

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Pos Indonesia adalah perusahaan milik negara yang beroperasi dalam sektor layanan komunikasi, uang, dan pengiriman barang, dengan jaringan layanan yang luas di seluruh Indonesia. Seiring perkembangan teknologi informasi, PT. Pos Indonesia dituntut untuk berinovasi agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan jasa ekspedisi swasta. Untuk merespon ini, Pos Indonesia meluncurkan aplikasi “PosAja!”. Sebuah platform digital berupa aplikasi yang memungkinkan pengguna umum untuk mengakses layanan kurir digital, pelacakan pengiriman, cek ongkir, layanan premium instan (pengiriman dalam kota dalam waktu maksimal tiga jam), serta layanan *next-day* dan *same-day* (Purnawa, 2022).

Transformasi digital tersebut bukan hanya upaya mengikuti tren, melainkan juga respons terhadap persaingan ketat dari layanan ekspedisi swasta dan *marketplace* yang menyediakan layanan logistik cepat. Dalam berita Transformasi digital Pos Indonesia disebut sebagai “roda pendorong bisnis Pos Indonesia” agar bisa menawarkan layanan yang cepat, mudah, dan sederhana (Purnawa, 2022).

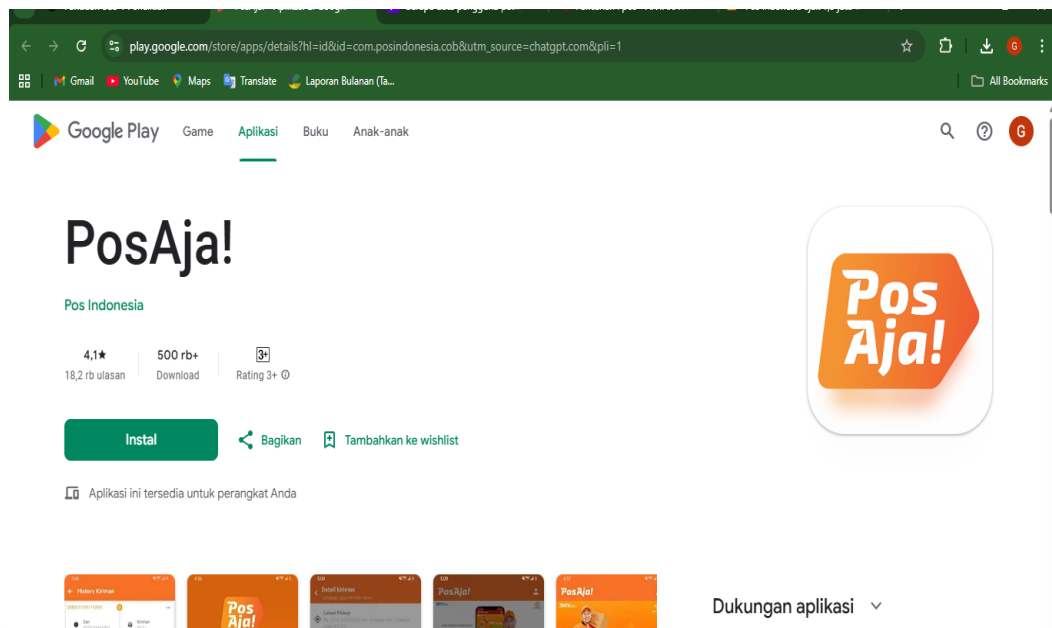
Melalui aplikasi “PosAja!”, konsumen bisa membuat transaksi tanpa harus datang ke kantor pos. Pelayanan seperti *pickup* paket di rumah, pelacakan *real-time*, dan pembayaran digital menjadi solusi yang lebih efisien di tengah

kesibukan masyarakat saat ini. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan, dan kepuasan pelanggan. Namun, di lapangan masih terdapat berbagai tantangan dan permasalahan dalam penerapan aplikasi ini.

Tidak semua pelanggan terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga sosialisasi dan pendampingan masih diperlukan. Selain itu, terdapat beberapa masalah seperti internet tidak stabil, keterbatasan fitur tertentu, serta kesiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem baru. Banyak konsumen yang memilih langsung ke kantor pos dibandingkan menggunakan aplikasi “PosAja!”, karena kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi berbasis digital. Dan juga, Keluhan terhadap lamanya respon pelayanan masih sering terjadi, baik dalam pelayanan langsung maupun melalui fitur pengaduan di aplikasi, yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* belum optimal.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa belum sepenuhnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan awal dari penerapan aplikasi “PosAja!”. Bisa dilihat dari masih banyak keluhan pelanggan terkait kecepatan, keandalan, dan daya tanggap pelayanan, terutama dalam proses pengiriman dan pelacakan barang. Kondisi tersebut juga dialami di Kantor Pos Kota Tanjungpinang, yang menjadi salah satu kantor pos utama di Kepulauan Riau.

Gambar 1. 1 Bukti Data Aplikasi PosAja! di *Play Store* dan *App Store*



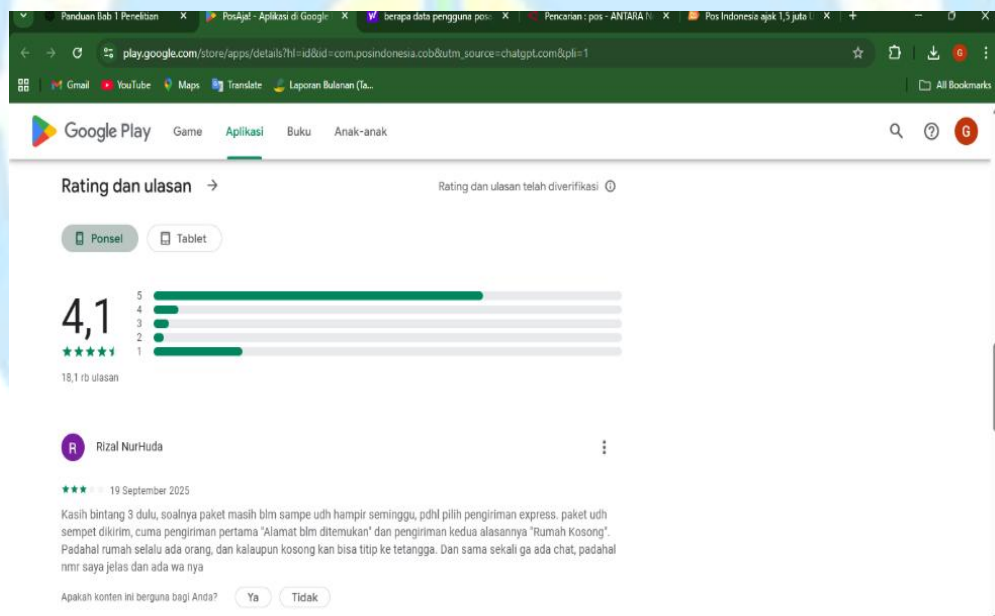
Sumber : (Dokumentasi digital *play store* 2025)

Berdasarkan data terbaru dari *Google Play Store*, aplikasi “PosAja!” sudah didownload lebih dari 500.000+ kali mencapai rating 4,0 (± 18.200 ulasan). Aplikasi “PosAja!” telah diunduh dan digunakan oleh masyarakat melalui *Google Play Store* maupun *App Store*. Jumlah unduhan hrating yang cukup tinggi menunjukkan bahwa inovasi layanan digital ini mendapat perhatian dan mulai diterima oleh pengguna. Hal ini menandakan adanya pergeseran perilaku masyarakat dalam mengakses layanan pos yang tidak hanya dilakukan secara manual di kantor pos, tetapi juga melalui platform digital.

Sejalan dengan itu, penelitian (Mustopa Saputra et al., 2023) menunjukkan bahwa PT Pos Indonesia melakukan inovasi pelayanan melalui pengembangan aplikasi PosAja sebagai respons terhadap persaingan logistik dan tuntutan layanan cepat. Inovasi tersebut terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan meskipun masih menghadapi hambatan implementasi.

Sementara itu, (Uloli & Lahusin, 2023) menegaskan bahwa inovasi layanan publik digital dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat.

Gambar 1. 2 Data Pengguna dan Ulasan PosAja!



Sumber : (Dokumentasi digital *play store* 2025)

Sementara itu, di App Store (iOS), “PosAja!” memperoleh rating 4,1 dari 18,1 ribu ulasan. Versi aplikasi terakhir diperbarui pada 15 Agustus 2025, menunjukkan bahwa pengembang secara aktif memelihara dan memperbarui fitur & stabilitas aplikasi. Meskipun angka unduhan dan rating menunjukkan bahwa aplikasi “PosAja!” telah diterima oleh sebagian besar pengguna, ulasan-ulasan pengguna mengindikasikan adanya keluhan terkait kecepatan pengiriman, kesalahan alamat, dan kelambanan respon aplikasi. Hal ini menggarisbawahi bahwa rating tinggi saja tidak menjamin kepuasan penuh dan kinerja layanan operasional yang optimal.

Meskipun sudah ada pengumuman dan promosi resmi bahwa aplikasi “PosAja!” diterapkan di banyak wilayah dan menjangkau banyak *drop-point*, agen pos, dan kantor pos. belum ditemukan studi empiris yang secara spesifik mengukur bagaimana penggunaan aplikasi “PosAja!” mempengaruhi kualitas layanan operasional di Kantor Pos Kota Tanjungpinang, misalnya seberapa besar pengaruhnya terhadap kecepatan pengiriman, kepuasan pelanggan lokal, waktu tunggu, atau pengurangan keluhan layanan.

Kehadiran aplikasi PosAja! merupakan bentuk konkret transformasi digital pelayanan publik yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia dalam merespons perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan layanan berbasis teknologi. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu pengiriman, tetapi juga sebagai media interaksi antara penyedia layanan dan pengguna jasa secara langsung dan berkelanjutan. Melalui PosAja!, proses pelayanan yang sebelumnya bersifat konvensional dan memerlukan kehadiran

fisik di kantor pos, kini dapat dilakukan secara daring, sehingga diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pos.

Dalam perspektif administrasi publik modern, digitalisasi layanan seperti PosAja! sejalan dengan prinsip good governance, khususnya pada aspek efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan publik. Aplikasi ini menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena memungkinkan transparansi informasi, kecepatan layanan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Namun demikian, efektivitas aplikasi PosAja! sebagai inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna, baik dari sisi keandalan sistem, kecepatan respon, maupun kemampuan petugas dalam mendukung layanan digital tersebut.

Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, belum ada penelitian empiris yang secara spesifik membahas penggunaan aplikasi “PosAja!” di Kantor Pos Kota Tanjungpinang, sementara sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada kota besar atau aspek umum seperti *user experience* dan kualitas layanan nasional. Kedua, belum ada pengukuran yang menilai pengaruh penggunaan “PosAja!” terhadap kualitas pelayanan operasional, seperti kecepatan, akurasi pengiriman, serta kepuasan pelanggan di tingkat lokal.

Meskipun secara teknis aplikasi PosAja! telah dilengkapi fitur lengkap dan jumlah unduhan mencapai 12.200 kali di Tanjungpinang, namun kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan nyata antara harapan standar layanan dengan kondisi yang terjadi. Secara teoritis, aplikasi ini seharusnya mengurangi antrean dan meningkatkan akses layanan secara merata. Namun fakta yang ditemukan:

1. Hanya sekitar 40% pengguna yang aktif menggunakan aplikasi secara rutin, sisanya kembali ke layanan konvensional karena kendala pemahaman dan sinyal.
2. Masih tercatat rata-rata 35–45 pelanggan datang ke loket setiap hari hanya karena kesulitan mengoperasikan fitur digital.
3. Pemanfaatan aplikasi masih sangat didominasi pelaku usaha (48,5%), sementara masyarakat umum dan usia lanjut belum banyak terlayani secara mandiri.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja belum menjamin kualitas pelayanan yang optimal. Belum ada kajian yang secara spesifik mengungkapkan mengapa peningkatan kualitas layanan belum merata sesuai standar, meskipun sarana dan prasarana sudah tersedia. Kesenjangan inilah yang menjadi masalah pokok (research gap) yang mendasari penelitian ini, yang kemudian akan dianalisis secara mendalam menggunakan teori SERVQUAL.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami “KUALITAS PELAYANAN KANTOR POS KOTA TANJUNGPINANG MELALUI APLIKASI POSAJA!”. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut agar dapat diketahui apakah melalui aplikasi “PosAja!” benar-benar membawa peningkatan kualitas pelayanan atau justru masih memerlukan perbaikan pada aspek tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti menarik rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas Pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Tanjungpinang melalui penggunaan aplikasi PosAja! ditinjau berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta kesenjangan antara standar layanan yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan?
2. Apa saja kendala yang menyebabkan belum optimalnya kualitas pelayanan melalui aplikasi PosAja! di kantor Pos Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas pelayanan aplikasi PosAja! berdasarkan dimensi SERVQUAL, Serta menguraikan kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang terjadi.
2. Mengidentifikasi kendala dan implementasi yang dihadapi Kantor Pos Kota Tanjungpinang dalam penerapan aplikasi PosAja! terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis agar dapat memberikan pemahaman yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa, serta dapat memperkaya khasanah dan memperkuat kajian teori yang berkaitan dengan akademik di bidang administrasi publik.

1.4.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan penilaian bagi Kantor Pos Kota Tanjung Pinang dalam mengevaluasi sejauh mana efektivitas inovasi pelayanan yang telah dilaksanakan, Agar dapat bermanfaat dan membantu kantor pos Indonesia pusat di Kota Tanjungpinang dalam memperbaiki mengevaluasi serta mencegah terjadinya permasalahan dalam pelayanan publik.