

ABSTRAK

Zahra Visvapuspa Mayra (1208010227): 2025, Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi PosAja! sebagai Upaya Menjaga Eksistensi dan Daya Saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung

Latar belakang penelitian menyoroti pentingnya inovasi dalam pelayanan publik di era digital yang merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan fokus pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung dan peluncuran aplikasi PosAja!. Konsep *governance* menekankan pengelolaan sumber daya untuk pembangunan, sekaligus menjadi kunci dalam menghadapi tantangan globalisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan pentingnya pelayanan yang berkualitas, namun kepatuhan terhadap standar pelayanan publik masih rendah maka, inovasi seperti aplikasi PosAja! diharap mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, terkhusus di bidang jasa kurir.

Penelitian bertujuan mengeksplorasi dan mendeskripsikan karakteristik yang dapat mempengaruhi keberhasilan inovasi bersandar pada tingkat adopsi oleh individu dan/atau kelompok tertentu sebagai adopter, yakni (M.Rogers, 2003) *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *trialability* atau kemungkinan dicoba, dan *observability* atau kemudahan diamati dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi PosAja! pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data primer penelitian diperoleh dari wawancara dan observasi, sedangkan sumber data sekunder penelitian diperoleh dari studi literatur, dokumen, dan arsip. Analisis data penelitian dilakukan dengan 3 tahap, yakni (Sugiyono, 2017) reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian menguraikan hasil inovasi layanan publik melalui aplikasi PosAja! untuk mempertahankan eksistensi dan daya saing Kantor Pos Cabang Ujung Berung di Kota Bandung. Transformasi digital melalui aplikasi PosAja! berpotensi meningkatkan daya saing dengan menawarkan keunggulan relatif dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat modern. Meskipun menghadapi tantangan awal, komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dan dukungan pelanggan telah menciptakan kepuasan. Namun, kurangnya uji publik menghambat *brand awareness*. Kantor Pos Cabang Ujung Berung perlu melakukan pendekatan proaktif melalui kreativitas dalam pemasaran digital, pengembangan layanan, dan evaluasi rutin untuk menjaga efektivitas.

Kata Kunci: aplikasi PosAja!, *e-government*, inovasi pelayanan publik

ABSTRACT

Zahra Visvapuspa Mayra (1208010227): 2025, *Public Service Innovation Through the PosAja! Application as an Effort to Maintain the Existence and Competitiveness of the Ujung Berung Post Office Branch in Bandung City*

The background of the research highlights the importance of innovation in public services in the digital era, referring to Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform No. 30 of 2014 concerning Guidelines for Public Service Innovation and Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning National Policy and Strategy for E-Government Development - Government, with a focus on the Ujung Berung Branch Office of the Bandung City Post Office and the PosAja! application innovation. The concept of governance emphasizes the management of resources to address the challenges of globalization. Law No. 25 of 2009 emphasizes the importance of quality service, but compliance with public service standards remains low. Therefore, innovations such as the PosAja! application are expected to enhance the efficiency and effectiveness of services, particularly in the courier services sector.

The research aims to explore and describe the characteristics that can influence the success of innovation based on the adoption rate by individuals and/or specific groups as adopters, namely (M. Rogers, 2003) relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability in the success of public service innovation through the PosAja! application at the Ujung Berung Branch Office of the Bandung Post Office as an effort to maintain its existence and competitiveness.

The research method used was descriptive with a qualitative approach. Primary data sources were obtained from interviews and observations, while secondary data sources were obtained from literature studies, documents, and archives. Data analysis was carried out in three stages, namely (Sugiyono, 2017) data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The study outlines the results of public service innovation through the PosAja! application to maintain the existence and competitiveness of the Ujung Berung Branch Post Office in Bandung City. The study shows that digital transformation through the PosAja! application has the potential to increase competitiveness by offering relative advantages and suitability to the needs of modern society. Despite initial challenges, the Post Office's commitment to improving service quality and customer support has created satisfaction. However, the lack of direct public testing hinders brand awareness. The Ujung Berung Branch Post Office needs to adopt a proactive approach to enhance understanding and trust in courier services at the Ujung Berung Branch Post Office in Bandung City. This can be achieved through creativity in digital marketing, service development, and regular evaluations to maintain effectiveness.

Keywords: *e-government, PosAja! app, public service innovation*