual services, internet connectivity issues, and a lack of outreach and guidance. Meanwhile, staff service delivery has adhered to standard operating procedures, characterized by a friendly and responsive attitude. The study concludes that the PosAja application service has not yet optimally enhanced competitiveness due to low public acceptance of this digital service innovation. Therefore, increased outreach, guidance on application usage, and efforts to improve public digital literacy are necessary to optimize the utilization of the PosAja application.

***Keywords:*** *Public Services, PosAja App, Service Innovation, Competitiveness, Private Couriers.*