

ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PT POS INDONESIA

Adella Frascillia Samma¹, Kheyene Molekandella Boer*²

^{1,2}Universitas Mulawarman

*e-mail : kheyene.molekandella@fisip.unmul.ac.id

Abstract

Analyze the use of information technology in improving the public service of PT Pos Indonesia in the border area of Nunukan Regency, North Kalimantan. This study used descriptive qualitative method. The research focuses include transparency, participation, and efficiency. Data collection techniques were carried out by interviews and documentation. Data analysis techniques were carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the use of information technology in improving the public service of PT Pos Indonesia in the border area of Nunukan Regency, North Kalimantan, is carried out in three main steps, namely transparency, participation and efficiency. The transparency process carried out by PT Pos Indonesia in the border area of Nunukan Regency to improve public services is by making Standard Operating Procedures (SOPs), creating information about how to use the application, and highlighting three main characteristics in services, namely easy access, authentic evidence, and the principle of honesty. The participatory process carried out by PT Pos Indonesia in the border area of Nunukan Regency to improve public services is to create a complaint service and provide responses to any input provided. The efficiency process carried out by PT Pos Indonesia in the border area of Nunukan Regency is carried out in several steps, namely by updating the application and secondly by minimizing errors in the service process. This process has been able to improve public services, because it can be proven by the number of Pospay application users up to 79 partners and Pos Remittance totaling 15 partners with details of 7 money order partners and 8 money order partners.

Keywords: *Technology, Public Services, Applications.*

Abstrak

Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian antara lain adalah transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara dilakukan dengan tiga langkah utama yaitu

transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Proses transparansi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), menciptakan suatu informasi mengenai tata penggunaan aplikasi, dan menonjolkan tiga ciri khas utama dalam pelayanan yaitu adanya kemudahan akses, adanya bukti otentik, dan prinsip kejujuran. Proses partisipasi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat layanan pengaduan serta memberikan tanggapan atas setiap masukan yang diberikan. Proses efisiensi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan dilakukan dengan beberapa langkah yaitu dengan melakukan pembaruan aplikasi dan kedua adalah melakukan minimalisasi kesalahan pada proses pelayanan. Proses tersebut telah dapat meningkatkan pelayanan publik, karena dapat dibuktikan dengan banyaknya pengguna aplikasi Pospay hingga mencapai 79 mitra dan Pos Remittance yang berjumlah 15 mitra dengan rincian 7 mitra wesel kirim dan 8 mitra wesel bayar.

Kata kunci: Teknologi, Pelayanan Publik, Aplikasi.

A. PENDAHULUAN

Pemberian layanan yang prima pada setiap pelanggan merupakan salah satu upaya yang terus digalakan oleh setiap perusahaan layanan jasa. Pemberian layanan yang prima tidak hanya dapat mempertahankan konsumen lama, namun juga dapat menciptakan suatu kondisi yang membuat setiap pelanggan berkeinginan untuk melakukan pembelian atau penggunaan ulang atas suatu produk maupun jasa. Selain itu, mengacu pada paparan Daryanto dan Setyabudi (2014) bahwa dengan adanya pelayanan prima yang diberikan pada pelanggan, setidaknya akan mampu menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk atau jasa serta mampu memenangkan persaingan pasar.

Salah satu langkah praktis yang dapat digunakan oleh setiap perusahaan untuk mewujudkan pelayanan prima adalah dengan menggunakan sistem teknologi informasi. Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat

keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan, hingga peralatan telekomunikasi. Teknologi informasi yang diharapkan sebagai media utama pada pelayanan publik setidaknya dapat mendorong setiap manajemen untuk bertindak responsif, transparan, dan bertanggung jawab. Penerapan teknologi informasi pada pelayanan publik juga akan meminimalisir resiko terjadinya tindak diskriminasi pada proses pelayanan, mengurangi ketidakpastian waktu, hingga mengurangi terjadinya pungutan liar pada setiap prosesnya (Prabandari, 2015).

PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan merupakan salah satu cabang PT Pos Indonesia yang telah menerapkan sistem teknologi informasi pada proses pelayanan publik. Teknologi informasi yang digunakan terangkum dalam dua aplikasi utama yaitu *Pospay* dan *Pos Remittance*. *Pospay* merupakan aplikasi berbasis Android yang di dalamnya terdapat rekening giropos. *Pospay* yang digunakan oleh PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan

terdiri atas empat layanan utama yaitu finance, telekomunikasi, perbankan, dan layanan jasa lain. Adapun Pos *Remittance* merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengirim atau menerima wesel, baik yang berasal dari dalam maupun luar negeri serta hanya dapat digunakan oleh pegawai kantor pos.

Studi pendahuluan yang telah dilakukan menunjukkan jika dari 10 informan, 8 diantaranya menggunakan *Pospay* untuk transaksi pembayaran. Pembayaran tersebut antara lain pembayaran pinjaman, biaya pendidikan, dan pajak kendaraan. Adapun 2 orang sisanya lebih sering menggunakan *Pospay* sebagai media untuk melakukan pembayaran asuransi jiwa dan e-commerce. Berbeda dengan *Pospay*, pada aplikasi Pos *Remittance* menunjukkan bahwa dari 5 orang pengguna layanan, seluruhnya menggunakan aplikasi tersebut untuk menerima uang yang berasal dari luar negeri seperti Malaysia, Arab Saudi, Hongkong, hingga Singapura. Penggunaan aplikasi *Pospay* dan Pos *Remittance* pada proses pelayanan di PT Pos Indonesia Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan tidak serta merta membuat pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan. 15 informan yang ditanyai mengenai tingkat kepuasan, 8 diantaranya menyatakan memiliki tingkat kepuasan sedang, 1 orang menyatakan sangat puas, 1 orang menyatakan puas, dan 5 orang sisanya menyatakan tidak puas.

Kategori tidak puas yang dinyatakan oleh 5 informan diakibatkan oleh beberapa hal utama. Pertama, pada aplikasi *Pospay* sering terjadi gangguan pada layanan telekomunikasi dan seringnya gangguan sistem *404 not found*. Aplikasi

Pospay juga mengharuskan adanya saldo yang mengendap, sehingga pengguna beranggapan bahwa hal demikian merupakan sesuatu yang tidak efisien dan tidak menguntungkan bagi pengguna. Kedua, pada aplikasi Pos *Remittance*, pelanggan harus melakukan pengisian formulir transaksi sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Hal lain yang menyebabkan adanya rasa tidak puas dari pelanggan adalah adanya ketidakjelasan dalam tindak lanjut atas saran dan pengaduan yang diberikan. Kondisi demikian dapat terjadi karena pada dasarnya pengaduan tersebut dipilih dan diseleksi secara manual oleh kantor pusat. Berdasarkan pada temuan dalam studi pendahuluan tersebut, maka tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara.

B. LANDASAN TEORI

Komunikasi Bisnis Digital

Komunikasi bisnis era digital merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengkomunikasikan, menyampaikan, dan bertukar penawaran atas suatu barang melalui internet sebagai salurannya. Pada era digital saat ini, kemampuan menguasai dan memanfaatkan teknologi merupakan hal penting. Perusahaan harus mampu memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dalam semua sisi aspek operasional perusahaan. Komunikasi menggunakan kanal digital dalam Bisen dan Priya (2009) menjelaskan bahwa hal tersebut akan memberikan berbagai

keuntungan dan efisiensi bagi perusahaan. Untuk bisa memanfaatkan teknologi yang ada, perusahaan harus juga memahami bagaimana perkembangan teknologi komunikasi yang terus mengalami evolusi dari waktu ke waktu (Bisen dan Priya, 2009). Penggunaan teknologi di bidang komunikasi pada dasarnya dapat mengatasi berbagai masalah mendasar, seperti akurasi, biaya, kecepatan, kualitas, dan juga kuantitas komunikasi dalam operasional bisnis yang luas (Simarmata, 2022).

Proses komunikasi bisnis digital memerlukan perencanaan, pengorganisasian, dan revisi pesan bisnis (Halim, 2021). Pada proses perencanaan, tahapan utama yang ada di dalamnya antara lain adalah penentuan tujuan, analisis audiens, penentuan ide pokok, serta seleksi saluran dan media (Simarmata, 2022). Tujuan komunikasi bisnis digital dapat dibagi ke dalam tiga tujuan, yaitu memberi informasi, membujuk, dan melakukan kolaborasi. Masing-masing tujuan tersebut akan menentukan tingkat partisipasi penerima dan tingkat pengendalian pengirim. Jika hanya bertujuan memberikan informasi, maka hanya diperlukan sedikit partisipasi komunikasi dan kendali pesan sepenuhnya berada pada komunikator. Pesan yang bersifat persuasi akan memerlukan partisipasi komunikasi dan interaksi yang lebih tinggi, serta pengendalian pesan yang tidak sepenuhnya berada pada komunikator.

Analisis audiens dapat dilakukan dengan tiga tahap yaitu mengembangkan profil audiens, memuaskan audiens akan kebutuhan informasi, dan memuaskan kebutuhan motivasional

audiens. Pengembangan profil audiens dapat dilakukan dengan 8 cara yaitu *analyze, understand, demographics, interest, environment, needs, customize, dan expectation*. Pada penelitian ide pokok, setiap pesan bisnis akan bermuara pada satu tema pokok yaitu ide pokok (*main idea*), selebihnya adalah ide-ide pendukung (*supporting idea*). Penentuan ide pokok dapat juga dilakukan dengan teknik curah pendapat. Teknik ini memberikan keleluasaan pikiran untuk mencari berbagai kemungkinan, menguji berbagai alternatif dengan mempertimbangkan tujuan, audiens, dan fakta yang ada. Adapun pemilihan saluran sangat tergantung pada sifat pesan, waktu, formalitas, dan harapan penerima. Saluran komunikasi terdiri atas saluran komunikasi lisan (*oral communication*) dan tertulis (*written communication*).

Tahap kedua yang dilakukan adalah pengorganisasian. Tahap ini dapat dilakukan dari penyusunan kata-kata, kalimat, paragraf, serta memilih ilustrasi yang akan digunakan untuk mendukung ide/gagasan (Winardi, 2006). Selain itu, Simarmata (2022) menjelaskan bahwa proses pengorganisasian dalam komunikasi bisnis digital dapat dilakukan dengan cara membuat suatu outline dengan 3 cakupan yaitu ide pokok, poin pendukung, dan ilustrasi. Pada tahap ini juga, perlu dibuat suatu formulasi pesan bisnis.

Proses terakhir dalam komunikasi bisnis digital adalah merevisi pesan bisnis. Proses merevisi pesan bisnis tertulis dapat dilakukan dengan mengedit isi, pengorganisasian, dan gaya kepenulisan. Simarmata (2022) juga menjelaskan bahwa proses merevisi dapat dilakukan dengan

mengedit teknik penulisan. Pengeditan tulisan dapat dilakukan dengan mengubah susunan kalimat, menggunakan huruf kapital secara tepat, membubuhkan tanda

Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (IT) merupakan teknologi serta data, bahasa teknologi berarti pengembangan serta aplikasi bermacam perlengkapan ataupun sistem buat menuntaskan persoalan-persoalan yang dialami oleh orang dalam kehidupan tiap hari, tutur teknologi bersebelahan maksudnya dengan sebutan aturan metode. Hendarti (2011) menyebut bahwa teknologi data dengan cara simpel merupakan suatu campuran teknologi pc dengan teknologi komunikasi yang menyediakan akuisisi, pemrosesan, penyimpanan, pengiriman serta penjatahan data serta isi digital yang lain. Warsita (2012) juga menjelaskan jika teknologi data merupakan alat serta infrastruktur (perangkat keras, aplikasi, useware) sistem serta tata cara buat mendapatkan, mengirimkan, memasak, memaknakan, menaruh, mengerahkan serta memakai informasi dengan cara berarti.

Menurut Wibawa (2015), penggunaan teknologi informasi setidaknya memiliki tiga manfaat utama yaitu transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Transparansi memungkinkan penggunaan teknologi informasi pada pelayanan publik dapat menjadikan sistem yang telah dibangun menjadi lebih terbuka. Adanya sistem yang lebih terbuka tersebut menjadikan setiap pengguna layanan mengurangi tingkat kecurigaan terhadap pelayan pada layanan publik. Partisipasi memungkinkan adanya peran serta dari konsumen atau pengguna layanan. Selain itu, dengan menggunakan

teknologi informasi dalam proses pelayanan juga memungkinkan setiap konsumen untuk dapat berpendapat dan memberikan saran atas pelayanan yang diberikan. Adapun efisiensi memungkinkan konsumen untuk dapat mengakses pelayanan di manapun dan kapanpun.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik ditinjau dari pendapat Sinambela (2016) diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengertian lain mengenai pelayanan publik diungkapkan oleh Ahaditya (2015) yang mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terbagi ke dalam tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan administratif, barang, dan jasa. Pelayanan administratif berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Pelayanan barang berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Adapun pelayanan

jasa berupa pelayanan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung (Handayani, 2021).

C. METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis kualitatif. Kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada falsafah positivisme dan digunakan untuk mengkaji suatu objek yang bersifat ilmiah, dengan peneliti sebagai instrumen kuncinya.

Sumber Data

Penelitian ini memiliki dua sumber data yaitu pertama data primer. Data primer menurut Sugiyono (2016) merupakan sebuah data yang dikumpulkan secara langsung oleh

seorang peneliti dari lapangan melalui wawancara dan menggunakan teknik Purposive Sampling dalam memilih kriteria informan.

Kemudian, data sekunder sebagai data pelengkap dari data primer. Pada penelitian ini mengacu pada buku ilmu komunikasi dengan judul *Theories of Human Communication* karya Stephen W. Littlejohn, komunikasi populer karya Deddy Mulyana, dan beberapa jurnal yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap Kepala Kantor PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan yaitu Agus Setiaji dan dua

orang pelanggan PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan yaitu A dan S. Adapun pada dokumentasi, beberapa data yang dibutuhkan adalah transkrip wawancara dan data mengenai PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan (profil, visi misi, tujuan, dan aplikasi teknologi informasi yang dimiliki oleh perusahaan).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman (Sugiyono, 2016). Tahap tersebut terdiri atas tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada reduksi data, kegiatan utama yang dilakukan dalam reduksi data antara lain pemilihan, pemilahan, penyederhanaan, serta transformasi data kasar yang berasal dari lapangan. Kegiatan lain dalam proses reduksi data adalah melakukan penjaman analisis, penggolongan data, serta pengkategorisasian data. Adapun data yang direduksi tersebut adalah hasil wawancara dan data dokumentasi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan. Proses penyajian data dilakukan dengan memaparkan secara keseluruhan data yang telah direduksi. Pada proses ini juga, data yang dipaparkan akan tersaji dalam bentuk foto dan deskripsi kata-kata. Data tersebut akan tersaji dalam tiga fokus penelitian yaitu transparansi, efisiensi, dan partisipasi penggunaan teknologi informasi PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan. Proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan mencari suatu makna esensial dari setiap fokus penelitian yang

telah dibahas guna dijadikan dalam satu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi

Transparansi berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi guna menciptakan sistem yang lebih terbuka. Transparansi juga bertumpu pada pengurangan tingkat kecurigaan konsumen terhadap pelayan pada layanan publik. Aspek transparansi telah dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan. Hal demikian dapat dilihat dari adanya penggunaan aplikasi *Pospay* dan Pos Remittance secara penuh.

Sebagaimana menurut Agus Setiaji yang menyebut:

“Tujuan utama lain, selain mempermudah masyarakat dalam melakukan semua jenis pembayaran dan pengiriman uang baik dalam negeri maupun luar negeri adalah agar ada rasa keterbukaan sehingga pelanggan tidak curiga” (Agus Setiaji, Wawancara, 04 Juli 2022).

Transparansi pelayanan diberlakukan pada seluruh layanan dalam aplikasi. Pada aplikasi *Pospay*, transparansi pelayanan dititikberatkan pada pembayaran finance, telekomunikasi, perbankan, dan jasa lain. Produk finance meliputi pembayaran angsuran kredit pada ADIRA Finance, PT Summit Oto Finance (OTO Kredit Motor), WOM Finance, SUZUKI Finance, hingga Mandiri Tunas Finance. Telekomunikasi meliputi pembayaran untuk PT. Telkom Indonesia, PT Telkomsel, PT Indosat (Mentari, matrix, IM3), Bakrie Communication (Esia), PT Axiata

Exelcomindo (XL), 3 (Three), PT NTS (Axis), Nusapro, dan Flash Mobile. Perbankan meliputi pembayaran pada Kartu Kredit dan Personal Loan. Adapun jasa lain adalah pembayaran rekening listrik, zakat, infaq, hingga sodaqoh.

Pada *Pospay*, bentuk transparansi lain yang dimunculkan adalah dapat dilihatnya jumlah saldo yang dimiliki pelanggan. Selain itu, *Pospay* juga memperlihatkan riwayat transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Bahkan, *Pospay* menyediakan menu mutasi transaksi yang dapat dilacak berdasarkan tanggal, bulan, maupun periode. Sebagaimana menurut Agus Setiaji yang menyebut:

“Ada jumlah saldo, riwayat transaksi, dan bahkan mutasi rekening yang bisa dilihat berdasarkan tanggal, bulan, maupun periode” (Agus Setiaji, Wawancara, 04 Juli 2022).

Wujud transparansi lain yang ada pada aplikasi *Pospay* adalah dapat diketahuinya jumlah poin yang didapatkan oleh pengguna. Poin pada *Pospay* tersebut dapat digunakan untuk membayar beberapa tagihan bulanan seperti PDAM, internet, dan lainnya tergantung pada jumlah poin yang dimiliki. Poin tersebut juga pada dasarnya akan didapatkan oleh pelanggan ketika kode referal yang dimiliki digunakan oleh calon pengguna lain pada saat daftar aplikasi *Pospay*. Sebagai tambahan, satu poin pada aplikasi *Pospay* bernilai seribu. Sebagaimana menurut Agus Setiaji yang menyebut:

“Poin pada Pospay akan dimiliki setelah kode referal yang dimiliki oleh pengguna aplikasi digunakan oleh calon pengguna aplikasi. Pemilik kode referal akan mendapatkan 20.000 poin dengan minimal deposit yang

dilakukan pengguna baru sebesar Rp30.000. Wujud transparansinya, pengguna dapat langsung melihat jumlah poin tersebut tepat di bawah jumlah saldo yang dimiliki, sehingga ketika jumlah poin tersebut cukup untuk membayar tagihan, dapat langsung digunakan” (Agus Setiaji, Wawancara, 04 Juli 2022).

Secara lebih lanjut, Agus Setiaji juga menjelaskan bahwa ada beberapa hal lain pada *Pospay* yang dapat mencirikan aspek transparansi. Hal tersebut adalah adanya resi transaksi dan notifikasi ketika transfer berhasil dilakukan. Resi transaksi muncul secara langsung ketika pengguna berhasil melakukan transaksi. Setelah muncul dan resi tersebut disimpan oleh pengguna, maka akan muncul kembali notifikasi transaksi transfer. Dua hal lain yang mewujudkan aspek transparansi pada aplikasi *Pospay* adalah adanya fitur notifikasi dan layanan lacak. Fitur notifikasi berguna untuk memberitahukan berbagai macam hal pada pengguna, baik yang berkaitan dengan transaksi, bantuan dari pemerintah, ataupun pembaruan aplikasi. Adapun pada fitur layanan lacak, hal ini dapat digunakan jika pengguna tengah mengirimkan barang atau hal lain melalui jasa kurir PT Pos Indonesia.

Pada *Pos Remittance*, transparansi dititikberatkan pada proses pengiriman serta penerimaan uang. Peningkatan transparansi pada beberapa produk tersebut dilatarbelakangi oleh dua hal. Pertama, terdapat uang pelanggan serta produsen. Kedua, adanya amanah yang diberikan pada pelanggan, yang mana hal tersebut telah dijadikan sebagai landasan nilai dalam perusahaan. Sebagaimana

menurut Agus Setiaji yang menyebut:

*“Transparansi pelayanan diberlakukan pada seluruh layanan dalam aplikasi. Pada aplikasi *Pospay*, transparansi pelayanan dititikberatkan pada finance, telekomunikasi, perbankan, dan jasa lain. Pada *Pos Remittance*, transparansi dititikberatkan pada proses pengiriman serta penerimaan uang. Perlunya transparansi tersebut karena terdapat uang pelanggan serta produsen dan adanya amanah yang diberikan pada pelanggan, yang mana hal tersebut telah dijadikan sebagai landasan nilai dalam perusahaan” (Agus Setiaji, Wawancara, 04 Juli 2022).*

Pada *Pos Remittance*, wujud transparansi juga dilakukan dengan adanya rincian pembayaran. Rincian tersebut berguna agar pelanggan dapat mengetahui jumlah uang yang dikirim, bea pokok, bea tambahan, dan PPN. Sebagai suatu cara untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan, transparansi yang dibangun oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan juga dituangkan dalam suatu *Standart Operating Procedure (SOP)*. *SOP* tersebut seperti petugas melakukan pemeriksaan sistem aplikasi yang akan digunakan, pada proses pengiriman uang, petugas akan menghitung jumlah uang menggunakan mesin penghitung. Adapun jika pelayanan yang dipilih oleh pelanggan adalah pembayaran tagihan, petugas akan menginformasikan detail jumlah dan rincian tagihan yang harus dibayarkan. Proses terakhir adalah petugas melakukan pencetakan bukti pengiriman uang atau bukti pembayaran tagihan.

Proses penciptaan suatu transparansi juga dilakukan dengan menciptakan suatu informasi mengenai tata penggunaan aplikasi. Hal demikian dilakukan agar

tidak terjadi kesalahpahaman saat terjadinya gangguan yang diakibatkan oleh faktor internal dan eksternal. Mengenai transparansi, PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan menonjolkan setidaknya 3 ciri khas utama. Pertama adalah adanya kemudahan akses, kedua adalah adanya bukti otentik, dan ketiga adalah prinsip kejujuran.

Pospay dan *Pos Remittance* apabila dilihat dari prinsip kebebasan akses juga terlihat telah memenuhi hal tersebut. Hal demikian dapat dibuktikan dengan tidak adanya pengecualian bagi siapa saja yang akan membuat akun atau dalam hal ini rekening pos giro. Sebagai suatu aplikasi yang memiliki prinsip terbuka sebagai wujud transparansi, *Pospay* dan *Pos Remittance* juga memiliki mekanisme agar prinsip tersebut dapat tercapai. Mekanisme yang diusung terdiri atas dua hal. Pertama, pengguna aplikasi *Pospay* dan *Pos Remittance* transaksi tidak hanya sesama pengguna *Pospay*, namun juga pada aplikasi M-Banking lain. Selain itu, pengguna dapat memilih setiap menu transaksi secara bebas dengan disertai bukti transaksi dan riwayat transaksi. Adapun mekanisme kedua, transaksi pada *Pos Remittance* dapat dilakukan baik untuk transaksi lokal maupun mancanegara.

Mekanisme yang diusung oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan dilakukan dengan dua strategi utama. Strategi tersebut adalah modernisasi dan optimalisasi. Mekanisme dalam hal transparansi yang diupayakan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan setidaknya telah membuahkan hasil. Hal demikian setidaknya dapat

dibuktikan dengan banyaknya pengguna di Nunukan Utara yang menggunakan aplikasi *Pospay* dan *Pos Remittance*. Salah dua dari banyaknya pengguna aplikasi *Pospay* dan *Pos Remittance* di Nunukan Utara adalah A (39 tahun) dan S (28 tahun). A lebih sering menggunakan aplikasi *Pospay* untuk melakukan beberapa pembayaran seperti cicilan kendaraan bermotor dan tagihan listrik. Adapun S lebih sering menggunakan *Pos Remittance* untuk mengambil uang wesel yang dikirimkan dari luar negeri. Sebagaimana menurut A yang menyebut:

"Transparansi yang beberapa tahun belakangan ini dilakukan oleh Pos membuat saya menggunakan kembali layanannya. Serasa lebih mudah dan lebih transparan karena kita tahu detail perinciannya. Biasanya saya pake Pospay karena untuk membayar beberapa cicilan" (A, Wawancara, 01 Juli 2022).

Sebagaimana menurut S yang menyebut:

"Sudah lama pakai jasa POS. Buat ambil uang wesel soalnya. Lebih cepat juga pelayanan yang diberikan soalnya pakai aplikasi kan, tidak seperti dahulu" (S, Wawancara, 02 Juli 2022).

Berdasarkan temuan di atas, diketahui bahwa proses transparansi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat SOP, menciptakan suatu informasi mengenai tata penggunaan aplikasi, dan menonjolkan tiga ciri khas utama dalam pelayanan yaitu adanya kemudahan akses, adanya bukti otentik, dan prinsip kejujuran.

Wujud transparansi pada *Pospay* juga dilakukan dengan dapat dilihatnya jumlah saldo yang dimiliki pelanggan, memperlihatkan riwayat transaksi yang

dilakukan oleh pengguna, menyediakan menu mutasi transaksi yang dapat dilacak berdasarkan tanggal, bulan, maupun periode, diketahuinya jumlah poin yang didapatkan oleh pengguna, adanya resi transaksi dan notifikasi ketika transfer berhasil dilakukan. Adapun pada Pos Remittance, wujud transparansi terlihat dengan adanya rincian biaya yang dituliskan pada resi transaksi. Rincian biaya tersebut antara lain adalah dapat mengetahui jumlah uang yang dikirim, bea pokok, bea tambahan, dan PPN.

Partisipasi

Fokus ini mengacu pada peran serta konsumen dalam penggunaan layanan seperti pendapat mengenai layanan, saran terhadap layanan, serta kritik atas layanan yang diberikan. Dapat dikatakan jika proses partisipasi telah dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan. Hal demikian dapat dilihat dari adanya layanan pengaduan yang telah dibuat. Layanan tersebut dapat dijangkau melalui media sosial resmi kantor pos di Line: @posindonesia, Telegram: @posindonesia_officialbot, dan Livechat: VIDAPOS (dengan membuka web www.posindonesia.co.id). Kritik dan saran juga dapat diberikan melalui kontak centre Pos Indonesia di 1500161 serta datang secara langsung ke kantor pos terdekat.

Proses partisipasi juga masih dapat ditemui dalam proses layanan yang diberikan, khususnya pada penggunaan aplikasi Pos Remittance. Hal demikian dapat diketahui karena pada penggunaan aplikasi tersebut, masih perlu dilakukan

pengisian formulir pengiriman atau penarikan oleh pelanggan.

Sebagaimana menurut Agus Setiaji yang menyebut:

“Untuk transaksi Pospay tidak perlu karena untuk bertransaksi hanya cukup menunjukkan bukti pembayaran bulan sebelumnya atau Id pelanggannya saja, kemudian untuk transaksi Pos Remittance iya masih perlu mengisi form pengiriman maupun penarikan” (Agus Setiaji, Wawancara, 04 Juli 2022).

Proses partisipasi juga telah dilakukan oleh pelanggan. A sebagai pengguna yang lebih sering menggunakan Pospay menyebut bahwa dirinya pernah beberapa kali memberikan saran terkait aplikasi tersebut. Beberapa masukan tersebut antara lain adalah perlunya penyesuaian kembali pada proses pengisian pulsa melalui aplikasi. Hal demikian dijadikan sebagai masukan karena beberapa kali A melakukan pengisian pulsa dikenakan pembatasan pembelian. Menurutnya, saat memberikan tanggapan pihak Pos terlihat mencatat dengan seksama. Namun demikian, karena tidak pernah lagi menggunakan layanan pengisian pulsa, A tidak mengetahui tindak lanjut dari masukan yang dilakukannya.

Sebagaimana menurut A yang menyebut:

“Cukup baik, karena saya lihat masukan itu duhulu ditulis. Tapi kelanjutannya saya tidak tahu, karena jadi jarang pakai layanan tersebut” (A, Wawancara, 01 Juli 2022).

Pengaduan juga telah dilakukan oleh S. Menurut S, pengaduan yang pernah dilakukan adalah meniadakan pengisian formulir. Hal demikian S ajukan sebagai perbaikan karena menurutnya proses tersebut cukup menyita waktu. Perihal

pengaduan yang diajukan oleh para pelanggan atas adanya ketidaknyaman yang dirasakan pada aplikasi *Pospay* dan *Pos Remittance*, Agus Setiaji selaku Kepala Kantor Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan menjawab bahwa hal tersebut bukan kewenangan kantor cabang. Ketiadaan kewenangan menurut Agus Setiaji karena perbaikan pada sistem aplikasi adalah wewenang dari pihak pengembang aplikasi. Sebagaimana menurut Agus Setiaji yang menyebut:

“Tidak punya kewenangan sama sekali. Oleh karenanya, keluhan tersebut tidak bisa selalu cepat ditindaklanjuti karena persoalan perbaikan adalah kewenangan dari pihak pengembang” (Agus Setiaji, Wawancara, 04 Juli 2022).

Perihal perbaikan yang mungkin dapat ditindaklanjuti secara cepat menurut Agus Setiaji adalah pada proses pelayanan ketika pelanggan menggunakan *Pospay* atau *Pos Remittance*. Sebagai contoh, Agus Setiaji memaparkan bahwa pernah satu kali pelanggan mengeluhkan bahwa meski telah menggunakan *Pospay* atau *Pos Remittance*, pelayanan masih terbilang cukup lama. Untuk mengatasi hal tersebut, maka dilakukan beberapa evaluasi seperti pemberian pelatihan pada teller dalam hal input data hingga membantu pelanggan dalam mengisi formulir kebutuhan transaksi.

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, ditemukan bahwa proses partisipasi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuat layanan pengaduan serta memberikan tanggapan atas setiap masukan yang

diberikan. Namun demikian, pada proses partisipasi tersebut, PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan sebaiknya selalu memperlihatkan adanya perbaikan jika telah diberikan saran atau kritik dari pelanggan. Selain itu, jika saran yang diberikan tersebut menyalahi SOP atau tidak memungkinkan untuk diwujudkan, sebaiknya PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan memberikan pengertian pada pelanggan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman diantara pelanggan dan PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan.

Efisiensi

Fokus ini mengacu pada efisiensi waktu yang dihasilkan atas layanan dengan teknologi informasi. Selain itu, fokus ini juga mengacu pada dapat atau tidaknya layanan teknologi informasi digunakan oleh konsumen kapanpun dan di manapun. Hasil wawancara menunjukkan dengan adanya *Pospay*, dapat membuat setiap pelanggan PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan proses transaksi. Namun demikian, pada pelayanan *Pos Remittance* pelanggan harus tetap datang ke kantor PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan untuk melakukan transaksi, mengingat adanya formulir otentik sebagai tanda transaksi yang perlu diisi secara manual. Sebagaimana menurut Agus Setiaji yang menyebut:

“Sebetulnya dengan adanya aplikasi Pospay yang berbasis android para pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor pos untuk melakukan transaksi. Tapi pada pelayanan Pos Remittance pelanggan harus tetap datang ke kantor PT Pos Indonesia daerah

perbatasan Kabupaten Nunukan untuk melakukan transaksi, mengingat adanya formulir otentik” (Agus Setiaji, Wawancara, 04 Juli 2022).

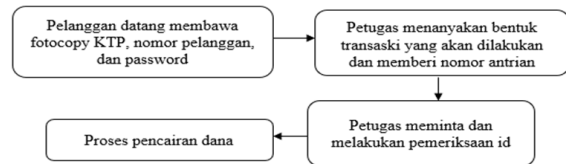
Pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan telah mampu meningkatkan kecepatan pelayanan. Kepala Kantor PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan memaparkan jika sebelum menggunakan aplikasi *Pospay*, pelayanan untuk setiap pembayaran dapat mencapai 10-15 menit untuk setiap pelanggan karena perlu adanya data yang diisi secara manual. Setelah menggunakan *Pospay*, waktu tersebut dapat dipangkas hingga 50% - 60% atau menjadi sekitar 5 hingga 7 menit, sebab pelanggan hanya perlu menunjukkan Id pembayaran atau transaksi apa yang akan dilakukan. Begitu pula saat pengiriman dan penerimaan uang wesel, waktu yang digunakan telah mampu terpotong hingga 40%, dari yang semula 20-25 menit menjadi 15 menit.



Gambar 1. Proses Layanan *Pospay*
 Sumber: Data Hasil Analisis



Gambar 2. Proses Pelayanan Pos *Remittance* Dalam Negeri
 Sumber: Data Hasil Analisis



Gambar 3. Proses Pelayanan Pos *Remittance* Dalam Negeri
 Sumber: Data Hasil Analisis

Proses layanan Pos *Remittance* dibedakan menjadi dua cara berdasarkan datangnya uang, yaitu dalam negeri dan luar negeri.

Penggunaan *Pospay* dan Pos *Remittance* juga menciptakan efisiensi lain yaitu adanya minimalisasi kesalahan dalam setiap proses pelayanan. Minimnya kesalahan tersebut karena sistem yang dibangun berbasis android dan terotomasi. Penggunaan aplikasi *Pospay* dan Pos *Remittance* oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan juga mampu meningkatkan ketepatan pelayanan. Hal demikian terjadi karena dilatarbelakangi oleh dua hal. Pertama, sistem membuat setiap pegawai melakukan pemeriksaan data dengan seksama agar tidak terjadi kesalahan melakukan proses input, dan kedua adalah segala macam transaksi yang dilakukan hanya dapat dilakukan satu kali dan tidak dapat diulang kembali.

Proses pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Pospay* dan Pos *Remittance* oleh

PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan terkadang terhalang oleh beberapa kendala. Kendala tersebut diakibatkan oleh kendala internal dan eksternal. Kendala internal antara lain adalah adanya trafik yang tinggi pada aplikasi, adanya maintenance, hingga adanya eror 404 *not found*. Adapun kendala eksternal yang paling utama adalah adanya pemadaman listrik dan jaringan internet yang buruk.

Beberapa kendala di atas juga membuat PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan selalu mengajukan perbaikan kepada pusat. Pengajuan perbaikan tersebut bertujuan agar adanya peningkatan kualitas, baik aplikasi dan pelayanan hingga untuk menambah mitra atau pelanggan baru.

Aplikasi *Pospay* serta Pos Remittance menghasilkan adanya penghematan waktu dalam proses transaksi yang dilakukan. Hal tersebut juga begitu menguntungkan bagi setiap pelanggan mengingat proses transaksi tidak hanya satu atau dua orang pelanggan. Sebagaimana menurut A yang menyebutkan:

“Lebih cepat. Manual itu biasanya lama”
(A, Wawancara, 01 Juli 2022).

Sebagaimana menurut S yang menyebutkan:

“Ada aplikasi menjadi lebih cepat. Menguntungkan sekali karena yang antri biasanya tidak satu atau dua orang” (S, Wawancara, 02 Juli 2022).

Manfaat lain, selain menghemat waktu adalah adanya keterbukaan dalam proses transaksi. Hal demikian dapat terjadi karena adanya suatu bukti otentik hasil transaksi yang dilakukan. Selain itu, dengan

adanya aplikasi *Pospay* dan Pos *Remittance* membuat mobilitas yang dilakukan oleh pelanggan menjadi semakin sedikit, mengingat aplikasi *Pospay* dapat digunakan dimapun dan kapanpun, sedangkan aplikasi Pos *Remittance* terdapat dalam satu lokasi kantor tanpa harus berpindah-pindah. Meskipun memiliki manfaat yang beragam, namun demikian pelanggan tetap mengharapkan adanya peningkatan kualitas pada aplikasi. Harapan tersebut muncul agar pada proses pelayanan yang diberikan, pelayanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, ditemukan bahwa proses efisiensi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan telah mampu mencapai proses pelayanan secara efisien. Pada proses tersebut juga, PT Pos Indonesia daerah perbatasan Kabupaten Nunukan melakukan beberapa langkah lain agar layanan yang diberikan selalu meningkat. Langkah pertama adalah dengan melakukan pembaruan aplikasi. Adapun langkah kedua adalah melakukan minimalisasi kesalahan pada proses pelayanan. Namun demikian, pada proses efisiensi tetap memerlukan adanya perbaikan. Beberapa perbaikan tersebut menyangkut dengan gangguan internal dan eksternal.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, diketahui bahwa penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik PT Pos Indonesia di Daerah Perbatasan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara dilakukan dengan

menggunakan dua aplikasi utama yaitu *Pospay* dan *Pos Remittance*. Pada penggunaan aplikasi tersebut, terdapat tiga langkah utama yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Proses tersebut telah dapat meningkatkan pelayanan publik, karena dapat dibuktikan dengan banyaknya mitra aplikasi *Pospay* hingga mencapai 79 mitra pada tahun 2022, di mana sebelumnya berjumlah 50 mitra pada tahun 2021, dan 40 mitra pada tahun 2020. Adapun mitra *Pos Remittance* kini telah berjumlah 15 mitra dengan rincian 7 mitra wesel kirim dan 8 mitra wesel bayar pada tahun 2022. Atas kesimpulan tersebut, maka penerapan sistem transparansi dalam penggunaan aplikasi *Pospay* dan *Pos Remittance* hendaknya dibersamai dengan sistem yang lebih terbuka, terutama pada masalah biaya admin dan biaya lain yang ditanggung oleh pelanggan/pengguna. Penerapan sistem partisipasi dalam penggunaan aplikasi *Pospay* dan *Pos Remittance* memerlukan adanya peran aktif dari pelanggan dalam pengembangan aplikasi, agar aplikasi yang diciptakan sesuai dengan preferensi pelanggan/pengguna. Penerapan sistem efisiensi dalam penggunaan aplikasi *Pospay* dan *Pos Remittance* hendaknya tidak memerlukan lagi proses manual, seperti fotocopy KTP, nomor pelanggan, dan password.

DAFTAR PUSTAKA

Ahaditya. (2015). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Bisen, & Priya. (2009). *Business Communication*. USA: New Age International.

Daryanto, & Setyabudi. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Halim. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Prabandari, A. (2015). *Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Simarmata, H. M., Gandasari, D., Purba, B., Karundeng, M. L., & Simarmata, N. I. (2022). *Teori Komunikasi Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Sinambela. (2016). *Dasar-Dasar kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Warsita, B. (2012). *Teknologi Pendidikan Jarak Jauh*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Winardi. (2006). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.

Handayani, E., Sari, P. P., & Islami, M. J. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh UMKM pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Komunika*, 10(2), 113-119.

Hendarti, H. (2011). *Analisis Investasi Sistem Informasi Dengan Menggunakan Metode Information Economics*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (pp. 106-111). Yogyakarta: Binus University.