

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemberian layanan kepada masyarakat, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara secara adil dan merata. Menurut (Hardiyansyah, 2018:14) pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Di Indonesia, pelaksanaan pelayanan publik juga memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efektif, para penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus melakukan pembenahan dan pengembangan sistem pelayanan, salah satunya melalui penerapan berbagai inovasi dalam pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik merupakan pendekatan baru dalam penyelenggaraan layanan yang dirancang lebih menarik, kreatif, serta efektif guna

memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, 2021) menegaskan bahwa inovasi memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan publik. Peraturan ini diterbitkan untuk menggantikan Permen PANRB Nomor 30 Tahun 2014 yang dianggap tidak lagi sesuai dengan perkembangan dan tuntutan dinamika pelayanan publik saat ini. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan bentuk terobosan yang dapat berupa gagasan baru maupun hasil adaptasi yang memberikan nilai manfaat bagi masyarakat. Selain itu, pembinaan inovasi dilaksanakan secara terstruktur melalui tahapan penciptaan, pengembangan, hingga pelebagaan, dengan tujuan menjamin keberlanjutan inovasi serta mendorong peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik..

Pada konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik tidak hanya menjadi indikator kualitas kinerja birokrasi, tetapi juga cerminan dari tingkat kesejahteraan, keadilan, dan efisiensi tata kelola pemerintahan itu sendiri. Seiring dengan semakin kuatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan, Pemerintah Daerah dituntut untuk melakukan berbagai terobosan inovatif, khususnya dalam transformasi digital (Kurniawan & Nurhayati, 2020).

Transformasi digital merupakan salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh organisasi maupun institusi pemerintah dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi semata, tetapi juga mencakup

perubahan sistem kerja, proses pelayanan, serta pola interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Menurut (Isma *et al.*, 2025) transformasi digital dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi layanan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih cepat, mudah, dan akuntabel.

Melalui pemanfaatan teknologi digital, penyelenggara layanan publik diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih responsif serta mengatasi keterbatasan pelayanan konvensional. Di Indonesia, transformasi digital diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu kebijakan nasional untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan SPBE bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip digitalisasi ini tidak hanya diterapkan pada instansi pemerintah pusat dan daerah, tetapi juga mendorong lembaga pelayanan publik lainnya, termasuk BUMN, untuk mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih mudah diakses, cepat, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat modern (Izzati, 2020).

Penyelenggaraan pelayanan publik juga di atur melalui regulasi daerah yaitu (Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik, 2008) merupakan dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh yang menekankan peningkatan kualitas layanan sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Regulasi ini menegaskan hak dan kewajiban penyelenggara maupun

masyarakat, menetapkan asas pelayanan seperti keadilan, keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi, dan profesionalitas, serta mewajibkan adanya standar pelayanan yang jelas, sistem informasi yang mudah diakses, sarana ramah kelompok rentan, mekanisme pengaduan, dan evaluasi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, qanun ini menjadi landasan penting bagi pengembangan inovasi pelayanan publik di Aceh melalui digitalisasi, integrasi layanan, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan serta perbaikan layanan.

Pertumbuhan layanan pengiriman berbasis digital di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup pesat sejalan dengan meningkatnya kegiatan perdagangan elektronik (e-commerce). Mengacu pada data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, penetrasi internet di Indonesia sudah melampaui 79% dari keseluruhan populasi masyarakat Indonesia. Besarnya penggunaan internet tersebut ikut memengaruhi pergeseran perilaku masyarakat dalam memakai layanan publik berbasis digital, tidak terkecuali layanan pengiriman barang dan logistik. Di samping itu, laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 memperlihatkan bahwa kegiatan belanja online masyarakat Indonesia terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal ini membuat permintaan akan layanan pengiriman barang yang cepat, praktis, dan berbasis aplikasi digital juga semakin bertambah. Persaingan di antara perusahaan jasa ekspedisi seperti JNE, J&T, SiCepat, Shopee Express, dan PT Pos Indonesia memacu setiap perusahaan untuk berinovasi dalam pelayanan berbasis teknologi digital agar tetap mampu bersaing.

PT Pos Indonesia selaku salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan logistik turut melaksanakan

transformasi digital lewat pengembangan aplikasi Pos Aja. Aplikasi ini hadir sebagai wujud inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengirim barang, melacak paket, hingga melakukan pemesanan layanan penjemputan barang secara online.

PT Pos Indonesia terus mengembangkan layanannya seiring perubahan kebutuhan masyarakat. Sejak era 1990-an perusahaan ini memperluas layanan melalui berbagai produk pengiriman dan layanan keuangan berbasis pos, meskipun proses pelayanan masih didominasi interaksi langsung. Memasuki era digital, Pos Indonesia mulai memanfaatkan teknologi informasi seperti layanan pelacakan berbasis website. Namun, perkembangan tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin terbiasa dengan layanan digital yang cepat dan praktis.

Aplikasi Pos Aja merupakan salah satu inovasi digital yang lahir dari kebutuhan PT Pos Indonesia (Persero) untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta perubahan pola hidup masyarakat yang semakin bergantung pada layanan berbasis digital. Sebagaimana konsep SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) aplikasi yang digunakan oleh instansi pemerintah maupun BUMN harus mengikuti standar tertentu agar dapat terintegrasi dengan sistem lain, menjaga keamanan data, serta mendukung proses pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Standar tersebut meliputi arsitektur sistem, pengelolaan data, keamanan informasi, serta interoperabilitas antar sistem. Dengan adanya standar ini, aplikasi yang dikembangkan tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi juga menjadi bagian dari

ekosistem digital yang terintegrasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Penerapan aplikasi Pos Aja sebagai inovasi pelayanan publik harus memenuhi standar prosedur yang ditetapkan oleh regulator dan perusahaan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kominfo Nomor 4 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Pos, setiap penyelenggara pos wajib menyediakan sistem pelacakan yang dapat diakses publik serta menyelesaikan pengaduan pelanggan paling lambat 14 hari kerja. Sementara itu, Peraturan Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2018 mewajibkan transparansi tarif layanan. Mengacu pada standar tersebut, aplikasi Pos Aja seharusnya memiliki sejumlah SOP internal, mulai dari SOP registrasi dan verifikasi akun yang memastikan keabsahan data pengguna, SOP pemesanan pengiriman dengan penjadwalan penjemputan yang terstruktur, SOP pelacakan paket yang menjamin pembaruan status secara real-time, hingga SOP penanganan pengaduan yang responsif terhadap berbagai keluhan Masyarakat.

Aplikasi Pos Aja diharapkan menjadi inovasi pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kecepatan pengiriman, ketepatan pelacakan, dan responsivitas layanan pelanggan sesuai dengan tingkat literasi digital pengguna yang beragam. Selain itu, aplikasi ini diharapkan memiliki tampilan yang sederhana, mudah digunakan, minim gangguan teknis, serta memberikan kemudahan bagi pengguna baru untuk mencoba layanan tanpa kesulitan. Manfaat inovasi ini juga diharapkan dapat dirasakan secara langsung melalui pembaruan status paket yang akurat dan peningkatan kecepatan pengiriman, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Pos Aja.

Kantor Pos Lhokseumawe merupakan salah satu unit pelayanan PT Pos Indonesia yang menyediakan berbagai layanan pengiriman surat, paket, serta layanan keuangan kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan praktik pelayanan, kantor pos tersebut juga telah menerapkan inovasi layanan berbasis digital melalui penggunaan aplikasi Pos Aja. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Pos Aja, peran pegawai di Kantor Pos Lhokseumawe juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem tersebut.

Tabel 1. 1 Jenis Layanan Pengiriman Aplikasi Pos Aja

NO	Jenis Layanan	Cakupan /Ketentuan
1	Pos Instan Plus	Kota Tertentu, Layanan Eksklusif
2	Pos Sameday	Dalam Satu Kota Tresedia Free Pickup Dan COD
3	Pos Nextday	Antar Provinsi Free Pickup Dan COD
4	Pos Reguler	Antar Kota Dan Kabupaten Seluruh

Sumber : <https://www.posindonesia.co.id>

Berdasarkan tabel jenis layanan yang tersedia, PT Pos Indonesia menyediakan empat kategori layanan yang tersusun dari yang paling eksklusif hingga paling umum, yaitu Pos Instan Plus yang hanya tersedia di kota tertentu, Pos Sameday untuk pengiriman dalam satu kota dengan fasilitas free pickup dan COD, Pos Nextday untuk pengiriman antar provinsi dengan fasilitas serupa, serta Pos Reguler yang mencakup wilayah paling luas namun tanpa fasilitas tambahan. Perbedaan cakupan dan keunggulan antar jenis layanan Pos Indonesia tersebut turut menjelaskan mengapa pengalaman pengguna terhadap aplikasi Pos Aja belum sepenuhnya optimal. Ketika layanan dengan fasilitas real-time seperti pickup dan COD hanya melekat pada kategori tertentu, sementara layanan yang paling luas cakupannya justru tidak memiliki keunggulan serupa, muncul

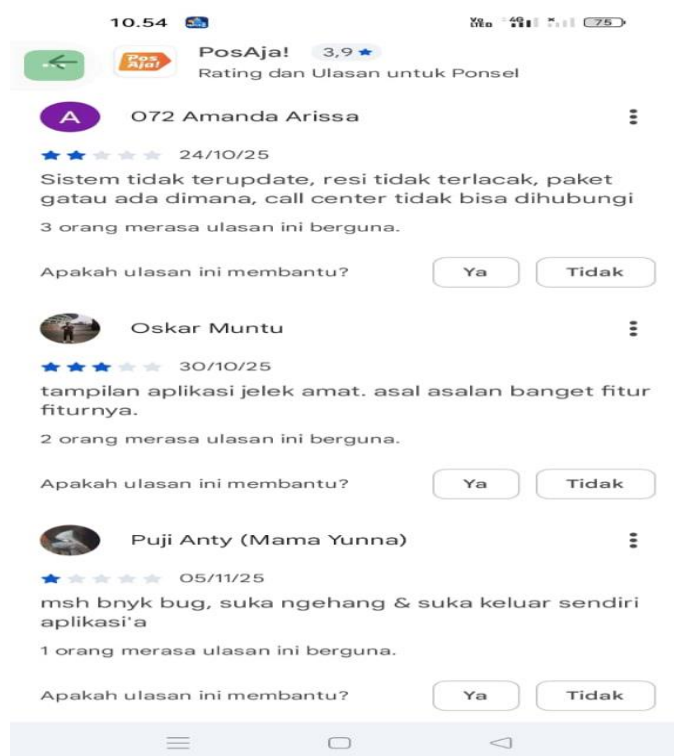
ketimpangan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna di berbagai daerah. Kondisi ini sejalan dengan observasi awal peneliti, di mana pengguna mengeluhkan proses pelacakan paket yang kurang responsif dan informasi pengiriman yang tidak selalu diperbarui secara real time, serta kecepatan layanan yang dinilai belum menyaingi ekspedisi swasta. Kerumitan penggunaan dan rendahnya kemudahan untuk mencoba aplikasi menjadi hambatan nyata bagi proses adopsi inovasi Pos Aja, khususnya di kota dengan tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam.

Meskipun aplikasi Pos Aja telah diluncurkan sebagai salah satu inovasi layanan digital PT Pos Indonesia yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pengiriman dan transaksi, pemanfaatannya di lapangan masih belum berjalan secara optimal. Kondisi ini terlihat dari masih adanya berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam proses penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada (8 April 2026) di Kantor Pos Lhokseumawe, tidak terdapat data survei kepuasan pengguna aplikasi Pos Aja, khususnya masyarakat Kota Lhokseumawe. Namun demikian, hasil wawancara awal dengan beberapa pengguna aplikasi Pos Aja menunjukkan adanya berbagai pengalaman yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan aplikasi tersebut.

Hasil wawancara dengan Bapak Sultan Mahfud dan Bapak Fikrul Aulia selaku pengguna aplikasi Pos Aja sekaligus pelaku UMKM lokal menunjukkan bahwa aplikasi Pos Aja pada dasarnya cukup mudah digunakan dan memiliki fitur yang relatif mudah dipahami. Akan tetapi, mereka mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam kualitas layanan, terutama pada proses

pelacakan paket yang terkadang kurang responsif serta informasi pengiriman yang tidak selalu diperbarui secara real time. Selain itu, kecepatan pengiriman dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna apabila dibandingkan dengan beberapa perusahaan ekspedisi lain yang menawarkan layanan pelacakan dan pengiriman yang lebih cepat. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya yakin untuk menjadikan Pos Aja sebagai pilihan utama dalam melakukan pengiriman. Dengan demikian, meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan penggunaan, ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang dirasakan dengan harapan pengguna berpotensi menghambat adopsi inovasi digital Pos Aja, sehingga sebagian masyarakat masih cenderung memilih layanan pengiriman yang telah mereka anggap lebih efektif dan terpercaya.

Gambar 1. 1 Contoh keluhan terhadap aplikasi Pos Aja tahun 2025



Sumber: google play store 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan pengguna di Google Play Store memberikan penilaian di bawah tiga bintang dengan berbagai keluhan, seperti gangguan sistem yang sering terjadi, masalah saat login, keterlambatan pembaruan status pengiriman, serta tampilan aplikasi yang dianggap kurang mudah digunakan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya kerumitan karena aplikasi Pos Aja dinilai sulit dipahami dan dioperasikan oleh sebagian pengguna, terutama akibat gangguan teknis dan antarmuka yang kurang intuitif sehingga menghambat proses adopsi inovasi. Selain itu, banyaknya keluhan terkait error sistem dan kesulitan login juga menyebabkan lemahnya keinginan untuk di coba oleh pengguna baru karena adanya kendala teknis yang menghambat pengalaman awal mereka dalam merasakan manfaat inovasi secara positif. Akibatnya, tingginya tingkat kerumitan dan rendahnya kemudahan untuk mencoba aplikasi semakin mendorong masyarakat menolak penggunaan Pos Aja dan memilih kembali menggunakan layanan konvensional yang dianggap lebih familiar dan stabil.

Jika ditinjau berdasarkan indikator inovasi menurut (Rogers,2003) berbagai permasalahan tersebut dapat menunjukkan adanya hambatan pada beberapa aspek inovasi. Sebagian masyarakat masih belum merasakan manfaat yang signifikan dibandingkan dengan layanan pengiriman secara langsung di kantor pos. Banyaknya ulasan negatif ini menjadi indikator penting bahwa praktik pelayanan digital yang diberikan masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsive. Setelah peneliti melakukan observasi awal dan juga riset mendalam peneliti menemukan beberapa permasalahan di dalam internal PT Pos Lhokseumawe dan masih rendahnya minat

pengguna terhadap aplikasi. Sehingga berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis sampaikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pos Aja Di Kantor Pos Lhokseumawe”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari deskriptif latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi Pos Aja sebagai upaya peningkatan layanan di Kantor Pos Lhokseumawe?
2. Apa saja kendala dari penerapan aplikasi Pos Aja sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Pos Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Dengan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pos Aja di Kantor Pos Lhokseumawe terfokus pada: kesesuaian aplikasi, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati.
2. kendala dari penerapan aplikasi Pos Aja sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Pos Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pos Aja di Kantor Pos Lhokseumawe terfokus pada: kesesuaian aplikasi, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati.

2. Untuk mengetahui kendala dari penerapan aplikasi Pos Aja sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Pos Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis dan teoritis

- a. Secara praktis
 1. Memberikan gambaran mengenai penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pos Aja di Kantor Pos Lhokseumawe sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan praktik pelayanan kepada Masyarakat.
 2. Menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Kantor Pos Lhokseumawe dalam mengidentifikasi hambatan atau kendala yang ada dalam penggunaan aplikasi Pos Aja.
- b. Secara teoritis
 1. Memberikan tambahan wawasan bagi penulis dan pembaca mengenai pengelolaan aplikasi Pos Aja dalam meningkatkan kualitas dalam layanan digital.
 2. Sebagai Upaya untuk mengembangkan perbendaharaan teori Ilmu Sosial khususnya Ilmu Administrasi Publik dan memperluas wawasan dalam dunia empirik.