



## Implementation of Digital Governance at Sub-Branch Post Offices

Aldiniatul Islam<sup>1</sup>, Desi Susanti<sup>2</sup>, Fari Rahma<sup>3</sup>, Miftahul Khairat<sup>4</sup>,  
Sisri Nauratul Ilmi<sup>5</sup>, Syamsir<sup>6\*</sup>  
Universitas Negeri Padang

**Corresponding Author:** Syamsir [syamsirsaili@yahoo.com](mailto:syamsirsaili@yahoo.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Implementation, Digital Governance, Post Office

*Received :* 22, November

*Revised :* 20, December

*Accepted:* 19, January

©2023 Islam, Susanti, Rahma, Khairat, Ilmi, Syamsir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Delivery of goods that used to be usually done through the post office, now has serious competitors, namely private delivery service companies such as JNE, J&T Ekspres, SiCepat, Ninja Express, and so on. This study aims to explain how digital governance is implemented at the North Padang District post office. This study uses a qualitative method. The results of the study show that the Sub-Branch Post Office has implemented digital service governance. The application used by the post office is Pospay, and in its application there are several obstacles encountered such as network problems and there are still many ordinary people who do not understand the use of the Pospay application. So it can be concluded that the Pospay application is very useful for the community because with this application the community can pay various types of bills such as electricity bills, home and postpaid telephones, PDAM, vehicle installments, and so on.

---

## Implementasi Governansi Digital di Kantor Pos Cabang Pembantu

Aldiniatul Islam<sup>1</sup>, Desi Susanti<sup>2</sup>, Fari Rahma<sup>3</sup>, Miftahul Khairat<sup>4</sup>,  
Sisri Nauratul Ilmi<sup>5</sup>, Syamsir<sup>6\*</sup>  
Universitas Negeri Padang  
**Corresponding Author:** Syamsir [syamsirsaili@yahoo.com](mailto:syamsirsaili@yahoo.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Implementasi,  
Tata Kelola Digital, Kantor  
Pos

*Received :* 22, November

*Revised :* 20, December

*Accepted:* 19, January

©2023 Islam, Susanti, Rahma, Khairat,  
Ilmi, Syamsir: This is an open-access  
article distributed under the terms of  
the [Creative Commons Atribusi 4.0  
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Pengiriman barang yang dulu biasanya dilakukan melalui kantor pos, kini memiliki pesaing yang serius yaitu perusahaan jasa pengiriman swasta seperti JNE, J&T Ekspres, SiCepat, Ninja Express, dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penerapan tata kelola digital di kantor pos Kabupaten Padang Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa Kantor Pos Cabang Pembantu telah menerapkan tata kelola layanan digital. Aplikasi yang digunakan oleh kantor pos adalah Pospay, dan dalam pengaplikasiannya terdapat beberapa kendala yang ditemui seperti masalah jaringan dan masih banyak masyarakat awam yang belum memahami penggunaan aplikasi pospay. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Pospay sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dengan aplikasi ini masyarakat dapat membayar berbagai macam tagihan seperti tagihan listrik, telepon rumah dan pasca bayar, PDAM, cicilan kendaraan, dan lain sebagainya.

---

## PENDAHULUAN

Terbitnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 menjadi titik awal penerapan *e-government* di Indonesia (Damanik & Purwaningsih, 2017). Di era globalisasi saat ini, bukan menjadi hal baru lagi apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan (Tasyah et al., 2021). Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*. Melalui *e-government* pula peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. PT Pos Indonesia adalah salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Meski telah mengalami perubahan bentuk badan hukum PT. Pos Indonesia yang pada awalnya berbentuk Perum Pos dan Giro menjadi PT. Pos Indonesia, dimana Perum Pos dan Giro yang merupakan perusahaan milik negara yang modalnya bisa berasal dari negara dengan perubahan bentuk menjadi PT. Pos Indonesia maka modalnya bisa berasal dari penjualan saham kepada masyarakat.. Kantor pos adalah bagian dari lembaga pemerintah yang memfasilitasi sarana komunikasi bagi masyarakat (Puspitasari et al., 2019). Kantor pos ini sudah terkenal sejak zaman Belanda, dan melayani pengiriman berupa surat dan uang. Namun dengan adanya perkembangan teknologi, kantor pos sekarang sudah memiliki fungsi yang lebih luas lagi seperti melayani pengiriman paket, dokumen, kendaraan (sepeda motor), pengambilan dan pengiriman uang *western union*, pembayaran angsuran kendaraan, pembayaran listrik, pembayaran telepon, dan pembayaran iuran PDAM.

Warsono et al. (2018) Pada saat ini, PT Pos Indonesia tidak lagi sendirian dan perusahaan di luar pemerintah (swasta) yang bergerak di bidang jasa pelayanan pengiriman paket saat ini sudah banyak. Dahulu PT Pos selalu menjadi andalan utama dalam jasa pengiriman uang maupun barang. Tapi untuk saat ini PT Pos sudah mulai terpinggirkan oleh para kompetitor yang ternyata lebih disukai oleh masyarakat. PT Pos Indonesia memiliki cabang yang terletak di seluruh penjuru Indonesia, hal ini bisa saja menjadi keuntungan bagi PT Pos karena para pesaing lain belum memiliki cabang di seluruh pelosok Indonesia. Bahkan hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membuat program-program pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat di daerah pelosok, yaitu program tentang ketersediaan informasi di daerah pelosok agar daerah-daerah yang jauh dari jangkauan informasi seperti akses internet dapat tersedia aksesnya dan kantor pos sebagai penghubung dari program tersebut. Tentu dengan keunggulan ini PT Pos seharusnya dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat. PT Pos Indonesia mengakui kalah bersaing dengan bisnis jasa pengiriman seperti JNE, J&T, dan yang lainnya.

PT Pos Indonesia terus berupaya menciptakan inovasi dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanannya untuk tetap mempertahankan eksistensinya. Perkembangan PT Pos sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan seperti melacak status perpindahan barang

melalui nomor resi yang dapat dilakukan secara online melalui aplikasi dan website, menyediakan pelayanan pengiriman barang dalam proses transaksi *e-commerce* dan *marketplace*. Vera Octavia (2016) Namun beberapa customer masih belum dominan yang mengetahui layanan pos dan sering mengalami kekeliruan dalam menggunakan layanan terbaru kantor pos terutama layanan digital. Di beberapa negara, kantor pos berfungsi sebagai tempat penerimaan aplikasi paspor, pengiriman wesepos atau money order, penjualan asuransi, pemesanan barang, serta layanan giropos dan perbankan. Di dalam kantor pos terdapat berbagai loket yang dibagi-bagi menurut jenis layanan, seperti loket pengiriman surat dalam negeri, loket surat luar negeri, dan loket wesepos.

Hal tersebut juga dapat kita lihat di kantor-kantor pos yang ada di Kota Padang, salah satunya yaitu kantor pos yang ada di Kecamatan Padang Utara tepatnya di Jalan Belibis. Pengiriman barang yang dulu biasanya dilakukan melalui kantor pos, sekarang mempunyai pesaing berat yaitu perusahaan jasa pengiriman milik swasta seperti JNE, J&T Ekspres, SiCepat, Ninja Express, dan lain sebagainya. Pada saat sekarang ini, masyarakat lebih banyak menggunakan jasa pengiriman milik swasta karena proses pengirimannya yang cepat, mudah, dan praktis.

Selain itu, masyarakat hanya membutuhkan *handphone* untuk melakukan proses pengirimannya sehingga tidak perlu repot-repot lagi untuk mengantarkan barang yang akan dikirim. Seperti yang kita ketahui bahwa masyarakat Indonesia saat ini lebih menyukai hal-hal yang cepat dan praktis, sehingga hal itulah yang menyebabkan mengapa masyarakat lebih banyak menggunakan jasa JNE, J&T Ekspres, Ninja Express, dan jasa milik swasta lainnya. Penggunaan jasa tersebut tidak hanya digunakan oleh orang dewasa saja, tetapi juga digunakan oleh anak-anak remaja. Hal ini diketahui dari hasil survei Top Brand Index tahun 2018 2019 2020, dimana ketiga jasa pengiriman milik swasta yakni JNE, JNT, dan TIKI menduduki peringkat tiga teratas, sementara POS Indonesia menduduki peringkat keempat. Merek perusahaan yang masuk dalam nominasi Top Brand Award adalah merek perusahaan yang paling diingat konsumen, merek terakhir yang dibeli konsumen, dan merek dengan kecenderungan paling besar untuk digunakan kembali di masa yang akan datang.

Permasalahan yang terdapat dalam penerapan governansi digital di Kantor Pos Cabang Pembantu yaitu adanya masyarakat atau pengguna jasa layanan kantor pos yang komplain ke kantor pos tersebut karena proses pengiriman barang ke konsumen tidak tepat pada waktu yang seharusnya diterima. Selain itu, keluhan masyarakat kepada pihak pos cabang pembantu tersebut seperti mereka membandingkan layanan antara pos dengan JNE, J&T Ekspres, Ninja Express, dan layanan jasa lainnya. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi bagaimana penerapan governansi digital yang terdapat di Kantor Pos Cabang Pembantu tersebut. Sehingga penulis mengemukakan judul penelitian yaitu "Implementasi Governansi Digital di Kantor Pos Cabang Pembantu".

Setelah memaparkan latar belakang di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana penerapan governansi

digital di kantor pos Kecamatan Padang Utara, masalah-masalah yang ditemui dalam penerapannya, serta upaya atau solusi apa yang telah dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada.

## TINJAUAN PUSTAKA

*E-Governance* menyiratkan penggunaan TIK dalam mentransformasikan dan mendukung fungsi dan struktur sistem. E-Governance memiliki protokol komunikasi dua arah. Governansi digital atau e-governance dapat juga didefinisikan sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyediakan dan memfasilitasi layanan pemerintah, pertukaran informasi, transaksi komunikasi, dan integrasi berbagai sistem dan layanan yang berdiri sendiri. Suharyana (2017) *E-Government (electronic government)* adalah suatu pemanfaatan teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah. Governansi digital salah satu bentuk atau model tata kelola pemerintahan atau organisasi yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. Kehidupan sebagian besar masyarakat di era millineal sangat dimanjakan oleh adanya media elektronik dan perkembangan dunia digital.

Menurut Indrajit (2002) dalam Sudrajat, R. K. dkk. (2018), ada empat prinsip yang ingin dicapai dalam governansi digital yaitu:

- Fokus pada perbaikan pelayanan kepada masyarakat.
- Membangun lingkungan yang kompetitif.
- Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
- Tekanan pada pencapaian efisiensi.

Governansi digital bukan konsep yang baru dalam tata kelola pemerintahan, konsep ini menitikberatkan penggunaan teknologi digital dalam proses penyelenggaraan pemerintah. Hal yang sama dalam pemaknaan *electronic-government* atau *e-government* yaitu suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga konsep governansi digital dan *e-government* dapat dimaknai dua hal yang sama namun sedikit berbeda (Putra et al., 2021). Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang signifikan telah memberikan dampak yang besar di berbagai bidang. Di era modern ini teknologi berperan penting dalam peningkatan efektifitas dan efisiensi tata kelola kegiatan bisnis. Salah satunya bidang usaha yang dikelola oleh Badan Usaha Miliki Pemerintah (BUMN), seperti Kantor Pos. Pos Indonesia terus berinovasi dan membuat terobosan baru dengan melakukan penerapan governansi digital dalam layanannya untuk mengembangkan dan memajukan perusahaan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Penerapan governansi digital juga dapat dilihat dari program Pos

Indonesia yaitu Governance Risk Compliance (GRC), sejumlah pengembangan dalam implementasi GRC telah dijalankan Pos Indonesia, yang mana dukungan IT berperan penting dalam pengimplementasian GRC berupa pembuatan dan pengembangan Aplikasi Review Naskah. Pos Indonesia juga telah meluncurkan berbagai aplikasi pendukung proses pelayanan guna memudahkan masyarakat ataupun pegawainya seperti:

- a) Aplikasi Pos Giro Mobile.  
Pos Giro Mobile, adalah aplikasi Smartphone berbasis Android yang tersedia bagi pelanggan sebagai kanal digital untuk mengakses layanan pos Giro dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri (Ayu Widya Astuti, Halimah Safitry Al-fauziah, 2021).
- b) Aplikasi SIMARIS (Sisitem Informasi Manajemen Resiko).
- c) O-Ranger.
- d) Pospay.
- e) Q-Posin.
- f) Layanan Free Pick up.

## **METODOLOGI**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Cabang Pembantu Jalan Belibis, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua orang, yaitu Kepala Kantor Pos Cabang Pembantu yang ada di Jalan Belibis dan pelanggan atau masyarakat yang pernah menggunakan layanan jasa di kantor pos tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam secara langsung dengan informan yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dan untuk mendukung hasil wawancara tersebut maka dilakukan observasi guna melihat secara langsung bagaimana kondisi riil yang terjadi di Kantor Pos Cabang Pembantu. Selanjutnya, analisis data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu peneliti berusaha menganalisa dengan menjelaskan secara rinci dan apa adanya mengenai objek yang diteliti. Data dan informasi yang diperoleh dari objek penelitian, kemudian dipilih dan dipilah menggunakan teori yang sesuai dengan landasan dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat, yang dibuktikan dengan uji keabsahan data triangulasi metode.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penerapan *e-Government* ditargetkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih Melalui pemanfaatan TIK secara efektif di kalangan aparatur pemerintahan (Shafira & Kurniasiwi, 2021). Tujuan pelaksanaan e-government ialah untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel, bersih, terbuka, dan melayani. Selain itu bertujuan juga pembentukan jaringan informasi yang berkesinambungan, membentuk relasi dengan dunia usaha untuk menunjang tingkat perekonomian, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang efisien dan akuntabel (Bandung et al., n.d.). Di era kemajuan teknologi persaingan pasar, PT. Pos bukan hanya satu-satunya yang bergerak dibidang pelayanan, akan tetapi setiap lini, baik BUMD,

BUMS atau yang lainnya memiliki peluang yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pada saat ini, penyelenggaraan jasa pos bukan lagi sebagai manifestasi dari pelayanan publik, melainkan sebagai jasa komersial. Penyelenggaraan terkait hal itu, maka PT. Pos ditekankan untuk membuat inovasi dalam rangka merespon tantangan berupa kenaikan mutu layanan kepada konsumen (Putra, 2021).

#### **A. Implementasi Governansi Digital di Kantor Pos Cabang Pembantu.**

Kantor Pos Cabang Pembantu di Jalan Belibis Kecamatan Padang Utara sudah menerapkan governansi digital atau tata kelola layanan secara digital, karena hampir secara keseluruhan layanan di kantor pos ini berbasis digital. Sejak tahun 1995, Pos sudah lebih dulu menerapkan governansi digital pada layanannya walaupun belum sekomplit sekarang, layanan yang sudah lama muncul sejak 1995 tersebut bernama "BLP" atau Belanja Lewat Pos. BLP ini untuk masyarakat berbelanja barang, lalu pos akan mengentrykan barang yang pelanggan inginkan pada system tersebut dan setelah beberapa hari akan diantarkan kepada pelanggan. Cara kerja BLP ini hampir mirip dengan belanja online zaman sekarang, namun perbedaannya adalah pada zaman dahulu masyarakat masih belum familiar dengan hal seperti itu. Jauh berbeda dengan zaman sekarang yang memang belanja online tersebut sudah menjadi tren dikalangan masyarakat. Itulah alasannya mengapa BLP ini tidak terlalu digunakan dan dipending karna masyarakat belum familiar akan hal itu. Jadi sebenarnya perusahaan perusahaan belanja online sekarang seperti Shopee, Lazada, dan lain lain, pada dasarnya mereka meniru Pos karena Pos sudah dari lama menerapkan belanja *online* ini. Salah satu layanan digital yang ada di Kantor Pos Cabang Pembantu Kecamatan Padang Utara terkait jasa keuangan adalah Pospay. Salsabilla (2022) mengemukakan bahwa perkembangan layanan digital tersebut dilakukan oleh PT Pos Indonesia untuk meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan pada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan peluncuran aplikasi layanan PosPay. Berikut penjelasan lebih lanjut terkait Pospay.

- Layanan jasa keuangan Pospay pada Kantor Pos Cabang Pembantu Kecamatan Padang Utara.

Pospay merupakan layanan pembayaran milik PT. Pos Indonesia, dan tempatnya adalah di kantor pos. Semua pembayaran berbagai tagihan, angsuran dan *top up* dapat dilakukan di satu tempat yaitu kantor pos melalui layanan Pospay. Kantor pos menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan pembayaran, di antaranya lokasi yang lebih dekat, lebih lengkap, pelayanan yang cepat, serta aman karena menggunakan *System Online Payment Point* (SOPP) yang telah menjangkau hingga 4.800 jaringan kantor pos di seluruh wilayah Indonesia dan di lebih dari 40.000 Agen pos yang akan terus dikembangkan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Ditengah gempuran teknologi digital dan tren kaum milenial yang gemar menggunakan teknologi di setiap kegiatannya. PT Pos Indonesia (Persero) turut berupaya untuk terus membuat inovasi

inovasi baru agar eksistensinya tetap terjaga dengan mengupayakan menciptakan pembaruan dalam bidang governansi digital untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses ataupun menggunakan layanan Pos. Salah satu pembaruan yang dilakukan PT Pos Indonesia adalah dengan meluncurkan jasa keuangan Pospay.

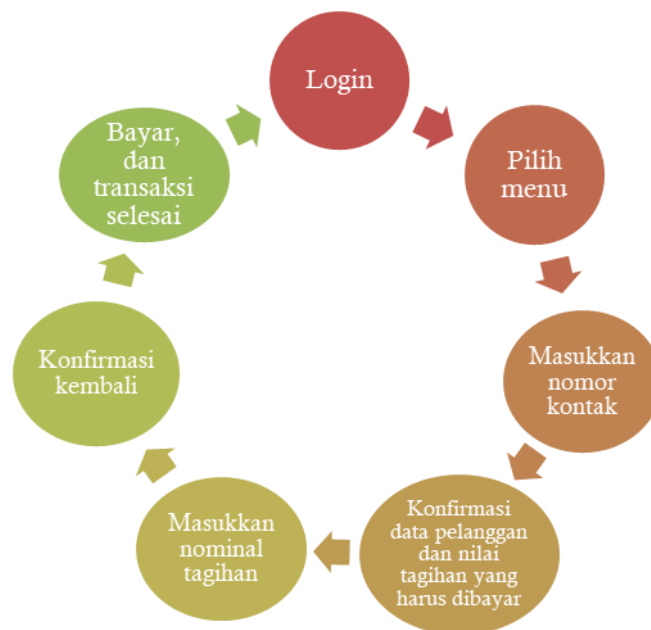
Pospay juga telah diterapkan penggunaannya oleh salah satu Kantor Pos Cabang Pembantu yang ada di Jalan Belibis. Pospay sendiri berbentuk sebuah Aplikasi digital berbasis Android dan IOS yang bisa didownload di *play store* dengan tujuan untuk menyediakan layanan yang simple bagi *customer* untuk mengakses layanan Giropos dan berbagai bentuk transaksi keuangan lainnya. Pospay merupakan platform digital berbasis rekening Giropos yang diberikan kepada pemilik rekening sehingga dapat mengakses layanan Giropos, transaksi keuangan maupun layanan PT. Pos Indonesia lainnya secara mobile. Layanan Pospay memiliki beberapa keunggulan seperti transfer dana rekening Giropos ke berbagai rekening bank hingga Rp 50 juta per hari. Disamping itu, transaksi keuangan bahkan dapat dilakukan ke luar negeri sehingga dapat memudahkan pekerja migran Indonesia.

Beberapa keunggulan Pospay yang dirasakan oleh masyarakat sekitar Kantor Pos Cabang Pembantu diantaranya yaitu:

- 1) Masyarakat bisa membayar berbagai tagihan vital melalui Pospay seperti tagihan listrik, telepon rumah dan pasca bayar, PDAM, cicilan kendaraan, dan sebagainya di Kantor Pos Cabang Pembantu tersebut.
- 2) Pengiriman uang dapat dilakukan menggunakan WeselPos secara *real time*.
- 3) Pelanggan yang tidak memiliki handphone dapat mengakses Pospay melalui kantor pos terdekat, dan untuk masyarakat sekitar Jalan Belibis tentu bisa datang langsung ke Kantor Pos Cabang Pembantu untuk mendapatkan layanan Pospay.
- 4) Masyarakat atau pengguna bisa mendatangi Kantor Pos jika mengalami masalah dan berkonsultasi secara langsung dengan pegawai di kantor pos tersebut. Dengan begitu, pengguna bisa mendapat keterangan dengan jelas. Berbeda dengan pesan teks dan suara di layanan lain yang tidak memiliki gerai.
- 5) Terbitnya PP No. 46 tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran (Postelsiar) sebagai regulasi lanjutan dari UU No. 11/2020 tentang Cipta Kerja di mana tenaga pos diizinkan untuk membuka tabungan pos.

Berbagai kemudahan layanan keuangan digital dapat dinikmati masyarakat pengguna Pospay terutama pada Kantor Pos Cabang Pembantu yang ada di Jalan Belibis. Dengan adanya PosPay, pelanggan dapat mengakses layanan *Billing Payment* terlengkap. Mulai dari pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik pascabayar, pajak, beli pulsa, tarik uang, belanja *online*, tagihan telepon, tagihan handphone, PDAM, cicilan kendaraan bermotor, BPJS, Tiket KAI, bimbel online ruang guru, pembelian pulsa Telco, listrik Prabayar atau token, dan

beragam billing payment lainnya, hingga transaksi layanan syariah seperti zakat, infak, sedekah, wakaf, dan kurban. Dalam transaksi Pospay, Pos Indonesia mengingatkan kepada masyarakat untuk selalu memperhatikan Cara Transaksi Agenpos Pospay yang benar. Dengan mengikuti standar yang berlaku atau biasa disebut SOP (*Standard Operating Procedure*) maka agen pos akan bisa terhindar dari kemungkinan kesalahan atau *human error* yang bisa menyebabkan kerugian di sisi agen pos. Karena dalam Sistem Agen Pos Indonesia khusus Pospay tidak ada proses pembatalan yang diakibatkan dari kesalahan operator atau petugas yang menjalankan sistem pospay, yang biasa disebut *human error*. Berikut cara ringkas transaksi Agenpos Pospay:



Gambar 1. Transaksi Agenpos Pospay

Mpospay adalah layanan berbasis *mobile* untuk produk kantor pos yang bisa diakses melalui smartphone oleh pelanggan. Mpospay adalah singkatan dari *Mobile Post Payment*. Mpospay ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh pelanggan kantor pos untuk melakukan pembayaran melalui semua jenis rekening, baik itu pembayaran PLN, PDAM, Telkom, tagihan kartu Prabayar, multifinance, tv kabel, asuransi BPJS dan terdapat juga fitur yang sifatnya umum yaitu seperti cek tarif, cari kode pos, dan lacak kiriman (Warsono et al., 2018).

## B. Kendala yang Terjadi dalam Menerapkan Governansi Digital di Kantor Pos Cabang Pembantu

PT. Pos Indonesia dengan bersemangat mengadopsi kecanggihan sistem *online* yang lebih mapan dan institusional seperti email dan intranet, tetapi cenderung lebih lambat dalam mengintegrasikan teknologi seperti jejaring

sosial dan pesan teks dalam merespon layanan bagi pelanggan. Selain itu, beberapa produk unggulan pos meskipun tetap tersedia, tetapi fungsinya telah tergantikan oleh kecanggihan teknologi sehingga tidak lagi menarik minat masyarakat. Misalnya seperti pada penggunaan perangko untuk surat menyurat maupun kartu pos sebagai media informasi singkat pengguna (Raturahmi et al., 2021).

Ada beberapa kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan governansi digital di Kantor Pos Cabang Pembantu yang ada di Jalan Belibis, yaitu:

- Kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi yang telah diterapkan oleh pihak Kantor Pos Cabang Pembantu.

Secara umum, tidak semua masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi yang telah diterapkan oleh pihak Kantor Pos Cabang Pembantu di Jalan Belibis. Namun, pegawai pos tersebut kurang memahami permasalahan tersebut. Mereka hanya menerapkan program tersebut tanpa memperhatikan dampak yang ditimbulkan terhadap masyarakat setempat. Kebanyakan masyarakat tidak mengetahui bahwa sudah ada program digital yang diterapkan di Kantor Pos Cabang Pembantu tersebut. Hal ini biasa terjadi karena tidak ada pelatihan terhadap masyarakat mengenai program governansi digital tersebut. Masyarakat mengetahui bahwa program tersebut telah diterapkan pada Kantor Pos Cabang Pembantu ketika masyarakat akan mengirim barang, maka mereka akan diberikan penjelasan oleh pegawai Kantor Pos tersebut.

- Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut belum semuanya bisa digunakan.

Untuk mencapai *good governance*, maka pihak Kantor Pos Cabang Pembantu menerapkan program digital dalam pelayanannya terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan cara membuat aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengiriman barang, akan tetapi dalam implementasi aplikasi tersebut sering ditemui ada beberapa fitur-fitur dalam aplikasi tersebut tidak dapat digunakan. Hal ini disebabkan karena daerah yang dituju dalam pengiriman barang terlalu jauh atau daerah tersebut terletak dipelosok desa. Sehingga pegawai yang mengantarkan paket (divisi antara) sulit menemukan daerah tersebut.

- Keterlambatan dalam proses pengiriman barang ke *customer* (konsumen).

Permasalahan keterlambatan dalam pengiriman barang kepada konsumen ini bukanlah hal yang baru bagi masyarakat. Karena banyak faktor-faktor dalam proses pengiriman barang ini, seperti :

- a. Kerusakan pada kendaraan dikarenakan belum ada prosedur perawatan rutin pada armada transportasi sehingga kendaraan yang digunakan mengalami kendala ketika melakukan pengiriman.
- b. Dikarenakan konsumen sedang tidak berada di lokasi pengiriman atau ada urusan penting, sehingga pegawai yang mengantarkan paket (divisi antara) akan mengembalikan barang tersebut ke Pos.

- Pihak Kantor Pos Cabang Pembantu memberi rentang waktu 3 hari, jika terkendala maka barang akan dikembalikan kepada pengirim.
- Pelayanan yang diberikan oleh petugas pos membutuhkan waktu yang cukup lama.

Sementara kendala-kendala yang sering muncul terkait penggunaan aplikasi Pospay diantaranya yaitu sering mengalami error atau gangguan dengan ditandai munculnya pesan error. Sebenarnya terdapat banyak jenis pesan error, namun masyarakat sulit memahami makna pesan error tersebut. Bahkan tidak jarang kendala yang ada bisa jadi disebabkan sedang ada proses *update system* di pusat, sehingga mengalami kendala mulai dari kendala deposit, *login* ke aplikasi, bahkan saat transaksi. Dalam aplikasi Pospay, ada beberapa pesan error yang sering muncul yaitu transaksi gagal, aplikasi terkunci, layar *browser* berwarna putih karena kemungkinan tidak memakai *chrome* atau internet sangat lambat, serta muncul pesan *pending* di Resi Pospay karena data belum berhasil *update* ke server mitra. Secara keseluruhan, kendala-kendala tersebut hanya terdapat dibagian-bagian tertentu. Dan ada beberapa hal yang menyebabkan gangguan pada aplikasi Pospay, diantaranya :

- a. Aplikasi Pospay yang tidak dapat diakses karena adanya gangguan di server kantor pos pusat.
- b. Aplikasi tidak dapat diakses karena adanya gangguan di server Pospay itu sendiri.
- c. Terdapat gangguan di server mitra yang mengakibatkan *biller* tidak bisa diakses.
- d. Gangguan internet lokal.
- e. Gangguan perangkat agen yang menggunakan aplikasi Pospay.

Inovasi Mpospay dan *free pick up* yang dilakukan oleh Kantor Pos Semarang 50000 sudah baik dalam merespon persaingan saat ini, hanya saja pihak Pos belum konsisten dalam hal pengimplementasian inovasi tersebut. Masih ditemukan ketidakpahaman pelanggan mengenai inovasi baru yang dihadirkan. Disarankan penyampaian informasi inovasi dapat dilakukan dengan lugas dan konsisten agar pelanggan dapat merasakan manfaat inovasi yang dibuat (Warsono et al., 2018).

### **C. Solusi yang Telah Dilakukan dalam Menghadapi Kendala-Kendala Penerapan Governansi Digital di Kantor Pos Cabang Pembantu**

PT Pos Indonesia (persero) dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya. Paketpos adalah layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional (Fabiana Meijon Fadul, 2019). Mayangsari (2013) mengemukakan bentuk-bentuk inovasi untuk menghadapi tantangan organisasional PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

- a) Inovasi Produk, meliputi: layanan pos express, layanan pos payment, wesel pos prima dan instan, serta inovasi perangkat prisma.

- b) Inovasi Proses, inovasi proses ini dimaksudkan untuk bisa memberikan nilai tambah produksi atau distribusi yang lebih baik atau lebih murah, seperti: jaminan ganti rugi (asuransi) terhadap surat, dokumen, dan paket yang rusak atau hilang, *electronic mobile*, dan juga mesin nomor antrian (elektronik).

Dari penelitian yang dilakukan di Kantor Pos Cabang Pembantu, didapatkan informasi bahwa masih ada masyarakat awam yang belum mengerti tentang penggunaan aplikasi Pospay, terlebih lagi bagi masyarakat yang sudah berusia lanjut. Selain itu, keterlambatan dalam proses pengiriman barang juga menjadi salah satu kendala yang terjadi di Kantor Pos Cabang Pembantu. Dimana barang yang seharusnya diterima dalam waktu tiga hari, tetapi barang tersebut sampai kepada si penerima dalam waktu lima hari. Dan kendala lainnya yang ditemukan dalam menerapkan governansi digital di Kantor Pos Cabang Pembantu yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas pos membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Septiawan Ardiputra (2020) yang menyatakan bahwa permasalahan yang ditemukan dimana untuk mendapatkan pelayanan dari petugas pos memerlukan waktu yang cukup lama sehingga sering terjadi antrian yang panjang bagi pengguna jasa pos.

Untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi, maka Kantor Pos Cabang Pembantu melakukan promosi melalui televisi berupa pengiklanan tentang layanan pos. Televisi yang mempromosikan tentang layanan-layanan pos yaitu TV milik negara seperti TVRI dan Indosiar. Selain itu, sarana promosi lainnya yaitu melalui media-media sosial seperti brand Atta Halilintar dan brand Cak Lontong. Tujuan dilakukannya promosi tersebut yaitu untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa kantor pos masih berfungsi sebagaimana mestinya, walaupun masih ada layanan jasa pengiriman milik swasta seperti J&T Ekspres, JNE, Ninja Express, dan lain sebagainya. Jika ada pelanggan yang komplain maka pihak kantor pos akan memberikan penjelasan kepada pelanggan kenapa kendala tersebut bisa terjadi. Dimana dalam hal ini, Kantor Pos Cabang Pembantu memberikan waktu tiga hari untuk mengantarkan barang si pelanggan, dan jika selama tiga hari itu si pelanggan tidak ada di rumah atau di tempat si pengirim memberikan alamat maka pengantar pos akan mengembalikan barang tersebut ke si pengirim.

Kemudian untuk mengatasi permasalahan mengenai lamanya pelayanan yang diberikan, maka Kantor Pos Cabang Pembantu sudah menggunakan aplikasi Pospay yang dapat memberikan kemudahan kepada pengguna layanan jasa pos sehingga proses pelayanannya tidak memerlukan waktu yang lama agar dapat meminimalisir terjadinya antrian. Bagi masyarakat yang belum mengerti dalam menggunakan aplikasi Pospay, maka petugas pos akan memberikan pemahaman tentang bagaimana menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan bagi masyarakat yang sudah berusia lanjut dan tidak mengerti dalam menggunakan aplikasi Pospay, maka petugas pos akan membantunya untuk menggunakan aplikasi tersebut.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pos Cabang Pembantu yang berada di Jalan Belibis Kecamatan Padang Utara, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi governansi digital di Kantor Pos Cabang Pembantu bisa dikatakan sudah bagus, karena indikator-indikator implementasi yang ada dilatar belakang dan kajian pustaka sudah terpenuhi. Implementasi governansi digitalnya dapat dilihat dalam penggunaan aplikasi Pospay yang digunakan oleh masyarakat pengguna layanan jasa pos. Permasalahan yang terjadi dalam penerapan governansi digital di Kantor Pos Cabang Pembantu yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Pospay yang diterapkan di Kantor Pos Cabang Pembantu, keterlambatan dalam proses pengiriman barang ke konsumen, dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pos membutuhkan waktu yang cukup lama. Solusi yang telah dilakukan dalam mengatasi permasalahan penerapan governansi digital di Kantor Pos Cabang Pembantu yaitu melalui pengiklanan (promosi) di televisi dan media sosial tentang layanan-layanan pos, memberikan pemahaman kepada pelanggan yang komplain mengenai keterlambatan dalam proses pengiriman barang, serta memberikan penjelasan kepada masyarakat yang belum mengerti dalam menggunakan aplikasi Pospay.

## PENELITIAN LANJUTAN

Semoga penelitian selanjutnya dapat menguraikan secara terperinci terkait semua layanan digital yang digunakan di Kantor Pos karena penelitian ini hanya berfokus pada salah satu layanan digital Pos yaitu Pospay.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada rekan-rekan kelompok yang telah bekerja sama dalam menyelesaikan dan memberikan saran untuk makalah Anda. Terimakasih juga kepada dosen pembimbing mata kuliah Governansi Digital yaitu Bapak Syamsir yang telah membimbing kami dalam menyelesaikan makalah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiputra, S. (2020). Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2), 163-176.
- Ayu Widya Astuti, Halimah Safitry Al-fauziah, N. (2021). *Pengaruh Pos Giro Mobile (PGM) dalam Menjalankan Proses Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Padangsidimpuan)*. 3(1), 105.
- Bandung, K., Jawa, P., & Setianingrum, K. (n.d.). *E ğ GOVERNMENT*. 7, 843-854.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 1(2).

- Mayangsari, P. (2013). Inovasi Pt. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(2), 248-256.
- Puspitasari, A., Jamal, M., & Hasanah, N. (2019). Inovasi Layanan Pt.Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Kasus Kantor Pos Samarinda). *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 647-660. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/04/51 Anisha Puspitasari \(04-25-19-10-25-56\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/04/51-Anisha-Puspitasari-(04-25-19-10-25-56).pdf)
- Putra, R., Abror, M. Y., Aryansah, J. E., Khairunnas, K., Azhar, A., Sobri, K. M., & Nisyak, H. (2021). Model Pengembangan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Governansi Digital Berkelanjutan. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 6(2), 290-304. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v6i2.5149>
- Putra, R. 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>
- Raturahmi, L., Dewi S.Y, R. U., & Meisani, S. (2021). Strategi Komunikasi PT.Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Digital Media Dan Relationship*, 3(1), 30-42. <https://doi.org/10.51977/jdigital.v3i1.415>
- Salsabilla, T. A. (2022). Kualitas layanan aplikasi Pospay dari PT. Pos Indonesia (Persero) untuk pelanggan Kota Bandung. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(7), 622-633. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i7.428>
- Shafira, A., & Kurniaswi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52-68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Sudrajat, R. K. dkk. (2018). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2145-2151.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45-58. <https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Vera Octavia. (2016). *Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang*.
- Warsono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar S., S. M. (2018). Inovasi Layanan Mpospay Dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(2), 44. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50>