

INOVASI LAYANAN DIGITAL BERBASIS E-GOVERNMENT PADA APLIKASI POSPAY DAN POSAJA DI PT POS INDONESIA

Tias Ayu Parwati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Terbuka

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

044064644@ecampus.ut.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Dalam era transformasi digital, untuk memenuhi kebutuhan layanan publik yang semakin berkembang. PT Pos Indonesia telah menginovasikan layanannya dengan mengubah sistem tradisional menjadi layanan publik berbasis digitalisasi (e-government) yang mencakup efisiensi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji inovasi layanan digital berbasis e government yang telah diimplementasikan oleh PT Pos Indonesia dengan fokus pada dua jenis inovasi utama yaitu aplikasi pospay sebagai inklusif keuangan seperti pembayaran tagihan dan transaksi keuangan, sementara posaja sebagai layanan logistik seperti pengiriman barang dan tracking paket secara *real time*. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan digital secara mendalam pada fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital PT Pos Indonesia memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan

layanan publik yang ditandai dengan kemudahan dalam mengakses aplikasi, pelayanan menjadi lebih cepat, mengurangi efisiensi waktu tunggu, memberikan efektivitas biaya melalui penghematan operasionalnya serta pengurangan kerumunan di loket. Meskipun menunjukkan kinerja positif dalam adopsi pengguna terdapat beberapa kendala. Seperti gangguan sistem, masih terdapat kesenjangan dalam infrastruktur digital pada wilayah terpencil, rendahnya literasi digital, persaingan pasar lainnya serta masalah keamanan data yang dapat mengurangi kepercayaan publik. Pemanfaatan e government melalui kedua aplikasi tersebut dapat menjadi model inovasi bagi pelayanan publik di Indonesia dengan rekomendasi untuk penguatan infrastruktur dan edukasi pengguna digital.

Kata kunci: e-government; Inovasi Pelayanan Digital; Posaja; Pospay; PT Pos Indonesia

ABSTRACT

In the era of digital transformation, to meet the growing needs of public services, PT Pos Indonesia has innovated its services by transforming traditional systems into digital-based public services (e-government) that include efficiency, transparency, participation, and accountability. The purpose of this study is to examine the innovation of e-government-based digital services that have been implemented by PT Pos Indonesia with a focus on two main types of innovations, namely the Pospay application as financial inclusion such as bill payments and financial transactions, while Posaja as a logistics service such as goods delivery and real-time package tracking. This research method uses a descriptive qualitative approach, to describe and analyze digital service innovations in depth on the phenomenon studied. Data collection techniques were

*Corresponding author

E-mail addresses: 044064644@ecampus.ut.ac.id

carried out through interviews. The results of the study indicate that PT Pos Indonesia's digital innovations have a significant positive impact on improving public services, characterized by ease of access to applications, faster service, reduced waiting time efficiency, providing cost effectiveness through operational savings and reduced crowds at the counter. Although showing positive performance in user adoption, there are several obstacles. Issues such as system disruptions, gaps in digital infrastructure in remote areas, low digital literacy, other market competition, and data security issues can erode public trust. Utilizing e-government through these two applications can serve as a model for innovation in public services in Indonesia, with recommendations for strengthening infrastructure and educating digital users.

Keywords: *e-government; Digital Service Innovation; Posaja; Pospay; PT Pos Indonesia*

1. PENDAHULUAN

Inovasi digital dalam konteks e-Government (Pemerintahan elektronik) melibatkan pengguna Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Di Indonesia transformasi ini didorong melalui berbagai peraturan yang menjadi landasan bagi pengembangan aplikasi seperti Pospay dan PosAja oleh PT Pos Indonesia. Secara khusus dilandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menetapkan kerangka agar inovasi layanan digital harus terintegrasi, aman, dan mudah diakses bagi para pengguna. Sejalan dengan regulasi tersebut, PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merespon dua inovasi utama yakni Pospay sebagai aplikasi dompet digital yang mempunyai fitur transaksi non tunai dan pembayaran layanan publik seperti tagihan (PDAM, Listrik, Pendidikan, Travel dll). Di sisi lain, PosAja berfokus pada layanan logistik dan pengiriman, dengan menawarkan fitur seperti *jasa free pick up*

Namun tantangan dalam inovasi layanan digital seperti yang dihadapi oleh Pospay dan PosAja, masih terhambat oleh infrastruktur akses internet dan khususnya daerah terpencil. Kendala utama ini diperkuat oleh data statistik resmi. Menurut survei dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia tahun (2023) menunjukkan bahwa sekitar 66% populasi di kawasan perdesaan yang memiliki akses internet stabil.

Pemerintah Indonesia terus mendorong percepatan transformasi digital di berbagai sektor termasuk dalam layanan yang di inovasikan oleh PT Pos Indonesia. Bentuk badan usaha Pos Indonesia didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995, yang mengatur pergantian statusnya dari Perusahaan umum (Perum) menjadi Perusahaan perseroan (Persero). Dibangun pada tahun 1746, seluruh saham Pos Indonesia dimiliki sepenuhnya oleh Pemerintah Indonesia. Sekarang, Perusahaan Pos Indonesia lebih dari sekadar menawarkan layanan pos dan kurir, tetapi juga memperluas jangkauannya ke bidang jasa keuangan.

PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan dalam penyediaan layanan pos dan logistik telah menjalani transformasi yang signifikan melalui adopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya. Perusahaan ini dituntut untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan atau harapan masyarakat yang semakin digital. PT Pos Indonesia berkolaborasi untuk mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang mencakup efisiensi, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dalam inovasi pelayanan public.

Layanan yang disediakan oleh aplikasi Pospay dan PosAja telah menawarkan kemudahan dalam mengaksesnya. Aplikasi Pospay pertama kali diluncurkan pada tanggal 13 April 2021 untuk layanan keuangan. Sedangkan aplikasi PosAja diluncurkan pada tanggal 26 Mei 2023 sebagai layanan logistik. Kedua aplikasi yang dikembangkan oleh PT Pos Indonesia ini dapat diunduh melalui App Store dan Play Store.

Tabel 1 Perbandingan Unduhan Aplikasi Layanan Digital Pospay dan PosAja di Play Store

No	Nama Apps	Jumlah Unduhan	Bintang
1	Pospay	10.000.000 jt+	3.6
2	PosAja	500.000.000 rb+	4.0

Sumber: Observasi di Google Play Store



Berdasarkan ulasan, pengguna menyampaikan bahwa aplikasi PosPay saat digunakan berjalan sangat lambat, terutama saat proses login karena verifikasi OTP (*One Time Password*) yang sering tidak terkirim atau gagal secara tiba-tiba. Keluhan paling serius adalah kegagalan saat melakukan proses transaksi dimana saldo pengguna sudah terpotong, tetapi layanan yang dibayar tidak berhasil diproses. Lebih lanjut sering meminta untuk mengupdate kata sandi baru yang membuat para pengguna lupa kata sandi mereka, sehingga akun yang sudah terdaftar menjadi error dan terblokir. Disisi lain aplikasi PosAja sering mendapat keluhan mengenai ketidaktepatan data pelacakan barang, dimana status pengiriman sering tidak diperbarui selama sehari-hari, atau bahkan salah alamat, yang menimbulkan kecemasan dan kebingungan bagi pengguna terkait lokasi paket. Ulasan lainnya seperti masalah penjemputan barang (*pick up*). Pengguna mengeluhkan ketidakandalan layanan dari PosAja, meskipun pengguna telah melakukan penjadwalan melalui aplikasi, petugas sering datang terlambat atau bahkan membatalkan penjemputan tanpa memberikan konfirmasi kepada pengguna. Situasi ini sangat merugikan dan mengganggu, terutama bagi para pelaku bisnis online UMKM yang mengoperasikan layanan PosAja untuk mendukung operasionalnya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wiranti dan Frinaldi (2023), di tengah perkembangan teknologi modern, pemanfaatan teknologi secara signifikan dapat mendorong peningkatan efisiensi pelayanan publik. Melalui platform digital, aplikasi mobile, dan sistem informasi, pemerintah serta lembaga publik dapat memberikan layanan yang lebih cepat, hemat biaya, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dengan kemajuan teknologi tersebut, masyarakat tidak perlu lagi datang secara fisik ke lokasi penyedia layanan untuk menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa Inovasi ini telah berhasil mencapai tujuan dengan memberikan kemudahan transaksi online, memberikan dampak positif berupa pengurangan kerumunan dan peningkatan efisiensi, serta menunjukkan efektivitas biaya melalui penghematan operasional (Putra et al., 2021).

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengkaji inovasi pelayanan publik pada platform digital yang telah diimplementasikan oleh PT Pos Indonesia, dengan fokus pada dua jenis inovasi utama yaitu aplikasi Pospay dan PosAja. Selain itu juga untuk menganalisis dampak terhadap kualitas dan jangkauan layanan, guna untuk perbaikan dalam masa pelayanan. Pendekatan ini penting karena PT Pos Indonesia tidak hanya melayani satu atau dua pelanggan, melainkan jutaan pelanggan setiap tahunnya, dan digitalisasi dapat mengatasi keterbatasan akses layanan atau infrastruktur fisik yang seringkali menjadi hambatan dalam akses di daerah terpencil. Melalui analisis ini, penelitian diharapkan dapat memberi wawasan bagi pemerintah dan entitas publik lainnya. Untuk memperbaiki strategi digitalisasi inovasi di sektor public

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif yaitu sebuah metode penelitian yang berfokus pada pengamatan fenomena atau gejala yang terjadi secara alami (Abdussamad, 2021). Dengan tujuan untuk memahami inovasi pelayanan dan menggambarkan fenomena yang diteliti secara mendalam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan seperti kepada karyawan PT Pos Indonesia dan pelanggan yang terlibat langsung dalam menggunakan pelayanan yang ada di PT Pos.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teori Miles dan Huberman (dalam Nasution, 2023) yang menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahap, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion

*Corresponding author

E-mail addresses: 044064644@ecampus.ut.ac.id



drawing/verification (penarikan serta verifikasi kesimpulan). Melalui tahapan tersebut, data hasil wawancara dikodekan secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai sejauh mana aplikasi mobile dapat berpengaruh terhadap layanan kepada pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era digital yang semakin berkembang ini telah membawa pergeseran paradigma dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, salah satu perubahannya adalah peralihan sistem-sistem tradisional digantikan oleh solusi-solusi yang inovatif dan terkoneksi (Fathya et al., 2024). Menurut Rachmad et al. (2024) Pelayanan digital yang lebih canggih dan mudah ini dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi dan aksesibilitas layanan publik. e-government menjadi salah satu langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern dan inklusif. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan suatu proses pengembangan ide ide baru, metode atau pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas layanan kepada Masyarakat (Nurhakim, 2014). PT Pos Indonesia sebagai penyedia layanan publik, terus berusaha melakukan transformasi digital untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi. Inovasi digital yang diwujudkan oleh PT Pos Indonesia tidak hanya sebatas pengembangan layanan di sektor logistik, namun juga mencakup di bidang keuangan dan sistem informasi. Tujuannya untuk membangun sistem layanan yang responsif, *user friendly* dan mampu mengatasi tantangan yang terus berkembang dalam kebutuhan public

PosPay (Keuangan Digital)

Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai gabungan yang terintegrasi antara teknologi komputer, telekomunikasi dan teknologi lainnya yang mencakup empat layanan utama yakni keuangan, telekomunikasi, perbankan, serta layanan jasa lainnya. Menurut Yulanda dan Adnan (2023) bahwa digitalisasi pelayanan publik mengarahkan pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyediaan layanan publik. Hal ini dapat diterapkan melalui berbagai aplikasi dan platform digital, seperti situs web, aplikasi mobile, media sosial, serta layanan pesan cepat, yang bertujuan untuk memudahkan akses, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, tanpa memerlukan kunjungan langsung ke lokasi.

Pospay atau System Online Payment Point adalah layanan pembayaran secara online yang dikembangkan oleh PT Pos Indonesia untuk memudahkan Masyarakat melakukan pembayaran rekening atau tagihan mitra kerja PT Pos Indonesia secara cepat, aman dan nyaman tanpa harus datang langsung ke kantor fisik pos. Pospay sebagai dompet digital (*e wallet*) yang memungkinkan melakukan transaksi keuangan, seperti pembayaran berbagai tagihan, transfer dana, dan pembelian pulsa layanan fintech lainnya hingga pembayaran jasa pengirim.



Gambar 1. Logo Pospay

Aplikasi ini dinilai bukan sekadar aplikasi pembayaran digital biasa, melainkan sebuah inovasi strategis dari PT Pos Indonesia untuk mempertahankan relevansi dan terus meningkatkan kualitas layanan di tengah perkembangan teknologi yang pesat. Dengan komitmen untuk terus mengembangkan fitur-fitur baru, Pospay diharapkan mampu bersaing dengan layanan pembayaran

digital lain dan menjadi solusi utama bagi masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi non-tunai secara mudah dan aman. Aplikasi pospay ini terdapat dua hal yang mewujudkan aspek transparansi yaitu fitur notifikasi layanan dan layanan lacak.

Aplikasi PosAja (Logistik)

Aplikasi PosAja! adalah aplikasi resmi digital yang dikembangkan oleh PT pos Indonesia (Persero) untuk memfasilitasi layanan pos dan logistik secara online. PosAja berfungsi sebagai platform utama bagi pebisnis maupun masyarakat umum dalam memesan layanan pengiriman surat atau paket, dengan menghubungkan pengguna ke jaringan pos nasional yang luas.

Melalui aplikasi ini memungkinkan pelanggan melakukan entri data pengiriman secara mandiri dan meminta penjemputan paket langsung di lokasi mereka. Kiriman kemudian akan diambil oleh petugas pickup yang dikenal sebagai (*oranger*) ke lokasi pengiriman yang melakukan order atau pemesanan. Meskipun PT Pos Indonesia telah beroperasi sejak tahun 1746 dan dikenal luas oleh masyarakat, Perusahaan menyadari perlunya inovasi agar tetap relevan di era modern sesuai dengan perkembangan zaman.

Dengan kehadiran aplikasi mobile PosAja bertujuan untuk menjadikan solusi ideal bagi pelaku Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM) online serta individu yang sibuk. Jadi tidak perlu repot untuk mengantarkan paket ke kantor pos secara langsung, karena layanan penjemputan secara gratis tanpa adanya biaya tambahan. Selain itu tersedia layanan tambahan berupa pengepakan barang yang memberikan *benefit* lebih bagi para pelanggan. *Free* layanan Pick up dalam aplikasi PosAja ini ditunjukan untuk mendukung UMKM berbasis online di Indonesia. App ini dapat diunduh melalui App store, Play Store.



Gambar 2. Logo PosAja

Inovasi Digital Berbasis e-government pada Aplikasi Pospay dan PosAja!

Teori ini mencakup empat dimensi utama, yaitu efisiensi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Dalam konteks layanan publik, platform digital seperti PosPay dan PosAja, yang dikembangkan oleh PT Pos Indonesia, merupakan implementasi dari konsep e-government untuk mendigitalisasi layanan pos. Platform ini dirancang untuk memfasilitasi transaksi keuangan, pengiriman paket, dan layanan logistik dengan melalui aplikasi mobile, sehingga diharapkan dapat memperbaiki layanan pos tradisional. Pembahasan berikut mengkaji keterkaitan platform ini dengan keempat dimensi teori e-government. Dari empat dimensi menurut Heeks (2006) dapat dikaitkan dengan kedua pelayanan platform digital diatas PosPay dan PosAja sebagaimana bentuk inovasi yang dikembangkan oleh pt Pos Indonesia

Efisiensi

Dalam konteks e-government efisiensi merujuk pada pengurangan waktu, biaya, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan proses kinerja teknis pemerintahan, menghilangkan birokrasi yang berlebihan, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk menyederhanakan proses administrasi. Dalam kaitannya dengan platform digital Pospay yang dikembangkan oleh PT Pos Indonesia (PERSERO) efisiensi tercermin pada kemampuan aplikasi untuk memproses atau menyelesaikan berbagai layanan transaksi digital



dan melakukan transfer dana secara real time tanpa tatap muka. Non perbankan lainnya pada aplikasi pospay ini seperti GoPay, LinkAja, Dana, ShoopePay, dan OVO.

Sementara pada aplikasi Posaja menerapkan efisiensi dengan mengotomatisasi penuh proses logistic, termasuk booking kurir, perhitungan tarif, dan penjadwalan pick up paket, sehingga mempersingkat tahap awal layanan kurir dan mempercepat penyediaan layanan.

Salah seorang pelanggan Pos Indonesia yang diwawancarai menyatakan bahwa:

“Aplikasi pospay ini sangat menghemat waktu, salah satunya yaitu dulu kalau mau bayar tagihan listrik atau pembelian token listrik harus ke loket, sekarang dengan adanya aplikasi ini bayar bisa kapanpun dan dimanapun berada, sudah beres” (Wawancara menurut Informan Pelanggan 1 Pada Tanggal 6 November pukul 10.15 WIB)

Dari kutipan tersebut dapat dipahami bahwa aplikasi pospay telah memberikan kemudahan dalam akses pembayaran atau tagihan secara praktis dan efisiensi dalam menghemat waktu tanpa harus keluar rumah dengan hanya bermodal smartphone bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja sesuai kebutuhan masyarakat.

“Menyimpan uang pada aplikasi pospay ini saldonya hanya mengendap pada Rp. 10.000 saja dan tidak ada mutasi atau potongan pada setiap bulannya. Jadi praktis dan aman untuk digunakan, selain itu juga memberi kemudahan dalam transaksi. Namun sering ada peringatan untuk mengubah password sebagai bentuk keamanan selanjutnya karena password sebelumnya sudah kadaluwarsa” (Wawancara menurut Informan Pelanggan 2 Pada Tanggal 15 November pukul 20.00 WIB)

Dari kutipan tersebut dapat dipahami bahwa menyimpan uang di aplikasi pospay aman digunakan dan tentunya dapat memudahkan transaksi, dimana saldo minimal yang harus tersisa di rekening aplikasi pospay hanya pada Rp. 10.000. Namun dalam aplikasi pospay sering ada pemberitahuan untuk mengubah keamanan data seperti mengubah password lama ke password baru.

Secara keseluruhan aplikasi Pospay secara esensial telah mengimplementasikan dimensi efisiensi e-government, terutama dalam konteks pembayaran dan penyelesaian tagihan. Dengan Pemanfaatan perangkat *smartphone*, pengguna dapat menyelesaikan transaksi tagihannya, secara signifikan menghemat waktu dan biaya transportasi, karena tidak lagi memerlukan kunjungan langsung ke loket kantor pos. Kemudahan ini selaras dengan tujuan pemerintah layanan publik berbasis TIK, yaitu menyederhanakan proses dan meningkatkan produktivitas pengguna.

Selain memberikan efisiensi transaksi, platform Pospay juga memprioritaskan keamanan dan kemudahan penggunaan finansial. Aplikasi ini menetapkan saldo minimum relative rendah yaitu sebesar Rp. 10.000, untuk memudahkan Masyarakat dalam bertransaksi. Meskipun demikian untuk menjamin keamanan data pengguna dan menjaga aksesibilitas, system pospay secara berkala melalui notifikasi atau pemberitahuan wajib untuk mengubah kata sandi (*password*) sebagai bentuk dalam melindungi integritas akun dan asset pengguna dari ancaman keamanan siber yang mungkin terjadi.

Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wiranti dan Frinaldi (2023), di tengah perkembangan teknologi modern, pemanfaatan teknologi secara signifikan dapat mendorong peningkatan efisiensi pelayanan publik. Melalui platform digital, aplikasi mobile, dan sistem informasi, pemerintah serta lembaga publik untuk dapat memberikan layanan yang lebih cepat, hemat biaya, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya kemajuan teknologi tersebut, Masyarakat tidak perlu lagi datang secara fisik ke lokasi penyedia layanan untuk mengaksesnya. Hal ini menunjukkan bahwa Inovasi ini telah berhasil mencapai tujuan dengan memberikan kemudahan transaksi online, memberikan dampak positif berupa pengurangan kerumunan dan peningkatan efisiensi, serta menunjukkan efektivitas biaya melalui penghematan operasional (Putra et al., 2021).



Transparansi

Transparansi dalam teori e-government Heeks (2006) didefinisikan sebagai keterbukaan akses informasi mengenai proses, keputusan, dan operasional pemerintah kepada publik, yang merupakan kunci untuk memitigasi praktik korupsi dan membangun kepercayaan masyarakat. Aplikasi PosPay mendukung prinsip transparansi dengan menyediakan riwayat transaksi yang lengkap dan tersimpan secara digital, sehingga pengguna dapat membuktikan setiap pembayaran,. Sedangkan PosAja meningkatkan transparansi melalui fitur pelacakan (*tracking*) kiriman secara real-time, perhitungan tarif pengiriman layanan melalui aplikasi. Pengguna dapat mengakses informasi kapan saja, yang memungkinkan pelanggan untuk memantau layanan pos secara mandiri, sekaligus memfasilitasi pengawasan eksternal terhadap kinerja layanan pos yang terbuka.

“Aplikasi pospay sejauh ini cukup transparan. Untuk transfer ke rekening sesama giro pos tidak ada biaya admin, namun apabila transfer ke rekening lain seperti bank terdapat biaya admin Rp. 2.500. setelah melakukan transaksi terdapat bukti pembayaran yang dapat disimpan dan dibagikan kepada alamat penerima”. (Wawancara menurut Informan 3 pada Mitra Pos Tanggal 10 Desember pukul 11.25 WIB).

Dari kutipan diatas dapat dipahami bahwa saat melakukan transfer dana sesama pengguna rekening giro pos bebas dari biaya admin, namun ketika melakukan transfer ke bank selain rekening giro pos terdapat biaya penanganan admin sebesar Rp. 2.500 dan dari transaksi tersebut pengguna dapat melihat riwayat transaksi yang lengkap, yang mana bukti pembayaran tersebut dapat disimpan dan dishare kepada si penerima.

Hal ini sesuai dengan penjelasan Oktaviane dan Helmi (2023), Keterbukaan informasi public merupakan suatu kewajiban sementara kebebasan untuk mengakses informasi merupakan hak bagi seluruh lapisan Masyarakat. Informasi public harus disediakan dengan cepat, akurat, dan luas agar dapat disampaikan kepada Masyarakat utuh. Dari keterbukaan informasi tersebut menciptakan transparansi dalam tata Kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*). Dengan adanya pelayanan informasi public berbasis digital ini dapat meningkatkan kepercayaan public terhadap pemerintah serta dari perkembangan teknologi ini membawa perubahan perilaku Masyarakat dari yang tertutup menjadi terbuka.

Partisipasi

Partisipasi adalah dimensi yang menekan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses tata kelola pemerintahan dan penyediaan layanan publik melalui teknologi, dimana TIK berperan sebagai fasilitator akses yang inklusif dan komunikasi dua arah. Aplikasi pospay memfasilitasi partisipasi dengan membuka akses ekosistem keuangan digital bagi Masyarakat yang selama ini belum tersentuh layanan perbankan (*unbanked*) serta menyediakan peluang bagi usaha kecil untuk berpartisipasi sebagai agen pembayaran (agen pos). Sementara itu PosAja meningkatkan partisipasi pengguna dengan memberikan kontrol penuh kepada pengirim untuk mengatur detail kiriman, termasuk waktu dan Lokasi penjemputan, serta menyediakan masukan atau saluran digital yang mudah digunakan untuk menyampaikan umpan balik atau keluhan guna meningkatkan kualitas layanan.

“Penggunaan aplikasi PosAja disini sangat membantu dan saling menguntungkan bagi pelanggan maupun petugas PT Pos. Menurutnya aplikasi posaja salah satu aplikasi tracking paket paling mudah digunakan, karena dengan fiturnya yang simple dan mudah dipahami, menjadikan aplikasi ini di rekomendasikan tracking paket” (Wawancara menurut Informan 4 dengan kurir selaku Karyawan Pos pick up pada Tanggal 13 November pukul 08.20 WIB)



Dari kutipan diatas dapat dipahami bahwa tracking paket melalui aplikasi pos aja sangatlah direkomendasikan karena fiturnya yang simple dan tentunya dapat dipahami bagi para pengguna. Selain memberikan kemudahan aplikasi posaja juga menguntungkan bagi petugas pos karena paket yang dikirimkan dapat dilacak secara berulang oleh pemesan yang memungkinkan petugas pos harus mengupdate keberadaan paketnya.

Melalui Musrenbang Online, masyarakat yang mungkin tidak dapat datang secara langsung atau menghadapi hambatan geografis tetap dapat berpartisipasi dengan menyampaikan pendapat mereka melalui platform digital. Hal ini menjamin bahwa seluruh aspirasi masyarakat dapat diperhatikan tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi. Keterlibatan internal pegawai pos ini melalui Penerapan teknologi digital dalam partisipasi masyarakat ini terbukti efektif untuk meningkatkan mutu keputusan yang dihasilkan oleh pemerintah (Inzaghi et al., 2024). pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui layanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan publik (Rahmuniar, 2024).

Akuntabilitas

Aksestabilitas didefinisikan sebagai kewajiban pemerintah untuk memberikan pertanggungjawaban atas setiap tindakan, keputusan, dan kinerja lembaga pemerintah terhadap masyarakat, jika terjadi kendala atau masalah dalam mengaplikasikan PosPay dan PosAja. Pengguna dapat mengajukan keluhan melalui aplikasi yang memaksa PT Pos Indonesia untuk merespons secara tepat waktu.. Pospay menjamin akuntabilitas karena setiap transaksi pembayaran tercatat secara akurat atau permanen dan dapat diverifikasi, yang memungkinkan pihak berwenang atau pengguna untuk meminta pertanggungjawaban dana jika terjadi kesalahan, Sementara dalam konteks PosAja akuntabilitas diwujudkan melalui dokumentasi digital lengkap dari setiap proses logistik termasuk tanda tangan elektronik sebagai bukti melakukan transaksi (resi,penjemputan,hingga penerimaan). Dokumentasi ini menjadi dasar pertanggungjawaban atas keamanan paket dan penetapan prosedur klaim jika terjadi insiden kerusakan pada paket barang atau kehilangan kiriman.

"Paket barang yang tak kunjung terkirim atau hilang yang telah dipesan melalui aplikasi posaja, bisa dilacak dengan nomer resi melalui aplikasi pospay atau situs web Lacak Paket Pos, namun jika status paket tidak terupdate atau aplikasi bug/eror caranya dengan klik bagian profil aplikasi pospay dilanjut memilih Call Center" (Wawancara menurut Informan 5 dengan pelanggan pukul 14.03 WIB)

Dari kutipan diatas dapat dipahami bahwa melalui ketersediaan informasi bantuan mengenai Call Center mudah ditemukan melalui aplikasi pospay, dimana pengguna dapat mengaksesnya ketika terjadi kesalahan dalam pengiriman paket yang tidak terkirim atau paket hilang, dengan memasukkan nomer resi pada apk pospay atau website lacak pos. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Rumimpunu et al. (2021), e-government sebagai penyedia layanan publik melalui platform digital, diharapkan dapat mengurangi kompleksitas dalam urusan birokrasi, dengan meningkatkan aksesibilitas.

Tabel 2. Inovasi Digital Berbasis e-government pada Aplikasi Pospay dan PosAja!

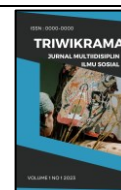
No	Dimensi	Aplikasi Pospay	Aplikasi PosAja!
1	Efisiensi	Pembayaran digital instan untuk layanan publik dapat mengurangi antrian fisik diloket dan waktu transaksi dari jam menjadi detik	Tracking real time dan layanan penjemputan (pickup)memungkinkan pengirim tanpa perlu kunjungan ke kantor pos

No	Dimensi	Aplikasi Pospay	Aplikasi PosAja!
2	Transparansi	Riwayat transaksi tersedia secara lengkap dan terbuka, memungkinkan pengguna melihat atau mengunduh detail pembayaran	Informasi status paket dapat diakses melalui kode tracking
3	Partisipasi	Menyediakan layanan pembayaran kepada masyarakat unbanked	Memberikan feedback langsung pada layanan pos seperti perbaikan pengiriman
4	Akuntabilitas	System audit digital terekam secara jelas dan dapat diawasi oleh otoritas berwenang	Rekaman digital untuk setiap pengiriman paket dengan bukti tanda tangan elektronik dan dokumentasi lengkap.

Namun, proses digitalisasi di PT Pos Indonesia menghadapi beberapa tantangan dan hambatan. Tantangan utama dalam inovasi layanan pada aplikasi Pospay dan PosAja adalah keterbatasan infrastruktur digital di Indonesia, khususnya di daerah terpencil. Walaupun inovasi yang dikembangkan oleh PT Pos Indonesia dibuat untuk mendukung pembayaran digital dan layanan pos ketergantungannya pada akses internet yang tidak stabil dan kecepatan koneksi masih belum merata. Kondisi ini menurunkan fitur-fitur seperti pelacakan waktu nyata di PosAja atau pembayaran cepat di Pospay, sehingga pengguna di daerah dengan akses internet terbatas tidak bisa sepenuhnya mengambil manfaat dari inovasi tersebut, yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas dimensi efisiensi dan transparansi dalam teori E government. Menurut Sosiawan (2008) Tantangan lain seperti keterampilan literasi digital yang rendah di kalangan Masyarakat dimana sebagian besar pengguna, khususnya generasi yang sudah lanjut usia atau bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Isu keamanan siber dan regulasi juga merupakan tantangan krusial yang perlu diperhatikan, terutama pada aplikasi pospay sebagai platform yang mengelola keuangan publik dan aplikasi Posaja sebagai catatan pengiriman barang. Ancaman seperti peretasan atau kebocoran data dapat merusak kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Meskipun kedua aplikasi telah menggunakan enkripsi dan verifikasi identitas melalui KTP elektronik, kejadian seperti serangan *ransomware* pada sistem keuangan digital di Indonesia menunjukkan bahwa kerentanan masih ada (Rachmad et al., 2024).

Kendala lainnya terkait dengan persaingan pasar yang ketat serta perubahan cepat dalam pengguna. Sektor finansial untuk pospay dan logistik digital posaja dikuasai oleh Perusahaan swasta besar yang memiliki sumber daya finansial dan kemampuan inovasi yang sangat agresif, seperti penyedia *e wallet* atau jasa pengiriman berbasis aplikasi. Tantangan bagi pospay adalah menjaga posisinya dipasar tengah gempuran promosi dan fitur-fitur baru dari pesaing. Di sisi lain PosAja perlu meyakinkan para customer agar meninggalkan kebiasaan menggunakan layanan kurir tradisional atau platform digital yang sudah terkenal, khususnya dalam hal keandalan, etimasi waktu pengiriman dan harga pesaing (Anwar et al., 2024).



Hambatan internal meliputi resistensi budaya dari karyawan juga dapat menghambat kecepatan inovasi. Sebagai BUMN yang memiliki jaringan fisik sangat luas, mengintegrasikan layanan digital sepenuhnya dikantor pos dan kurir di lapangan seperti untuk PosAja tantangan utama pada penjemputan atau pick up seringkali mendapat respon negative dari pengguna. Sementara untuk Pospay meskipun telah memiliki fitur keunggulan, laporan tentang masalah teknis seperti keggalan login atau transaksi. Selain itu, risiko keamanan siber, seperti ancaman hacking terhadap data pelanggan, menjadi perhatian serius, yang memerlukan investasi tambahan dalam sistem keamanan terhadap proteksi data

4. SIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan digitalisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi TIK dalam konteks e government. Inovasi layanan ini memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan adopsi teknologi digital mengharapkan masyarakat benar benar merasakan kualitas layanannya. Seperti Pospay yang menyediakan akses layanan pembayaran digital yang luas dengan mengurangi antrian fisik diloket dan waktu transaksi. Sementara PosAja pada fitur *free pickup service*, yang mendukung efisiensi operasional pada UMKM dalam pengiriman paket dari rumah.

Meskipun menunjukan kinerja positif dalam adopsi pengguna terdapat beberapa kendala. Seperti gangguan system, masih terdapat kesenjangan dalam infrastruktur digital pada wilayah terpencil, rendahnya literasi digital, persaingan pasar lainnya serta masalah keamanan data yang dapat mengurangi kepercayaan public

Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, PT Pos Indonesia disarankan fokus pada integrasi *system* dan edukasi pengguna seperti peningkatan infrastruktur dan stabilitas Pospay yang harus menjadi prioritas agar kepercayaan public tidak menurun akibat eror atau kendala jaringan, yang dapat menghambat pengguna kembali ke *system* konvensional serta optimalisasi operasional PosAja! harus menjadi prioritas dengan menerapkan manajemen rute dan alokasi petugas pickup yang lebih tepat untuk menjamin ketepatan waktu penjemputan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Anwar, F. I., Tr, S., Djuni Akbar, S. E., & Namira Rizkiyani, S. M. (2024). *Pelanggan Bahagia: Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022* <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/08/31/131385d0253c6aae7c7a59fa/statistik-telekomunikasi-indonesia-2022.html>
- Fathya, V. N., Hamdi, M. A., Rosmaya, M., Priyatno, M. B., Nursanto, G. A., Susaningsih, C., ... & Ndarung, F. A. (2024). *Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik (E-Government)* WIDINA MEDIA UTAMA
- Heeks, R. (2006, July). Understanding and measuring eGovernment: international benchmarking studies. In *UNDESA workshop, "E-participation and E-government: Understanding the present and creating the future"*, Budapest, Hungary (pp. 27-28).
- Inzaghi, R., Cahyani, A. D., Valenda, V., Ananda, M. A., & Pratama, D. (2024). Analisis Penerapan Artificial Intelligence (AI) di Berbagai Bidang. *Jurnal Rekayasa Informatika*, 1(1), 36-45.



JDIH Kementerian Keuangan PERPRES 95 TAHUN (2018.) *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*
<https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/perpres-95-tahun-2018?hl=id-ID>

Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Harfa Creative.

Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), 403-422.

Oktaviane, D. P., & Helmi, R. F. (2023). Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 1(1), 25-29.
<https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS/article/view/16>

Putra, R. D., Mulyana, N., & Atika, D. (2021). *Platform Digital Berbasis Giropos: Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung)*. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(3), 361-376 <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i3.105>

Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. D. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia

Rahmuniar. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat*. Cv. Cahaya Bintang Cemerlang

Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. (2021). Penerapan e-government dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik (Studi kasus website resmi Pemerintah Kota Manado). *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 MDK), 691-702.
<https://doi.org/10.35791/agrsosek.17.2%20MDK.2021.35437>

Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. *In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5)

Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). *Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103-110 <https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/13>