

BAB I

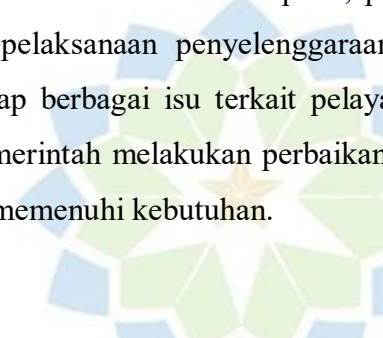
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bank Dunia mempublikasikan sebuah konsep pada 1992, yakni abstraksi mengenai *governance and development*. Gagasan umumnya mengemukakan *governance* adalah “*the manner in which power is exercised in the management of a country’s social and economic resources for development*” (T.Preston, 1992) Dalam konteks modernisasi pemerintah dan tata kelola publik, *good governance* memiliki kaitan erat dengan globalisasi. Adapun salah satu bagian dari globalisasi adalah transformasi digital yang memiliki keterkaitan pula dengan masyarakat modern. Kesenambungan tersebut secara tidak langsung menyimpulkan suatu kerangka berupa tuntutan bagi penyedia pelayanan publik yaitu pemerintah di seluruh dunia, termasuk Indonesia, untuk berkembang lebih efektif, transparan, dan partisipatif agar dapat menghadapi arus perubahan global yang sangat cepat. Pernyataan tersebut selaras dengan *policy paper* milik *Asian Development Bank* (ADB) yang bertajuk “*Governance: Sound Development Management*” menuturkan 4 (empat) elemen mendasar dari *good governance*, yakni *accountability*, *participation*, *predictability*, dan *transparency* (*Asian Development Bank*, 2000).

Transformasi digital nampaknya telah menjadi bagian integral dari hampir seluruh kehidupan masyarakat, karena secara signifikan mendukung berbagai fungsi pemerintah, tak terkecuali dalam bidang pelayanan publik. Tata kelola publik memang sejak lama menjadi isu, satu dari sekian permasalahan yang menjadi tantangan adalah rendahnya kualitas pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah seyogianya melakukan peningkatan kualitas agar pelayanan yang diberikan dapat bergerak ke arah perbaikan, sehingga layak bersaing kuat, dan bereksistensi tinggi.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk tanpa terkecuali, atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Lebih lanjut, Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara tegas menyatakan bahwasannya melingkupi pelaksanaan pelayanan, penanganan aduan masyarakat, pengendalian informasi, pemantauan internal, pengarahannya kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi, para penyelenggara tersebut mengemban tanggung jawab untuk segala bentuk ketidakmampuan, pelanggaran yang terjadi, dan kegagalan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Stigma masyarakat terhadap berbagai isu terkait pelayanan publik sebenarnya bisa diubah apabila pemerintah melakukan perbaikan agar pelayanan publik yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan.



Lembaga	Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen)					
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)		Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)		Zona Merah (Kepatuhan Rendah)	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021
Kementerian	50,00	70,83	50,00	29,17	0,00	0,00
Lembaga	0,00	80,00	100,00	20,00	0,00	0,00
Pemerintah Provinsi	33,33	38,24	50,00	55,88	16,67	5,88
Pemerintah Kabupaten	33,02	24,76	40,47	54,33	26,51	20,91
Pemerintah Kota	33,03	34,69	47,22	62,24	19,44	3,06

Gambar 1. 1 Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2022)

Data di atas bersandar pada survei terakhir yang dikerjakan oleh Ombudsman RI dengan tolak ukur indikator yang diolah selaras Pasal 21

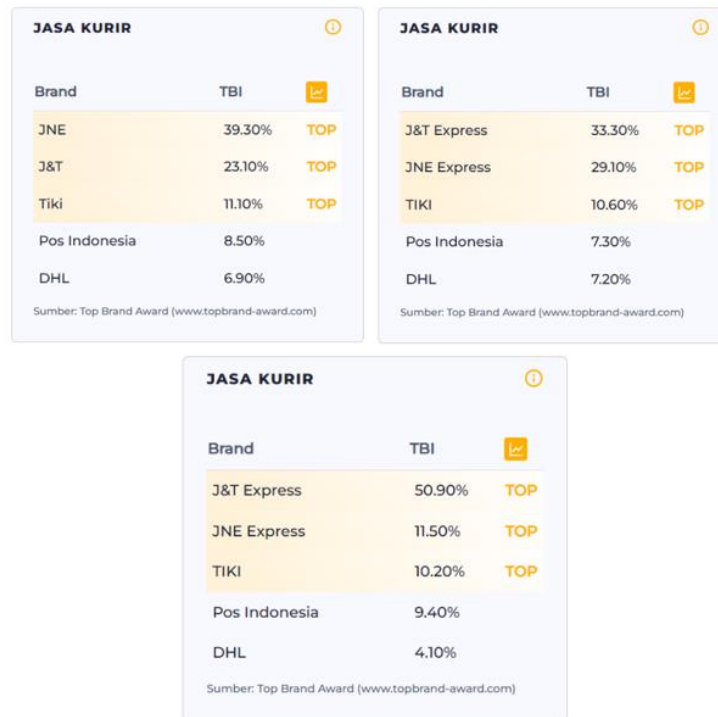
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana terdapat 14 standar pelayanan yang harus dipenuhi. Data menunjukkan mayoritas tingkat kepatuhan pelaksana terhadap standar pelayanan publik berada di zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Adapun untuk zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, tingkat kepatuhan pelaksana terhadap standar pelayanan publik di lembaga kementerian menunjukkan kenaikan 20,83%, dari 50,00% di 2019 menjadi 70,83% di 2021. Begitu pun di lembaga pemerintah provinsi yang menunjukkan kenaikan 4,91%, dari 33,33% di 2019 menjadi 38,24% di 2021. Akan tetapi, terlihat kesenjangan (*gap*) persentase sangat jauh dari dua lembaga tersebut dengan lembaga pemerintah kabupaten dan kota. Masing-masing tidak lebih dari 40%, 24,76% di lembaga pemerintah kabupaten, dan 34,69% di lembaga pemerintah kota.

Mengingat praktik pelayanan yang tidak mudah berubah, rutin, seadanya, dan datar cukup menimbulkan kesulitan dalam menawarkan pelayanan yang unggul, terkhusus pada organisasi sektor publik. Maka dari itu, inovasi hadir untuk menjawab permasalahan demi permasalahan yang ada, yakni sebagai salah satu alternatif solusi agar terciptanya kemajuan di organisasi sektor publik. Secara umum inovasi dipahami sebagai konteks perubahan perilaku yang erat kaitannya dengan lingkungan berkarakter dinamis dan berkembang (Suwarno, 2016). Pemaknaan inovasi sendiri Adalah suatu penemuan baru, namun disayangkan aspek kebaharuan kerap ditemukan di inovasi-inovasi yang dilahirkan oleh sektor swasta, padahal alangkah lebih baik jika pelayanan organisasi publik mempelajari dan mencontoh nilai-nilai dalam inovasi yang diaplikasikan organisasi swasta (Akta Padma Elmo & Mutiarin, 2018).

Sebagai wujud upaya pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, suatu pedoman ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Langkah tersebut dapat membantu pemerintah mengatasi berbagai permasalahan pelayanan, terlebih jika inovasi pelayanan publik yang diaplikasikan berbasis digital. Adapun pelayanan

berbasis digital merupakan salah satu wujud upaya dari implementasi *E-government*, selaras dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional yang memberi instruksi untuk melakukan pengembangan *E-government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi digital untuk melahirkan suatu sistem pengelolaan dan informasi berbentuk elektronik yang mengedepankan transparansi dengan orientasi mengembangkan dan memperbaiki sistem pelayanan publik agar terciptanya peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Kristanto, 2018).

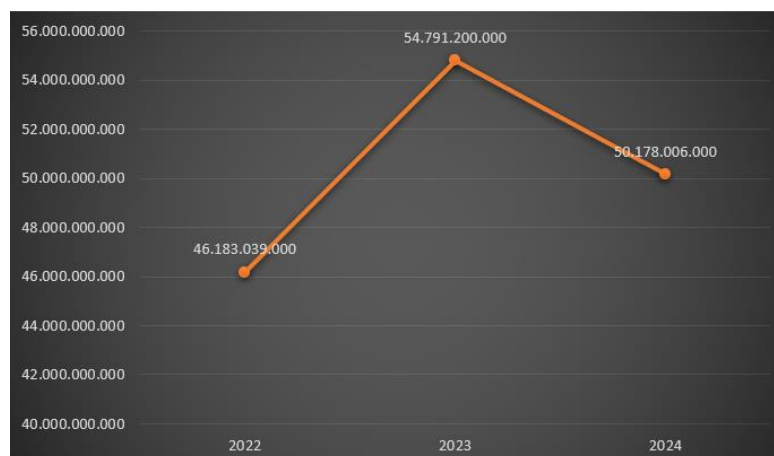
Salah satu yang tak luput dari tuntutan melakukan inovasi guna memenuhi peningkatan kualitas pelayanan publik agar membentuk organisasi publik yang adaptif dan inovatif adalah PT Pos Indonesia (Persero), merupakan perusahaan penyedia layanan publik di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), bergerak di bidang jasa postal operator, jasa kurir, logistik dan keuangan. Arus globalisasi bukan satu-satunya tantangan yang dihadapi, fakta di lapangan yang menunjukkan banyaknya bermunculan perusahaan swasta di bidang serupa terkhusus jasa kurir seakan menarik PT Pos Indonesia (Persero) ke tengah persaingan dunia usaha.



Gambar 1. 2 *Top Brand Index* Jasa Kurir (2022-2024)

Sumber: (*Top Brand Award*, 2024)

Top brand index kategori jasa kurir membandingkan PT Pos Indonesia (Persero) dengan beberapa kompetitor penyedia jasa kurir yakni, JNE, J&T, Tiki, dan DHL, perbandingan menunjukkan performa PT Pos Indonesia (Persero) dalam pasar Indonesia berada di peringkat ke-4 (empat), dan dalam tiga tahun terakhir belum kunjung menunjukkan persentase yang baik, persentase masih berada di bawah rata-rata para kompetitor dan cenderung stagnan. Pada 2022 memiliki persentase *top brand index* 8,50%, 2023 mengalami penurunan persentase menjadi 7,30%, 2024 kembali mengalami peningkatan dengan persentase 9,40%. Survei resmi *top brand* seakan memberi kesimpulan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) mulai terpinggirkan. Dari banyaknya Kantor Pos yang ada, salah satu yang sejauh ini mampu bertahan yakni Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung.



Gambar 1. 3 Realisasi *Revenue* Keseluruhan KC Ujung Berung Kota Bandung (2022-2024)

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2025)

Data yang tersaji menunjukkan *revenue* keseluruhan di Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung melingkupi penjualan ritel dan kemitraan serta bisnis korporat, dan pelayanan lain-lain. Terhitung mulai 2022 sampai dengan 2024 cenderung stagnan dan belum menunjukkan peningkatan yang pesat.

Menyikapi tantangan yang ada maka, dengan mengembangkan produk dan layanan berbasis digital, salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di bidang jasa kurir yang dikembangkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) adalah aplikasi PosAja! merupakan inovasi aplikasi yang diluncurkan bertepatan dengan hari jadi PT Pos Indonesia (Persero) ke-275 tahun pada 26 Agustus 2021. Hanya bermodal perangkat canggih seperti *smartphone*, laptop, *PC*, inovasi aplikasi PosAja! menawarkan kemudahan bagi seluruh masyarakat, terkhusus pelanggannya jika hendak melakukan *order* pengiriman paket atau dokumen secara *online* berupa surat dan/atau barang.



Gambar 1. 4 Logo Aplikasi PosAja!

Sumber: (Website Pos IND, 2024)

Inovasi aplikasi PosAja! hadir guna mewujudkan perbaikan agar tercapainya kesejahteraan masyarakat sebagai pelanggan di dalam pelayanan publik, terkhusus bergerak di bidang jasa kurir. Lewat penyediaan beberapa fitur, diantaranya: 1) Beragam opsi layanan kirim paket domestik (Pos *Sameday*, Pos *Nextday*, dan Pos *Reguler*); 2) Cek tarif dan lacak paket *real time*; 3) Pembayaran di tempat atau *Cash On Delivery* (COD); 4) *Pick up* gratis oleh pasukan *O-Ranger*, aplikasi PosAja! memberi kemudahan dan kebebasan bagi pengguna untuk input data mandiri. Inovasi aplikasi PosAja! seakan menjadi bukti PT Pos Indonesia (Persero) mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat untuk melakukan transformasi digital lewat layanan yang bersifat modern. Mengingat sebuah inovasi menunjang implementasi prinsip *good governance* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat maka, keseriusan inovasi yang dicanangkan PT Pos Indonesia (Persero) dipertegas dengan komitmen berupa kebijakan yang mendasari implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) yakni lewat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor 287/DEKOM/1223 dan Nomor KD.89/DIRUT/1223 tanggal 26 Desember 2023 tentang Tata Kelola Perusahaan. Adapun maksud dan

tujuannya adalah memaksimalkan nilai dari perusahaan agar berdaya saing kuat dan mampu mempertahankan eksistensi dalam memberi pelayanan.



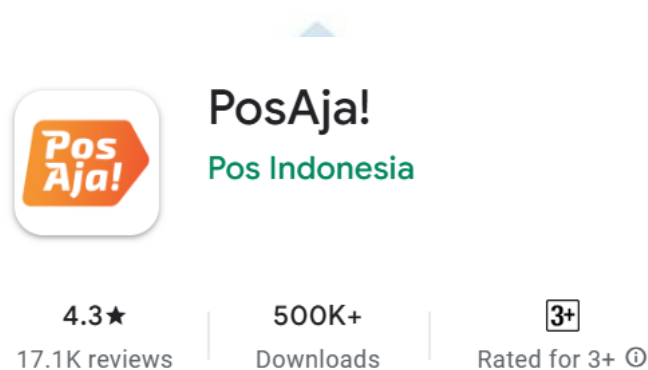
Gambar 1. 5 Langkah Kirim Paket atau Dokumen Menggunakan Aplikasi PosAja!

Sumber: (Instagram KC Ujung Berung, 2024)

Jika hendak mengirim paket atau dokumen menggunakan aplikasi PosAja! pelanggan hanya perlu mendownload aplikasi di *Google Play Store*, dan untuk masuk ke layanan aplikasi PosAja! diperlukan registrasi terlebih dahulu lalu mengisi data diri selanjutnya *login*. Setelah berhasil *login* pelanggan bisa melakukan input data mandiri lalu paket akan di *pick up* oleh pasukan *O-Ranger* dan dikirim ke alamat tujuan.

Berbagai atribut yang dapat melaksanakan sebuah inovasi antara lain melingkupi *relative advantage* atau sebuah keuntungan relatif di mana perlu adanya keunggulan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya (M.Rogers, 2003). Dengan keunggulan dari aplikasi PosAja! para pelanggan dapat menggunakan layanan PT Pos Indonesia (Persero) untuk bidang jasa kurir

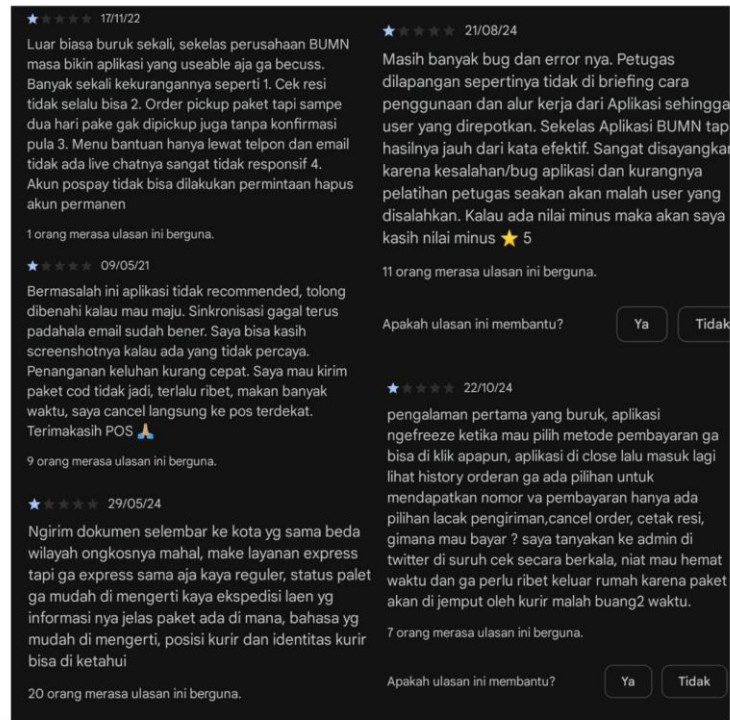
dimana dan kapan pun tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pos. Berbagai penilaian hasil dari penggunaan aplikasi PosAja!, nantinya dapat memberikan sebuah tolak ukur bagi PT Pos Indonesia (Persero) yakni dampak perubahan jika diperlukan evaluasi dan optimalisasi layanan. Kepuasan publik dapat diukur bersandar kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, umpan balik dari publik digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana layanan memenuhi atau melampaui harapan masyarakat.



Gambar 1. 6 *Rating dan Total Download Aplikasi PosAja!*

Sumber: (*Google Play Store, 2024*)

Nilai 4,3 dari kurang lebih 17.000 ulasan dengan jumlah pengunduh lebih dari 500.000 pelanggan dikantongi pada *Google Play Store* aplikasi PosAja!. Adapun harapan masyarakat terhadap jasa kurir adalah peningkatan layanan dalam hal kualitas aplikasi, kecepatan pengiriman, dan kondisi barang saat diterima (Prasetyo, 2020). Hal tersebut selaras dengan penilaian-penilaian dari pengguna yang berbentuk keluhan mengenai kualitas aplikasi PosAja!. Di bawah ini contoh keluhan dari pengguna aplikasi PosAja! yang bersandar pada ulasan komentar *Google Play Store*.

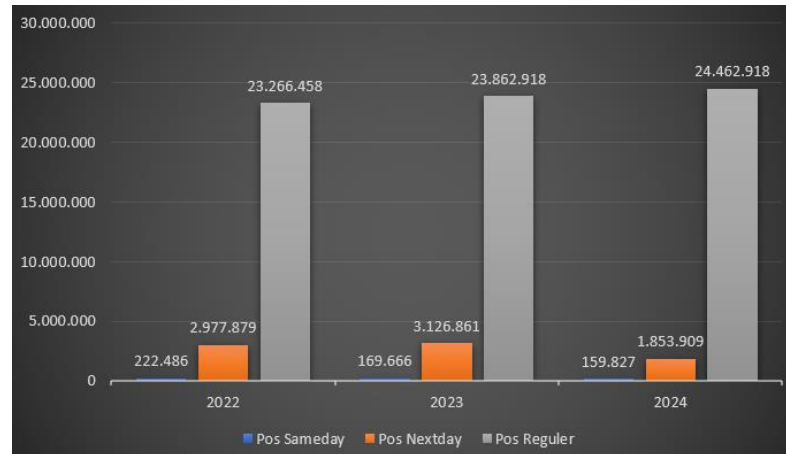


Gambar 1. 7 Komentar Pengguna Terhadap Aplikasi PosAja!

Sumber: (Google Play Store, 2024)

Menilik gambar di atas, keluhan sudah dirasakan mulai dari proses registrasi dan *log in* karena berbagai kendala yang ditemui pengguna. Tampilan layanan yang menggambarkan arsitektur aplikasi PosAja! juga menjadi poin utama yang dapat di garis bawahi karena kurang efektif bahkan terkesan tidak *user friendly*, sering adanya gangguan (*error*) memberikan rasa tidak nyaman pada pengguna sebab fitur layanan tidak dapat dioperasikan sebagaimana mestinya, dan kejelasan informasi terkait pengiriman serta ketepatan waktu dengan estimasi yang dijanjikan juga masih dipertanyakan. Hal-hal demikian seperti ini masih belum mendapatkan penanganan responsif dari pihak PT Pos Indonesia (Persero), padahal penilaian-penilaian demikian membawa dampak terhadap nilai dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sebagai pelanggan. Selain itu, jumlah pengguna dan ulasan sangat mempengaruhi jumlah transaksi

layanan jasa kurir yang masuk ke Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung. Berikut data transaksi jasa kurir pada layanan kirim paket atau dokumen domestik (Pos *Sameday*, Pos *Nextday*, dan Pos *Reguler*).



Gambar 1. 8 Rekapitulasi Transaksi Layanan Domestik Jasa Kurir KC Ujung Berung Kota Bandung (2022-2024)

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2025)

Data di atas menyajikan jumlah transaksi di masing-masing jenis layanan kirim paket atau dokumen domestik yang ditawarkan, peningkatan transaksi dalam kurun waktu tiga tahun tanpa penurunan hanya terlihat pada jenis layanan pengiriman Pos *Reguler*.

Bersandarkan uraian di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berupa pembahasan yang dituangkan dalam bentuk skripsi berjudul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi PosAja! sebagai Upaya Menjaga Eksistensi dan Daya Saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung”.

B. Identifikasi Masalah

Bersandar dari latar belakang, peneliti membatasi permasalahan yang ada agar penelitian terorientasi dan terarah sesuai dengan batasan. Adapun permasalahan yang peneliti temukan melalui studi literatur dan observasi antara lain:

1. Munculnya urgensi transformasi digital yang seyogianya dilakukan PT Pos Indonesia (Persero) karena adanya perubahan kebutuhan pada masyarakat modern.
2. Eksistensi PT Pos Indonesia (Persero) yang mulai terancam akibat dari semakin ketatnya persaingan dengan para kompetitor di bidang jasa kurir yang memberikan pelayanan serupa.
3. Kesulitan menciptakan *brand awareness* kepada masyarakat, terkhusus pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) sehingga pengetahuan dan pemahaman terhadap produk dan/atau inovasi baru masih kurang.

C. Rumusan Masalah

Selaras dengan latar belakang dan penjelasan yang ada dalam identifikasi masalah. Maka, rumusan masalah penelitian, yakni:

1. Bagaimana *relative advantage* (keuntungan relatif) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung?
2. Bagaimana *compatibility* (kesesuaian) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung?
3. Bagaimana *complexity* (kerumitan) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung?

4. Bagaimana *trialability* (kemungkinan dicoba) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung?
5. Bagaimana *observability* (kemudahan diamati) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Bersandarkan rumusan masalah, diharapkan mampu mencapai tujuan-tujuan di bawah ini:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *relative advantage* (keuntungan relatif) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *compatibility* (kesesuaian) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *complexity* (kerumitan) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *trialability* (kemungkinan dicoba) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *observability* (kemudahan diamati) melalui aplikasi PosAja! sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Besar harapan penelitian yang dilakukan mengandung banyak nilai guna dan manfaat untuk berbagai elemen masyarakat. Adapun manfaat dan kegunaan daripada dilakukannya penelitian, sebagai berikut:

1. Manfaat dan Kegunaan Teoretis

Peneliti berharap hasil dari penelitian dapat mengkaji Ilmu Administrasi Publik secara lebih spesifik, dalam konteks penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan publik. Selain itu, peneliti juga berharap hasil dari penelitian dapat membantu peneliti lain sebagai bahan acuan atau referensi, dan dapat dijadikan informasi terbuka mengenai aplikasi PosAja! untuk siapapun yang membacanya.

2. Manfaat dan Kegunaan Praktis

- a. Untuk Peneliti, selain menjadi salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Besar harapan penelitian dapat berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu serta pengetahuan yang diperoleh selama menempuh perkuliahan, dan penelitian dapat membantu memberikan solusi untuk masalah yang diteliti.
- b. Untuk Instansi Lembaga Terkait, dengan data dan informasi yang ada di dalamnya besar harapan penelitian mampu memberikan berbagai bahan pertimbangan berupa rekomendasi, sokongan positif, dan bahan evaluasi untuk PT Pos Indonesia (Persero) terkhusus Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung agar mampu mengoptimalkan upayanya menjaga eksistensi dan daya saing kualitas pelayanan publik melalui inovasi aplikasi PosAja!, sehingga kualitas pelayanan terkhusus bidang jasa kurir yang ditawarkan kepada pelanggan PT Pos Indonesia (Persero), dan masyarakat luas umumnya menjadi lebih baik dan semakin berkualitas.
- c. Untuk Masyarakat Umum, besar harapan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi, bantuan, wawasan, dan pengetahuan tambahan terkhusus untuk para pelanggan PT Pos Indonesia (Persero), dan masyarakat luas umumnya mengenai layanan dan inovasi aplikasi PosAja!.

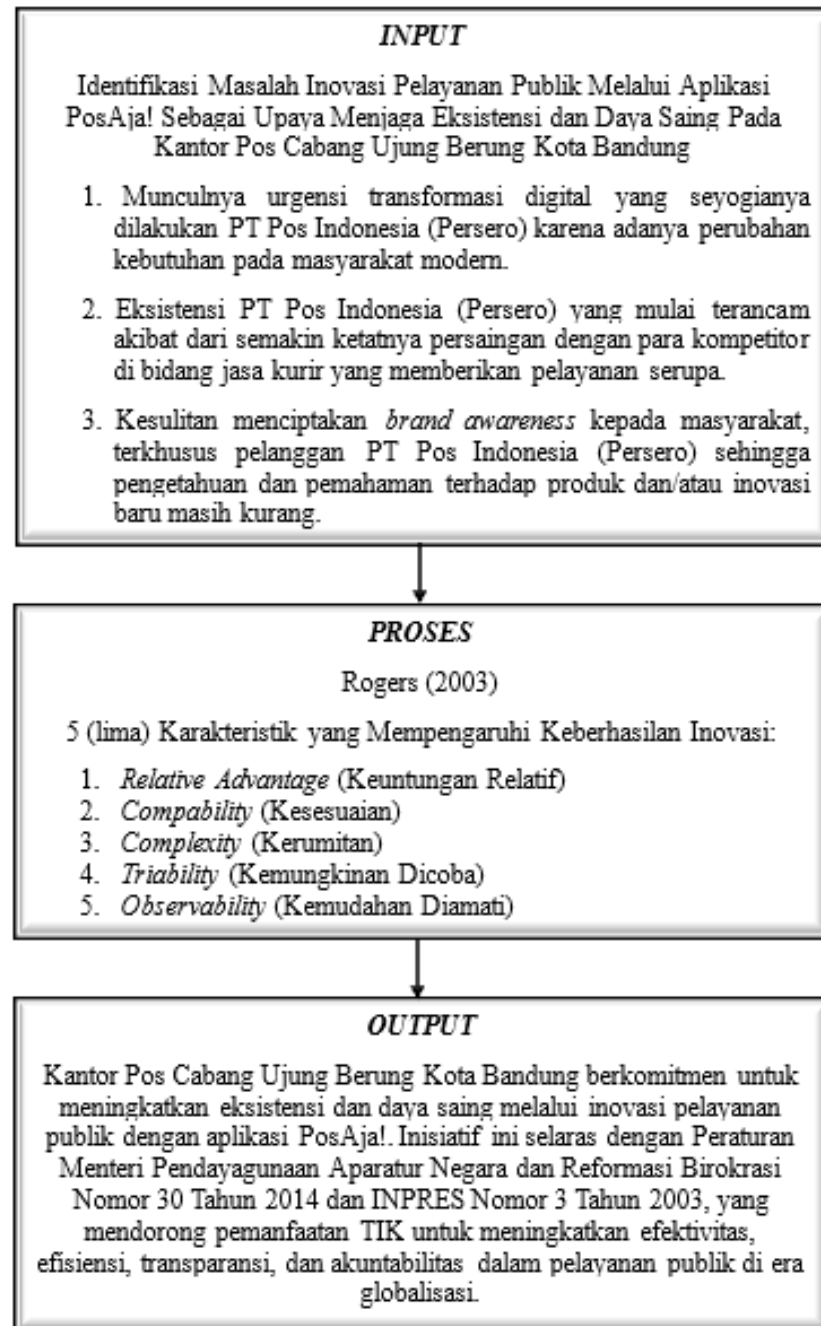
F. Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan kerangka berpikir teoretis, yang merupakan model konseptual tentang bagaimana suatu teori berkaitan dengan berbagai faktor yang mempengaruhi (Sugiyono, 2017). Dalam konteks penelitian ini, melingkupi variabel seperti manajemen, SDM, organisasi, prasarana, pelayanan publik, keuangan, dan saran. Berbicara terkait pelayanan publik, organisasi sektor publik harus dapat mendengar dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat secara sistematis untuk meningkatkan keberlanjutan administrasi publik. Administrasi publik didefinisikan sebagai proses realisasi dari apa-apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, dilakukan secara efektif efisien oleh sekawanan individu atau lembaga publik untuk melaksanakan berbagai kegiatan pemerintahan (Pasolong, 2019)

Karena keduanya merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) maka tidak dapat dipisahkan. Administrasi publik adalah dasar untuk perencanaan, organisasi, dan pelaksanaan berbagai kebijakan dan program pemerintah. Sementara pelayanan publik adalah hasil konkret dari upaya administrasi publik lewat penyediaan pelayanan berkualitas untuk masyarakat. Administrasi publik berfungsi sebagai wadah untuk mengelola sumber daya, mengkoordinasikan berbagai organisasi sektor publik, dan memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah dilaksanakan dengan efektif efisien. Mengingat *good governance* memiliki kaitan erat dengan globalisasi diantaranya transformasi digital yang memiliki keterkaitan pula dengan masyarakat modern. Maka, secara tidak langsung penyedia pelayanan publik dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat untuk melakukan transformasi digital lewat layanan yang bersifat modern. Adapun pelayanan berbasis digital merupakan salah satu wujud upaya dari implementasi *E-government*, *E-government* merupakan mekanisme relasi pemerintah dengan masyarakat dan instansi lain yang memiliki bentuk baru dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi guna memperbaiki mutu pelayanan (Eko Indrajit, 2006).

Di sisi lain, mengingat praktik pelayanan yang tidak mudah berubah, rutin, seadanya, dan datar cukup menimbulkan kesulitan dalam menawarkan pelayanan yang unggul, terkhusus pada organisasi sektor publik. Maka dari itu, inovasi hadir untuk menjawab permasalahan demi permasalahan yang ada, yakni sebagai salah satu alternatif solusi agar terciptanya kemajuan pelayanan di organisasi sektor publik. Konsep inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada langkah-langkah baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi didefinisikan sebagai sebuah gagasan, praktik, atau benda yang dianggap sebagai sesuatu baru oleh individu atau kawanan penerima inovasi (M.Rogers, 2003).

Untuk meninjau bagaimana keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi PosAja! di Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung sebagai upaya menjaga eksistensi dan daya saing, kiranya diperlukan sudut pandang dari definisi konseptual. Dalam konteks penelitian ini, definisi konseptual ditinjau dengan teori Inovasi (M.Rogers, 2003) dimana terdapat lima karakteristik yang dapat mempengaruhi keberhasilan inovasi, yaitu: 1) *Relative Advantage* (keuntungan relatif); 2) *Compatibility* (kesesuaian); 3) *Complexity* (kerumitan); 4) *Trialability* (kemungkinan dicoba); 5) *Observability* (kemudahan diamati). Hasil dari penelitian diharap mampu memberi jawaban atas beberapa pertanyaan penelitian melingkupi upaya pengendalian, tantangan, dan metode untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan demikian, akan menunjukkan seberapa berhasil upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Ujung Berung Kota Bandung melalui aplikasi PosAja! dalam menjaga eksistensi dan daya saing. Guna mempermudah pemahaman, kerangka berpikir penelitian disusun dalam bentuk bagan, seperti yang ditunjukkan di bawah ini:



Gambar 1. 9 Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2025)