

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PT. POS INDONESIA
DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL
(Studi Kasus Kantor Pos Bandar Agung Lampung Tengah)**

Tesis

Oleh

**Krisnabila Fitriani
NPM. 2426061010**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PT. POS INDONESIA
DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL
(Studi Kasus Kantor Pos Bandar Agung Lampung Tengah)**

**Oleh
Krisnabila Fitriani**

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

Pada

**Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK
OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PT. POS INDONESIA
DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL

(Studi Kasus Kantor Pos Bandar Agung Lampung Tengah)

Oleh

KRISNABILA FITRIANI

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial Kantor Pos Bandar Agung, dengan fokus pada dinamika pelayanan, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi optimalisasi distribusi bantuan. Tujuan penelitian adalah menganalisis capaian pelayanan yang mencapai 95,16%, mengidentifikasi kendala operasional, dan mengevaluasi kesesuaian praktik pelayanan dengan prinsip *New Public Service* dan *public enterprise*.

Penelitian menggunakan metode kualitatif studi kasus melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis untuk memahami keterkaitan antara tata kelola pelayanan, nilai sosial, dan efisiensi operasional. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan berjalan relatif efektif dan transparan melalui prosedur verifikasi data, koordinasi antaraktor, serta strategi adaptif seperti manajemen antrean dan pelayanan inklusif. Kendala utama berasal dari keterbatasan sarana, gangguan sistem, dan kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Secara teoretis, hasil penelitian mendukung prinsip *New Public Service* yang menekankan orientasi pelayanan pada warga negara serta *public enterprise* yang mengintegrasikan efisiensi dan keadilan sosial. Strategi adaptif organisasi terbukti menjaga keberlanjutan pelayanan meskipun terdapat keterbatasan sumber daya. Implikasi praktisnya menyoroti pentingnya penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan sinergi antaraktor pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik, *New Public Service*, *public enterprise*, bantuan sosial, optimalisasi pelayanan.

ABSTRACT

OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICE BY Pos Indonesia IN SOCIAL ASSISTANCE DISTRIBUTION (Case Study of Bandar Agung Post Office, Central Lampung)

By

KRISNABILA FITRIANI

This study examines the effectiveness of public service in the distribution of social assistance at the Bandar Agung Post Office, focusing on service dynamics, supporting and inhibiting factors, and strategies for optimizing distribution. The objective of the research is to analyze service performance, which reached 95.16%, identify operational constraints, and evaluate the alignment of service practices with the principles of *New Public Service* and *public enterprise*.

A qualitative case study approach was employed using observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted descriptively and analytically to understand the interrelation between service governance, social value, and operational efficiency. The findings indicate that service delivery was relatively effective and transparent through data verification procedures, inter-actor coordination, and adaptive strategies such as queue management and inclusive service mechanisms. Major constraints included limited infrastructure, system disruptions, and gaps in public understanding of administrative procedures.

Theoretically, the results support the principles of *New Public Service*, which emphasize citizen-oriented service, and *public enterprise*, which integrates efficiency with social equity. Organizational adaptability proved essential in maintaining service continuity despite resource limitations. Practical implications highlight the importance of strengthening infrastructure, enhancing human resource capacity, and fostering inter-agency collaboration to improve the quality of public service delivery.

Keywords: public service, New Public Service, public enterprise, social assistance, service optimization.

Judul Tesis : **OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK OLEH
PT. POS INDONESIA DALAM PENYALURAN
BANTUAN SOSIAL (Studi Kasus Kantor Pos
Bandar Agung Lampung Tengah)**

Nama Mahasiswa : **Krisnabila Fitriani**

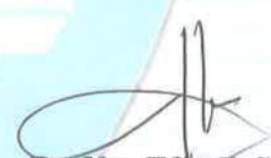
No. Pokok Mahasiswa : 2426061010

Program Studi : **Magistef Ilmu Administrasi**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197507202003121002


Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si.
NIP. 196910121995121001

**2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**


Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H.
NIP. 196908151997032001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.**



Sekretaris : **Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si.**



Penguji
Bukan Pembimbing : **Dr. Suropto, S.Sos., M.AB.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si
NIP. 197608212000032001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung



Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.
NIP. 196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : **27 Februari 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dicatumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 23 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Krisnabila Fitriani
NPM 2426061010

RIWAYAT HIDUP



Krisnabila Fitriani lahir dan dibesarkan di Provinsi Riau dalam lingkungan keluarga sederhana yang menanamkan nilai kemandirian, kerja keras, dan pentingnya pendidikan sebagai jalan untuk pengembangan diri. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dengan ayah bernama Suhartoto dan ibu bernama Saerah yang senantiasa memberikan dukungan moral serta motivasi dalam setiap perjalanan pendidikan dan kehidupan.

Pendidikan dasar ditempuh di SD Xaverius Gunung Batin Baru, dilanjutkan dengan pendidikan menengah pertama di SMPN 3 Terusan Nunyai, dan pendidikan menengah atas di SMAN 1 Terusan Nunyai. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, penulis melanjutkan studi di jenjang perguruan tinggi pada program studi Kriminologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau. Selama menempuh pendidikan tinggi, penulis aktif dalam berbagai kegiatan akademik dan non-akademik, termasuk organisasi mahasiswa, pengabdian kepada masyarakat, serta kegiatan penelitian. Pengalaman tersebut memberikan wawasan yang lebih luas mengenai dinamika sosial, pengelolaan program berbasis komunitas, serta pengembangan kemampuan analitis dan kerja sama yang mendukung proses pembelajaran dan pengembangan diri.

Dalam kehidupan berkeluarga, penulis menikah dengan Migi Hasan dan dikaruniai dua orang anak, yaitu Fisan Lasmana Athariz dan Gina Humaira. Peran sebagai istri dan ibu menjadi bagian penting dalam kehidupan penulis, sekaligus menjadi motivasi untuk terus mengembangkan diri dan memberikan kontribusi positif bagi keluarga serta lingkungan sosial.

Dengan latar belakang pendidikan, pengalaman organisasi, dan keterlibatan dalam berbagai kegiatan sosial, penulis berkomitmen untuk terus belajar dan mengembangkan kompetensi diri. Pengalaman hidup yang telah ditempuh menjadi dasar dalam upaya memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat serta mendukung pengembangan wawasan akademik dan profesional di masa mendatang.

MOTTO

"Belajar dan berusaha adalah jalan untuk tumbuh, memberi manfaat adalah tujuan untuk hidup bermakna."

"Keberhasilan bukan hanya tentang hasil, tetapi tentang proses dan ketekunan dalam menjalani setiap langkah."

"Keterbatasan bukan penghalang, melainkan tantangan untuk terus berkembang dan menjadi lebih baik."

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur yang tiada henti kepada Allah SWT, Aku persembahkan karya ini untuk :

KELUARGA BESAR AYAH DAN IBUKU TERCINTA

Bapak. SUHARTOTO DAN Ibu. Saerah

SUAMI DAN ANAK KU TERCINTA

Bapak. Migi Hasan, Fisan Lasmana Athariz Dan Gina Humaira

Yang senantiasa memberikan do'a, semangat dan dukungan

Terimakasih atas cinta, kerja keras dan kesabaran yang telah diberikan untuk

Keberhasilan dan kesuksesan pendidikanku

PARA PENDIDIK DAN CIVITAS AKADEMIK UNIVERSITAS LAMPUNG

Terimakasih atas memberikan bekal ilmu serta moral untuk melangkah lebih maju di masa depan

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis ini dengan judul “OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PT. POS INDONESIA DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL (Studi Kasus Kantor Pos Bandar Agung Lampung Tengah)”. Penulisan Proposal Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan pada penyusunan Tesis di Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Dalam penulisan Proposal Tesis ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini. Terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor UNILA.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana UNILA.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan FISIP UNILA.
4. Ibu Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi FISIP UNILA.
5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Proposal Tesis terimakasih atas pengarahan dan bantuannya selama proses penulisan Proposal Tesis ini.
6. Bapak Dr. Nur Efendi, S.sos., Msi. selaku Dosen Pembimbing II Proposal Tesis terimakasih atas pengarahan dan bantuannya selama proses penulisan Proposal Tesis ini.

7. Dr. Suripto, S.Sos., M.AB. selaku Dosen Penguji, terima kasih atas segala bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
8. Seluruh jajaran dosen dan pegawai administrasi serta semua civitas akademika FISIP Universitas Lampung.
9. Teman-teman Magister Ilmu Administrasi FISIP UNILA angkatan tahun 2024. Semoga silaturahmi selalu terjalin sampai kapanpun.
10. Keluarga Besar yang telah memberikan support dalam menyelesaikan penelitian.

Sangat disadari dalam Proposal Tesis ini terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan penulisan Proposal Tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga Proposal Tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 23 Februari 2026
Penulis,

Krisnabila Fitriani
NPM. 2426061010

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2 Teori <i>New Public Service</i> (NPS).....	20
2.3 Teori <i>Public Enterprise</i> (Perusahaan Publik)	24
2.4 Keterkaitan Teori <i>New Public Service</i> (NPS) dan <i>Public Enterprise</i>	27
2.5 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.4 Fokus Penelitian	38
3.5 Informan Penelitian.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.8 Etika Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian di Kantor Pos Bandar Agung ...	48
4.1.2. Kondisi Geografis dan Sosial Ekonomi Wilayah Penelitian	49
4.1.3. Sejarah Singkat dan Peran Strategis Kantor Pos	51

4.2. Hasil Penelitian	53
4.2.1. Kondisi Pelayanan Publik dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Kantor Pos Bandar Agung.....	53
4.2.1.1 Bentuk Tata Ruang dan Fasilitas Pelayanan	53
4.2.1.2 Struktur SDM dan Beban Tugas	57
4.2.2. Mekanisme Penyaluran Bantuan.....	62
4.2.2.1. Pendistribusian Daftar Nominatif (Danom) Melalui Aparat Desa	62
4.2.2.2. Verifikasi Identitas Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK)	64
4.2.2.3. Pencocokan Data dengan Daftar Nominatif (Danom)	65
4.2.2.4. Sistem Antrean Pelayanan.....	67
4.2.2.5. Pemberian Pengarahan dan Koordinasi dengan Pendamping PKH	68
4.2.2.6. Skema Pelayanan <i>Door to Door</i>	70
4.2.3. Dinamika Penyaluran Bantuan Sosial di Lapangan	72
4.2.3.1. Ketidaksesuaian Identitas dan Klaim Kesamaan Nama	73
4.2.3.2. Upaya Klaim Tidak Sah dan Penerima yang Telah Meninggal Dunia	74
4.2.3.3. Resistensi Masyarakat dalam Proses Verifikasi.....	76
4.2.3.4. Keterlambatan dan Ketidaktepatan Distribusi Daftar Nominatif (Danom)	77
4.2.3.5. Ketidakhadiran Penerima dan Penjadwalan Ulang	78
4.2.3.6. Perbedaan Persepsi Mengenai Nominal Bantuan.....	79
4.2.3.7. Keterbatasan Teknis dan Operasional Pelayanan.....	80
4.2.3.8. Perspektif Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	81
4.2.3.9. Perspektif Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) ..	83
4.2.3.10. Tekanan Tenggat Waktu dari Kebijakan Pusat	85
4.2.4. Faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan Publik.....	89
4.2.4.1. Ketidakakuratan dan Keterbaruan Data Penerima	89
4.2.4.2. Ketidakefektifan Distribusi Informasi.....	90
4.2.4.3. Resistensi dan Persepsi Sosial Masyarakat	92
4.2.4.4. Keterbatasan Kapasitas Operasional	93
4.2.4.5. Koordinasi Antaraktor yang Belum Optimal	94
4.2.5. Strategi Penanganan Dinamika dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Pos Indonesia - Kantor Pos Bandar Agung	97
4.2.5.1. Penguatan Koordinasi dan Sinkronisasi Data (Respons terhadap Temuan Ketidakakuratan Data dan Distribusi Informasi).....	99
4.2.5.2. Verifikasi Data yang Ketat dan Edukatif (Respons terhadap Resistensi dan Klaim Tidak Sah)	101

4.2.5.3. Pelayanan Door to Door bagi Kelompok Lansia dan Penyandang Disabilitas sebagai Respons terhadap Keterbatasan Mobilitas dan Akses Pelayanan	102
4.2.5.4. Strategi Manajemen Antrean dan Pengoptimalan Ruang Pelayanan (Respons terhadap Keterbatasan Prasarana).....	103
4.2.5.5. Penanganan Gangguan Teknis dan Keterbatasan Infrastruktur Digital Pos Indonesia	105
4.2.5.6. Strategi Kantor Pos Bandar Agung dalam Menghadapi Tenggat Waktu Penyaluran Bantuan.....	107
4.3. Pembahasan.....	110
4.3.1. Aspek Pelayanan Publik Berdasarkan Teori <i>New Public Service</i>	110
4.3.1.1. Implementasi Nilai-Nilai <i>New Public Service</i> dalam Praktik Pelayanan di Kantor Pos Bandar Agung dan Implikasinya	113
4.3.1.2. Orientasi Pelayanan terhadap Warga Negara (<i>Citizen-Centered Service</i>), Petugas Kantor Pos dalam Melayani Masyarakat sebagai Warga Negara.....	115
4.3.1.3. Partisipasi dan Komunikasi Publik Interaksi antara Petugas Pos, Aparat Desa, dan Masyarakat dalam Proses Penyaluran Bantuan	118
4.3.1.4 Nilai Pelayanan Publik (<i>Public Value</i>) Sejauh Mana Pelayanan Memberikan Manfaat Sosial dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Publik.....	121
4.3.1.5. Etika dan tanggung jawab pelayanan, komitmen petugas Kantor Pos terhadap keadilan, transparansi, dan kesetaraan pelayanan.	124
4.3.2. Aspek Kelembagaan dan Efisiensi Berdasarkan Teori Public Enterprise	129
4.3.2.1. Efisiensi Operasional dalam Pelaksanaan Pelayanan di Tengah Keterbatasan Sumber Daya Kantor Pos Bandar Agung.....	135
4.3.3. Faktor Penghambat dan Pendukung Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Pos Bandar Agung	147
BAB V PENUTUP.....	155
5.1. Simpulan	155
5.2. Saran.....	156
5.2.1. Saran untuk PT Pos Indonesia	156
5.2.2. Saran untuk Pemerintah Pusat (Evaluasi Data dan Kebijakan)	157
DAFTAR PUSTAKA.....	160

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1. Komposisi Sumber Daya Manusia Kantor Pos Bandar Agung	59
Tabel 4.2 Dinamika Penyaluran Bantuan Sosial di Lapangan.....	88
Tabel 4.3 Faktor Penghambat Pelayanan di Pos Indonesia - Kantor Pos Bandar Agung	96
Tabel 4.4 Strategi Penanganan Dinamika dan Faktor Penghambat Pelayanan Kantor Pos Bandar Agung.....	108
Tabel 4.5 Analisis Implementasi Nilai <i>New Public Service</i> (NPS) Kantor Pos Bandar Agung.....	127
Tabel 4.6 Analisis Aspek Kelembagaan dan Efisiensi Pelayanan (Perspektif <i>Public Enterprise</i>) di Pos Indonesia	145

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Keterkaitan Teori.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan fungsi utama negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan melindungi seluruh warga negara dari risiko sosial maupun ekonomi (Kamaruddin, 2016). Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban administratif pemerintah, melainkan juga instrumen strategis dalam pembangunan nasional untuk mencapai kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, yang tercermin melalui penerapan prinsip *good governance* meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan responsivitas (Thoha, 2012).

Sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi, pelayanan publik di Indonesia mengalami transformasi, baik dari segi regulasi, kelembagaan, maupun pendekatan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi tonggak penting yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Amelia, 2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar hukum yang menegaskan hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dari pemerintah maupun penyelenggara pelayanan publik lainnya.

PT Pos Indonesia sebagai BUMN memperoleh penugasan khusus dari pemerintah pusat untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum, termasuk penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Penugasan ini diatur dalam

Peraturan Menteri BUMN No. PER-1/MBU/03/2023 yang menyebutkan bahwa BUMN dapat menerima mandataris untuk fungsi kemanfaatan umum dan jika kegiatan tersebut secara finansial tidak layak, pemerintah harus memberikan kompensasi atas biaya yang timbul. Selain itu, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 mengamanatkan bahwa BUMN menyelenggarakan tidak hanya fungsi komersial, tetapi juga pelayanan publik untuk masyarakat luas. Dalam rangka layanan pos universal, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 menyatakan bahwa penyelenggaraan layanan pos universal tetap ditugaskan kepada BUMN yang ditetapkan pemerintah. Melalui dasar hukum tersebut, penyaluran bansos oleh Kantor Pos turut masuk ke ranah pelayanan publik yang harus memenuhi standar transparansi, akuntabilitas, dan keadilan distribusi.

UU ini menekankan bahwa pelayanan publik harus bersifat cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, artinya setiap instansi wajib memberikan layanan secara efisien, tidak berbelit-belit, dengan biaya yang wajar, serta memiliki standar kinerja yang jelas. UU No. 25 Tahun 2009 bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel, sehingga hak masyarakat terhadap pelayanan yang adil dan berkualitas dapat terpenuhi. Prinsip-prinsip tersebut menuntut lembaga negara, baik pemerintah pusat maupun daerah serta badan usaha milik negara (BUMN), untuk berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Transformasi ini juga selaras dengan paradigma *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003), yang menekankan bahwa pemerintah bukan hanya *steering* (mengendalikan), melainkan harus *serving* (melayani) masyarakat sebagai warga negara, bukan sekadar pelanggan.

Selain itu, hal ini juga sejalan dengan Teori *Public Enterprise* (Musgrave, 1959; Stiglitz, 2000) yang menjelaskan bahwa lembaga publik seperti BUMN memiliki fungsi ganda, yaitu fungsi ekonomi dan fungsi sosial. Sebagai entitas publik, BUMN tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan keberlanjutan usaha, tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial untuk menyediakan layanan yang adil, merata, dan berpihak pada kepentingan masyarakat luas. Dengan demikian, sinergi antara paradigma *New Public Service* dan Teori *Public Enterprise* menunjukkan bahwa pelayanan publik ideal harus menggabungkan orientasi kemanusiaan dan

nilai sosial dengan efisiensi kelembagaan, agar mampu menciptakan nilai publik (*public value*) yang nyata bagi warga negara.

PT. Pos Indonesia sebagai salah satu BUMN tertua di Indonesia memiliki peran strategis dalam kerangka pelayanan publik. Sejak didirikan pada masa kolonial, PT. Pos Indonesia telah berkembang dari sekadar penyedia layanan surat dan logistik menjadi institusi yang menjalankan fungsi sosial dan kemasyarakatan. Salah satu mandat penting yang dijalankan adalah sebagai mitra pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial (bansos) kepada masyarakat. Posisi PT. Pos Indonesia dalam distribusi bansos sangat krusial karena jaringannya menjangkau hingga pelosok desa, sehingga dapat menjamin inklusivitas dan aksesibilitas bagi masyarakat miskin dan rentan (Fauzi, 2018).

Program bantuan sosial di Indonesia pada dasarnya dirancang untuk melindungi kelompok masyarakat miskin, rentan, dan terdampak kondisi darurat. Program seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), dan Bantuan Langsung Tunai (BLT) menjadi bagian penting dari strategi pemerintah dalam menekan angka kemiskinan, mengurangi ketimpangan sosial, dan memperkuat jaring pengaman *social* (Arifin 2020). Dalam implementasinya, PT. Pos Indonesia bersama lembaga keuangan negara lainnya (seperti Himbara) diberi mandat untuk menyalurkan bansos secara langsung kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Realitas implementasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam penyaluran bansos melalui PT. Pos Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan yang berimplikasi pada kualitas layanan. Pertama, masalah antrian panjang saat penyaluran bansos massal yang menimbulkan ketidaknyamanan, bahkan kadang memicu ketegangan antarwarga. Kedua, terjadi keterlambatan distribusi bantuan akibat kendala administratif maupun faktor logistik, khususnya di daerah pedesaan dengan akses transportasi yang terbatas. Ketiga, persoalan validasi data penerima manfaat masih menjadi kendala klasik, dimana data antara pusat, daerah, dan kondisi lapangan sering kali tidak sinkron, mengakibatkan penerima ganda, penerima tidak tepat sasaran, atau masyarakat miskin yang berhak justru tidak menerima bantuan.

Keempat, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur di tingkat kantor pos kecamatan atau desa menyebabkan pelayanan belum optimal. Jumlah pegawai yang terbatas tidak sebanding dengan beban kerja ketika bansos harus disalurkan dalam jumlah besar pada waktu yang bersamaan. Sementara itu, fasilitas fisik seperti ruang tunggu, sistem antrean digital, maupun aksesibilitas gedung kantor pos belum sepenuhnya ramah masyarakat. Kelima, terdapat persoalan kepuasan penerima manfaat yang masih rendah. Sebagian masyarakat menilai pelayanan bansos cenderung lamban, kurang informatif, dan belum sepenuhnya transparan, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan terhadap institusi penyelenggara.

Terdapat kesenjangan antara ketentuan regulasi dan pelaksanaan pelayanan di lapangan. Meskipun aturan mengenai bantuan sosial telah menegaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan distribusi, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam mekanisme penyaluran dan pengawasan (Haryanto, 2020). Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana PT Pos Indonesia dapat mengoptimalkan pelayanan publik dalam pelaksanaan penyaluran bantuan sosial agar sejalan dengan prinsip-prinsip tersebut. Sejumlah penelitian terdahulu menegaskan adanya tantangan tersebut. Penelitian di PT. Pos Indonesia Semarang menunjukkan bahwa meskipun inovasi layanan telah dilakukan, seperti layanan free pick-up, dampaknya belum optimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat (Sulastri, 2020). Penelitian lain di PT. Pos Medan menemukan bahwa sistem informasi manajemen layanan perlu ditingkatkan untuk memperkuat persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (Lubis, 2021). Studi di PT. Pos Sibolga juga menyoroti keterbatasan aspek responsiveness dan tangibles dalam pelayanan yang berdampak pada kepuasan pengguna (Saragih, 2022).

Di sisi lain, literatur internasional menyoroti peran penting digitalisasi dalam memperbaiki pelayanan publik. Menurut Alcaide-Muñoz et al. (2020), transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Namun, proses ini harus diiringi dengan penguatan kapasitas kelembagaan dan literasi masyarakat agar tidak menciptakan kesenjangan baru. Dalam konteks bansos, penelitian Aiyar et al. (2021) menekankan bahwa kelemahan sistem data

dan distribusi yang tidak transparan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat dan membuka ruang terjadinya kebocoran anggaran.

Pelayanan publik adalah cerminan nyata keberadaan negara dalam memenuhi kebutuhan mendasar rakyatnya. Sebagai bagian dari instrumen pembangunan nasional, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur efektivitas penyelenggaraan pemerintahan terutama apabila dilihat dari prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan responsivitas (UNDP; World Bank). Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berakar kuat dalam sejarah pelayanan publik di Indonesia, PT. Pos Indonesia tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa pos dan logistik, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen mitigasi ketimpangan sosial melalui penyaluran bantuan sosial (bansos) seperti PKH, BPNT, dan BLT. Jaringan layanan PT. Pos yang menjangkau hingga ke pelosok desa menjadikannya lini depan dalam distribusi bantuan kepada kelompok rentan.

Namun, di tingkat operasional, implementasi penyaluran bansos melalui PT. Pos Indonesia masih menghadapi tantangan struktural dan manajerial. Beberapa di antaranya adalah: Antrian panjang di kantor pos saat periode distribusi bansos massal, mencerminkan ketidakefisienan proses layanan. Keterlambatan distribusi akibat kendala logistik maupun administrasi, terutama di daerah terpencil. Masalah validasi data penerima membantu, terkait ketidaksinkronan antar database pusat, daerah, dan lapangan, menyebabkan potensi duplikasi atau ketidaktepatan sasaran. Keterbatasan SDM dan infrastruktur, menghambat respons layanan dan menurunkan kenyamanan penerima.

Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, terutama akibat birokrasi panjang, informasi terbatas, serta persepsi kurang transparan dan tidak inklusif. Fenomena tersebut menimbulkan *governance gap* antara regulasi ideal dan praktik lapangan. Mengatasi gap ini perlu pendekatan analitis yang mengintegrasikan konteks birokrasi, inovasi layanan, dan transformasi digital (Kurniawan, 2017). Dalam konteks inovasi, penelitian di Kantor Pos Semarang menunjukkan bahwa layanan seperti free pick-up inovatif hanya efektif jika sosialisasi sampai ke masyarakat luas. Tanpa informasi yang memadai, potensi layanan tidak dimanfaatkan optimal .

Sedangkan analisis digitalisasi pelayanan publik di daerah seperti Surakarta menegaskan bahwa inovasi berbasis digital seperti registrasi online meningkatkan kualitas layanan, akurasi data, dan monitorisasi pelayanan.

Penguatan digitalisasi juga ditunjukkan dalam makalah dari Journal of Digital Scholarship in Archives and Information terkait aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan menyimpulkan bahwa transformasi digital dapat memperluas akses layanan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, hambatan seperti literasi digital dan keterbatasan infrastruktur tetap harus diantisipasi.

Studi di Indonesian Treasury Review (2024) menyatakan bahwa digitalisasi bansos memang memiliki potensi menyelesaikan masalah fragmentasi program, distribusi, dan data; namun keberhasilannya masih terbentur oleh kesiapan kelembagaan dan prasyarat transformasi digital. Dalam arah kebijakan terkini, pemerintah memperkuat mekanisme verifikasi penerima manfaat melalui implementasi Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) oleh Kemensos dengan validasi dari BPS sejak Februari 2025 diharapkan meningkatkan akurasi bantu sosial ke kelompok sasaran. Sejalan dengan hal ini, di kuartal kedua tahun 2025 pemerintah menyalurkan bansos senilai Rp10 triliun untuk 16,5 juta keluarga melalui PKH dan BPNT dengan basis data DTSEN, guna memperbaiki ketepatan sasaran. Namun, implementasi di lapangan termasuk di kantor pos desa seperti Bandar Agung masih perlu dievaluasi menyeluruh.

Salah satu aspek yang menonjol adalah keterbatasan ruang pelayanan dan ruang tunggu. Kapasitas ruang yang terbatas seringkali tidak mampu menampung jumlah penerima manfaat yang datang bersamaan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Situasi ini berbeda dengan beberapa kantor pos lain di wilayah semi-perkotaan yang telah memiliki fasilitas ruang tunggu lebih luas dan representatif.

Keterbatasan berikutnya terdapat pada peralatan elektronik dan infrastruktur teknologi. Komputer, printer, serta jaringan internet yang tersedia belum sepenuhnya mendukung kelancaran proses transaksi. Tidak jarang terjadi kendala

teknis seperti lambatnya sistem atau kerusakan perangkat, yang pada akhirnya memperlambat pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, aspek fasilitas keamanan juga belum terpenuhi secara optimal. Ketiadaan atau minimnya penggunaan Closed Circuit Television (CCTV) di area pelayanan membuat pengawasan internal dan jaminan keamanan kurang maksimal. Padahal, keberadaan CCTV sangat penting untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, serta perlindungan baik bagi petugas maupun masyarakat.

Jika dibandingkan dengan kantor pos lain di wilayah perkotaan atau semi-perkotaan, kondisi Kantor Pos Bandar Agung menunjukkan adanya kesenjangan fasilitas yang cukup mencolok. Hal ini memperkuat argumen bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh komitmen petugas, tetapi juga sangat bergantung pada kelengkapan sarana penunjang yang tersedia. Kantor Pos Gunung Sugih, sebagai kantor pos yang terletak di ibukota kabupaten, relatif lebih siap dalam hal sarana dan prasarana. Ruang pelayanan lebih luas, perangkat elektronik lebih lengkap, serta dukungan jaringan internet lebih stabil. Selain itu, aspek keamanan melalui pemanfaatan CCTV maupun sistem monitoring internal sudah lebih terkelola. Hal ini membuat pelayanan di Gunung Sugih relatif berjalan lebih lancar meskipun menghadapi volume masyarakat yang tinggi.

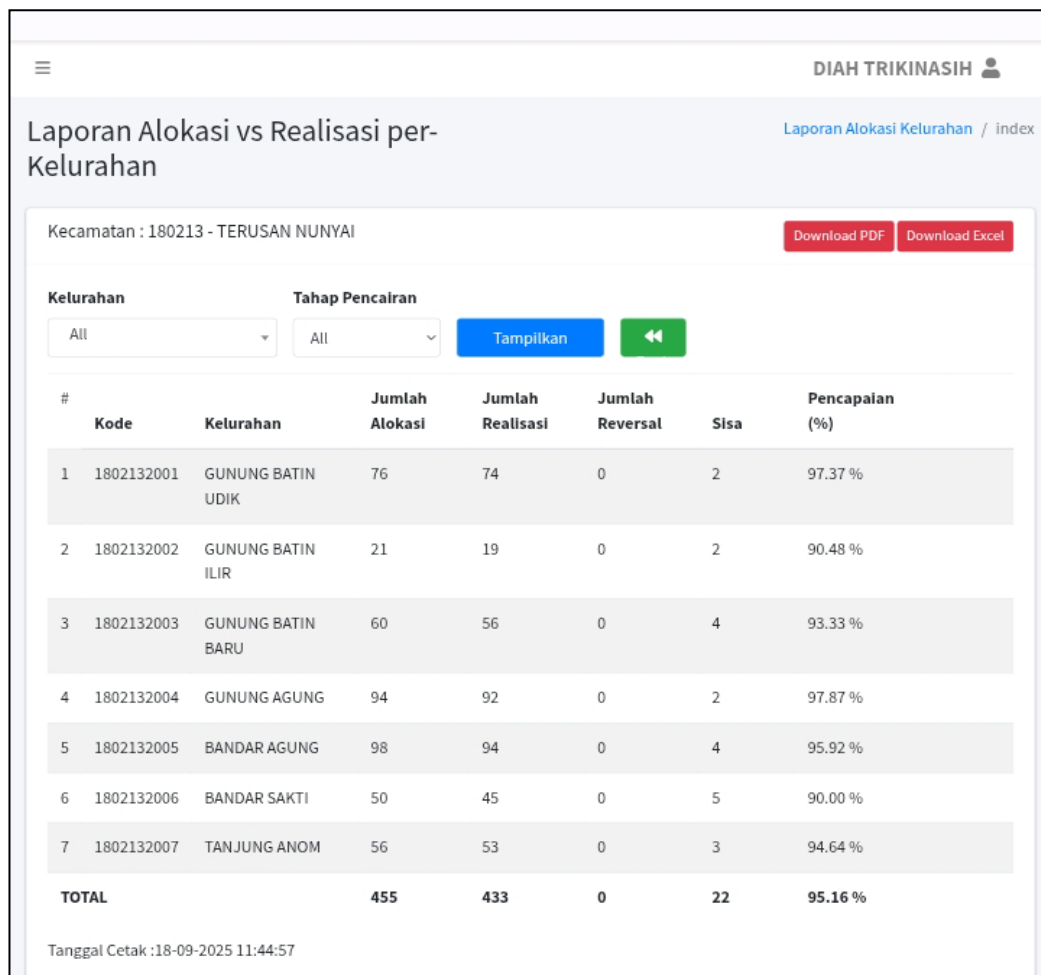
Demikian pula, Kantor Pos Bandar Jaya yang berada di wilayah semi-perkotaan juga menunjukkan kesiapan fasilitas yang cukup baik. Lokasinya yang strategis, dekat dengan pusat ekonomi, membuat kantor ini dilengkapi dengan perangkat teknologi yang lebih memadai. Peralatan komputer, printer cadangan, serta jaringan internet yang stabil menjadi penopang kelancaran pelayanan. Dengan kondisi tersebut, kendala teknis dapat diminimalisasi, sehingga pelayanan tetap berjalan secara efektif.

Data Laporan Alokasi dan Realisasi Bantuan Sosial 2024 PT. Pos Indonesia

Kecamatan		Laporan Pencapaian					
All		All	Tampilkan				
#	Kode	Kecamatan	Jumlah Alokasi	Jumlah Realisasi	Jumlah Reversal	Sisa	Pencapaian (%)
1	180201	KALIREJO	901	817	0	84	90.68 %
2	180202	BANGUN REJO	1,092	1,007	0	85	92.22 %
3	180203	PADANG RATU	738	720	0	18	97.56 %
4	180204	GUNUNG SUGIH	1,584	1,524	0	60	96.21 %
5	180205	TRIMURJO	791	723	0	68	91.40 %
6	180206	PUNGGUR	594	564	0	30	94.95 %
7	180207	TERBANGGI BESAR	1,539	1,430	0	109	92.92 %
8	180208	SEPUTIH RAMAN	1,308	1,274	0	34	97.40 %
9	180209	RUMBIA	403	384	0	19	95.29 %
10	180210	SEPUTIH BANYAK	833	778	0	55	93.40 %
11	180211	SEPUTIH MATARAM	568	510	0	58	89.79 %
12	180212	SEPUTIH SURABAYA	1,581	1,527	1	55	96.52 %
13	180213	TERUSAN NUNYAI	455	433	0	22	95.16 %
14	180214	BUMI RATU NUBAN	466	446	0	20	95.71 %
15	180215	BEKRI	375	344	0	31	91.73 %
16	180216	SEPUTIH AGUNG	684	652	0	32	95.32 %
17	180217	WAY PANGUBUAN	389	356	0	33	91.52 %
18	180218	BANDAR MATARAM	1,083	976	0	107	90.12 %
19	180219	PUBIAN	713	702	0	11	98.46 %
20	180220	SELAGAI LINGGA	923	899	0	24	97.40 %
21	180221	ANAK TUHA	2,062	2,003	0	59	97.14 %
22	180222	SENDANG AGUNG	441	394	0	47	89.34 %
23	180223	KOTA GAJAH	262	251	0	11	95.80 %
24	180224	BUMI NABUNG	576	565	0	11	98.09 %
25	180225	WAY SEPUTIH	413	398	0	15	96.37 %
26	180226	BANDAR SURABAYA	1,059	1,006	0	53	95.00 %
27	180227	ANAK RATU AJI	408	398	0	10	97.55 %
28	180228	PUTRA RUMBIA	610	596	0	14	97.70 %
TOTAL			22,851	21,677	1	1,175	94.86 %

Berbeda dengan kedua kantor pos tersebut, Kantor Pos Bandar Agung menghadapi kondisi yang lebih kompleks. Terletak di wilayah pedesaan dengan tingkat kemiskinan relatif tinggi dan akses yang jauh dari pusat kota, kantor ini memiliki keterbatasan yang cukup nyata. Ruang pelayanan dan ruang tunggu tidak memadai, perangkat elektronik seperti komputer dan printer terbatas serta rentan mengalami gangguan, jaringan internet sering tidak stabil, dan aspek keamanan belum terdukong optimal karena minimnya penggunaan CCTV. Keterbatasan inilah yang berimplikasi langsung terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya penerima bantuan sosial yang jumlahnya cukup besar di kawasan ini.

Data Laporan Alokasi dan Realisasi Bantuan Sosial 2024 PT. Pos Indonesia



Laporan Alokasi vs Realisasi per-Kelurahan

Kecamatan : 180213 - TERUSAN NUNYAI

Download PDF Download Excel

Kelurahan: All Tahap Pencairan: All Tampilkan

#	Kode	Kelurahan	Jumlah Alokasi	Jumlah Realisasi	Jumlah Reversal	Sisa	Pencapaian (%)
1	1802132001	GUNUNG BATIN UDIK	76	74	0	2	97.37 %
2	1802132002	GUNUNG BATIN ILIR	21	19	0	2	90.48 %
3	1802132003	GUNUNG BATIN BARU	60	56	0	4	93.33 %
4	1802132004	GUNUNG AGUNG	94	92	0	2	97.87 %
5	1802132005	BANDAR AGUNG	98	94	0	4	95.92 %
6	1802132006	BANDAR SAKTI	50	45	0	5	90.00 %
7	1802132007	TANJUNG ANOM	56	53	0	3	94.64 %
TOTAL			455	433	0	22	95.16 %

Tanggal Cetak :18-09-2025 11:44:57

Jika diperhatikan, pada laporan alokasi dan realisasi perkecamatan pada tahun 2024 Kantor Pos Kantor Pos Bandar Agung Kecamatan Terusan Nunyai mampu mencapai realisasi sebesar 95,16%, ini menunjukkan angka yang relatif baik

walaupun dengan fasilitas yang dapat dikatakan kurang memadai Kantor Pos Bandar Agung ini masih terbatas dari segi sarana, seperti ruang pelayanan yang sempit, perangkat elektronik yang minim dan rentan gangguan, hingga ketiadaan fasilitas keamanan seperti CCTV. Jaringan internet yang tidak stabil semakin memperburuk kualitas pelayanan. Namun, data menunjukkan bahwa meskipun dengan keterbatasan tersebut, Kantor Pos Bandar Agung justru mampu mencapai realisasi sebesar 95,16%, angka yang relatif baik dan bahkan bersaing dengan kantor pos yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Fenomena ini menarik karena mengindikasikan bahwa keterbatasan fasilitas tidak serta-merta menurunkan capaian kinerja pelayanan. Justru sebaliknya, adanya upaya maksimal dari petugas dan strategi pelayanan yang adaptif membuat pelayanan di Bandar Agung tetap berjalan efektif. Kondisi ini memperlihatkan bahwa terdapat potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui upaya optimalisasi. Optimalisasi diperlukan bukan semata-mata untuk memperbaiki capaian realisasi yang sudah baik, tetapi juga untuk memastikan pelayanan dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan berkeadilan, sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Di Kantor Pos Bandar Agung, mekanisme pembagian bantuan sosial umumnya mengikuti prosedur nasional yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial dan PT Pos Indonesia. Proses dimulai dari penerimaan data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang telah diverifikasi oleh pemerintah daerah. Setelah data diterima, kantor pos menjadwalkan hari penyaluran dan menyampaikan informasi kepada aparat desa serta pendamping sosial untuk diteruskan kepada masyarakat. Pada hari penyaluran, KPM wajib membawa surat undangan dan identitas diri untuk diverifikasi oleh petugas. Setelah verifikasi selesai, penerima bantuan dipanggil sesuai nomor antrean untuk menerima uang tunai secara langsung di loket pelayanan pos, disertai tanda tangan bukti penerimaan. Dalam kondisi tertentu, seperti lansia atau warga dengan keterbatasan fisik, petugas kantor pos melakukan layanan door to door ke rumah penerima. Proses ini diawasi oleh aparat desa dan pendamping sosial untuk memastikan ketepatan sasaran dan transparansi pelaksanaan. Mekanisme tersebut mencerminkan kombinasi antara sistem

administratif terpusat dan pendekatan pelayanan langsung di lapangan yang menjadi ciri khas penyaluran bansos melalui Kantor Pos di wilayah pedesaan.

Menurut Dwiyanto (2008), pelayanan publik yang optimal tidak hanya diukur dari capaian target, tetapi juga dari kualitas interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat. Hal ini menekankan pentingnya aspek efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pelayanan. Osborne dan Gaebler (1992) melalui konsep *Reinventing Government* juga menekankan perlunya inovasi dan adaptasi dalam pelayanan publik, terutama di sektor-sektor yang menghadapi keterbatasan sumber daya. Sementara itu, UNDP (1997) merumuskan prinsip *good governance* yang menekankan dimensi efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, pemilihan Kantor Pos Bandar Agung sebagai lokasi penelitian menjadi relevan dan strategis. Di satu sisi, kantor ini mencerminkan realitas pelayanan publik di pedesaan yang penuh keterbatasan sarana prasarana. Di sisi lain, data capaian realisasi yang relatif baik membuka ruang kajian tentang bagaimana proses pelayanan dapat dioptimalkan dengan sumber daya yang terbatas. Hal ini sekaligus membedakan penelitian di Bandar Agung dari penelitian di kantor pos lain seperti Gunung Sugih atau Bandar Jaya, yang cenderung sudah lebih siap secara fasilitas.

Oleh karena itu, penelitian mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung tidak hanya memiliki signifikansi akademik, tetapi juga kontribusi praktis yang penting dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan PT Pos Indonesia, khususnya di wilayah pedesaan dengan keterbatasan sarana dan prasarana. Kompleksitas persoalan yang dihadapi Kantor Pos Bandar Agung mulai dari keterbatasan ruang pelayanan, infrastruktur teknologi yang belum memadai, hingga kondisi sosial masyarakat yang beragam menjadikan lokasi ini sangat relevan dan strategis untuk dikaji secara mendalam.

Penelitian ini hadir sebagai upaya menjembatani kesenjangan antara kebijakan dan implementasi pelayanan publik melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggali realitas empiris mengenai bagaimana

mekanisme penyaluran bantuan sosial dilaksanakan di Kantor Pos Bandar Agung, serta bagaimana petugas dan masyarakat berinteraksi dalam proses pelayanan. Melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi, penelitian ini berupaya menelaah faktor-faktor yang memfasilitasi maupun menghambat optimalisasi pelayanan dengan menempatkan Teori *New Public Service* (NPS) dan Teori *Public Enterprise* sebagai landasan analisis utama.

Dalam perspektif *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003), pelayanan publik tidak lagi berorientasi pada efisiensi semata seperti paradigma *New Public Management*, tetapi berfokus pada nilai-nilai demokratis, partisipasi warga, dan pemberdayaan masyarakat. PT Pos Indonesia sebagai lembaga publik diharapkan tidak sekadar menjadi penyedia layanan administratif, melainkan pelayan masyarakat yang mengedepankan prinsip *serving rather than steering*. Dengan demikian, penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung harus dilihat sebagai wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak warga negara, bukan sekadar rutinitas distribusi program.

Sementara itu, melalui Teori *Public Enterprise* (Musgrave, 1959; Stiglitz, 2000), PT Pos Indonesia dipahami sebagai perusahaan publik (BUMN) yang menjalankan fungsi ganda, yaitu fungsi ekonomi untuk menjaga keberlanjutan organisasi dan fungsi sosial untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Dalam konteks penyaluran bantuan sosial, teori ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh efisiensi operasional, tetapi juga oleh sejauh mana lembaga publik mampu menciptakan nilai sosial (*social value*) dan nilai publik (*public value*) bagi kelompok masyarakat rentan.

Dengan mengintegrasikan kedua teori tersebut, penelitian ini menempatkan Kantor Pos Bandar Agung sebagai contoh nyata bagaimana organisasi publik berorientasi sosial berupaya menyeimbangkan antara efisiensi manajerial dan keadilan pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif mengenai bagaimana petugas pos menyesuaikan strategi pelayanan di tengah keterbatasan fasilitas tanpa mengurangi komitmen terhadap nilai-nilai pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan berkeadilan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga nilai strategis bagi

pengembangan kebijakan pelayanan publik di lingkungan BUMN. Hasil penelitian diharapkan menjadi rekomendasi konkret bagi PT Pos Indonesia dalam memperkuat digitalisasi layanan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, dan memperluas pemerataan fasilitas pelayanan di seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah pedesaan seperti Bandar Agung.

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual tentang aplikasi teori pelayanan publik dalam konteks BUMN. Praktiknya, hasil penelitian diharapkan menjadi rekomendasi praktis bagi PT. Pos Indonesia untuk meningkatkan akurasi, kecepatan, transparansi, dan inklusivitas layanan bansos. Secara kebijakan, penelitian ini dapat dijadikan evaluasi dan referensi strategis dalam merumuskan mekanisme distribusi bansos yang lebih efektif, efisien, dan adil. Penelitian ini berupaya mengisi gap antara teori dan praktik dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Melalui pendekatan ini, pengalaman dan persepsi penerima manfaat, pegawai PT. Pos Indonesia, serta aparat desa dapat digali untuk memahami secara komprehensif bagaimana pelayanan publik dijalankan dan faktor-faktor apa saja yang mendukung maupun menghambat optimalisasi pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam konteks *New Public Service* dan *good governance*, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi PT. Pos Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan penyaluran bansos.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga nilai praktis dan kebijakan. Secara akademis, penelitian memperkaya literatur mengenai pelayanan publik berbasis BUMN dalam konteks sosial. Secara praktis, hasil penelitian dapat dijadikan masukan bagi PT. Pos Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan. Sedangkan secara kebijakan, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam merumuskan strategi penyaluran bansos yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, peneliti akan menggunakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pos Bandar Agung dalam penyaluran bantuan sosial, khususnya terkait dengan keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat optimalisasi pelayanan di Kantor Pos Bandar Agung Kecamatan Terusan Nunyai, Kabupaten Lampung Tengah ?
3. Strategi apa yang dilakukan oleh Kantor Pos Bandar Agung, untuk tetap mencapai realisasi penyaluran bantuan sosial dengan persentase tinggi meskipun menghadapi berbagai keterbatasan?
4. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas layanan Kantor Pos Bandar Agung dalam konteks digitalisasi layanan PT Pos Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, peneliti akan menggunakan tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kondisi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pos Bandar Agung dalam penyaluran bantuan sosial, khususnya terkait keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Menganalisis faktor-faktor penghambat optimalisasi pelayanan di Kantor Pos Bandar Agung serta membandingkannya dengan kondisi di kantor pos lain seperti Gunung Sugih dan Bandar Jaya.
3. Mengkaji strategi yang telah dilakukan oleh Kantor Pos Bandar Agung untuk tetap mencapai realisasi penyaluran bantuan sosial dengan persentase tinggi meskipun menghadapi keterbatasan.
4. Merumuskan rekomendasi upaya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung dalam konteks penguatan digitalisasi layanan PT Pos Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Teoritis: Memberikan kontribusi pada pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait teori optimalisasi pelayanan publik dalam konteks lembaga pelayanan distribusi bantuan sosial.

Memperkaya literatur akademik mengenai praktik pelayanan publik di daerah pedesaan dengan keterbatasan fasilitas, sekaligus membandingkannya dengan daerah yang memiliki dukungan sarana lebih memadai.

Menjadi referensi akademis untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji efektivitas pelayanan publik berbasis digitalisasi di instansi pelayanan masyarakat

2. Praktis: Memberikan masukan bagi manajemen PT Pos Indonesia, khususnya Kantor Pos Bandar Agung, dalam merumuskan strategi optimalisasi pelayanan publik.

Menjadi bahan evaluasi bagi pemangku kebijakan lokal mengenai efektivitas distribusi bantuan sosial melalui Kantor Pos dengan memperhatikan faktor geografis, keterbatasan sarana, dan kesiapan SDM.

Memberikan gambaran nyata bagi masyarakat dan stakeholder terkait mengenai tantangan dan peluang peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah pedesaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap penelitian terdahulu menjadi penting sebagai dasar pijakan teoritis dan praktis dalam memahami dinamika pelayanan publik di daerah pedesaan, khususnya terkait dengan optimalisasi pelayanan PT Pos Indonesia dalam mendistribusikan bantuan sosial. Sejumlah penelitian sebelumnya memberikan gambaran bahwa tantangan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik, melainkan juga mencakup aspek adaptasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi digital, serta penerapan prinsip *good governance*.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Temuan Utama
Rahman (2020)	Pelayanan publik di daerah pedesaan	Kemampuan adaptasi petugas dan strategi pelayanan menjadi faktor utama keberhasilan meskipun fasilitas terbatas.
Fitriani & Nugroho (2021)	Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Pospay	Digitalisasi meningkatkan efektivitas, tetapi masih ada ketimpangan antara kota dan desa karena literasi digital rendah.
Yuliana (2022)	Distribusi bantuan sosial di Jawa Tengah	Kedekatan sosial antara petugas pos dan masyarakat meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas distribusi bansos.

Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Temuan Utama
Nasution (2023)	Good <i>governance</i> dalam pelayanan publik	Akuntabilitas dan transparansi menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik, terutama di daerah tertinggal.
Smith & Lee (2018)	Postal Service Efficiency in Rural Australia	Pelayanan pos di daerah terpencil dapat optimal dengan dukungan kebijakan pemerintah dan adaptasi digital lokal.
Kumar et al. (2019)	E-Governance and Social Welfare Delivery in India	Implementasi e-governance meningkatkan transparansi bantuan sosial, tetapi memerlukan peningkatan literasi digital masyarakat.
Williams (2020)	Community Trust in Postal Services in Canada	Keberhasilan layanan publik melalui pos sangat dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat dan hubungan sosial di tingkat lokal.
Garcia & Morales (2021)	Digital Transformation in Public Service Delivery, Spain	Transformasi digital mempercepat pelayanan publik, tetapi masih menghadapi resistensi dari masyarakat berusia lanjut di pedesaan.
Okafor (2022)	Public Service Accessibility in Rural Nigeria	Keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan utama pelayanan publik, sehingga peran sosial aparat menjadi sangat penting.
Tanaka (2022)	Rural Post Office and Social Support in Japan	Kantor pos di Jepang berfungsi ganda sebagai penyedia layanan sosial bagi lansia di pedesaan, mendukung kesejahteraan lokal.
Larsen & Johansen (2023)	Public Service Innovation in Nordic Countries	Inovasi pelayanan publik berbasis kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat berhasil meningkatkan efektivitas distribusi bantuan sosial.

Berdasarkan penelitian terdahulu, baik dari konteks nasional maupun internasional, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik, khususnya dalam distribusi bantuan sosial melalui PT Pos Indonesia, memerlukan kombinasi antara adaptasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi digital yang kontekstual, penguatan modal sosial, serta penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penelitian Rahman (2020) menegaskan pentingnya kemampuan adaptasi petugas pos dalam memberikan pelayanan publik di pedesaan. Meskipun fasilitas terbatas, strategi pelayanan yang fleksibel mampu meningkatkan efektivitas pelayanan. Temuan ini selaras dengan konsep *New Public Service* (NPS) yang menekankan bahwa pegawai publik bukan sekadar birokrat administratif, tetapi pelayan masyarakat yang memahami kebutuhan warga secara kontekstual (*serving citizens, not customers*).

Selanjutnya, Fitriani dan Nugroho (2021) menemukan bahwa digitalisasi melalui aplikasi Pospay meningkatkan efektivitas pelayanan di wilayah perkotaan, tetapi belum merata di pedesaan akibat keterbatasan jaringan dan literasi digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan digital yang relevan dengan perspektif *Public Enterprise Theory*, di mana perusahaan publik seperti PT Pos Indonesia dihadapkan pada tantangan untuk menyeimbangkan efisiensi teknologi dengan tanggung jawab sosialnya terhadap masyarakat di wilayah yang kurang terjangkau. Yuliana (2022) menyoroti peran modal sosial berupa kedekatan dan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pos dalam memperlancar distribusi bansos. Faktor ini memperkuat dimensi partisipatif dalam teori *New Public Service*, di mana keterlibatan masyarakat dan hubungan interpersonal menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik yang responsif dan berkeadilan.

Sementara itu, Nasution (2023) menegaskan bahwa penerapan prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga layanan di daerah tertinggal. Prinsip ini sejalan dengan *Public Enterprise Theory*, yang menempatkan lembaga publik sebagai entitas yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi ekonomi, tetapi juga pada misi sosial dan legitimasi publik. Temuan dari

penelitian luar negeri memberikan perspektif pembandingan yang memperkuat konteks Indonesia.

Smith & Lee (2018) serta Okafor (2022) menyoroti pentingnya dukungan kebijakan dan peran sosial aparat dalam menjaga keberlangsungan pelayanan pos di wilayah terpencil. Sementara Kumar et al. (2019) dan Garcia & Morales (2021) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan kesiapan infrastruktur serta literasi masyarakat. Tanaka (2022) menambahkan bahwa di Jepang, kantor pos juga menjalankan fungsi sosial bagi warga lanjut usia di pedesaan, menunjukkan bahwa lembaga publik dapat berperan sebagai simpul kesejahteraan sosial sesuai dengan prinsip *Public Enterprise* yang mengedepankan fungsi sosial dan kesejahteraan publik.

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat diidentifikasi empat tema utama dan sekaligus celah penelitian (research gap) yang mendasari pentingnya penelitian ini:

1. Aspek Adaptasi Petugas dan Strategi Pelayanan.

Rahman (2020) menunjukkan bahwa adaptasi petugas berperan penting, namun belum ada kajian yang menelusuri bagaimana adaptasi tersebut dapat diintegrasikan dengan sistem pelayanan digital yang sedang dikembangkan PT Pos Indonesia.

2. Aspek Digitalisasi Layanan Publik.

Fitriani & Nugroho (2021) menegaskan keberhasilan digitalisasi di perkotaan, tetapi belum ada penelitian yang mendalam mengenai strategi kantor pos di pedesaan dalam mengatasi keterbatasan digitalisasi dalam distribusi bansos.

3. Aspek Modal Sosial dan Kedekatan dengan Masyarakat.

Yuliana (2022) menyoroti peran kepercayaan masyarakat, namun penelitian tersebut belum menghubungkan modal sosial dengan penerapan inovasi teknologi digital dalam pelayanan pos di pedesaan.

4. Aspek Tata Kelola dan Good Governance.

Nasution (2023) menegaskan pentingnya akuntabilitas dan transparansi, namun belum ada studi komprehensif yang mengaitkan prinsip *good governance* dengan upaya optimalisasi pelayanan PT Pos Indonesia di tingkat pedesaan.

Dengan demikian, benang merah dari keseluruhan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan publik di pedesaan tidak dapat dipahami hanya dari sisi infrastruktur dan efisiensi administratif, melainkan juga dari dimensi kemanusiaan, sosial, dan moralitas publik. Penelitian ini kemudian berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji bagaimana PT Pos Indonesia di Bandar Agung menerapkan nilai-nilai *New Public Service* dan prinsip *Public Enterprise* dalam menghadapi keterbatasan fasilitas, hambatan digitalisasi, serta dinamika sosial masyarakat pedesaan dalam distribusi bantuan sosial.

2.2 Teori *New Public Service* (NPS)

Teori *New Public Service* (NPS) lahir sebagai paradigma baru dalam administrasi publik yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003). Teori ini muncul sebagai respon terhadap kelemahan dua paradigma sebelumnya, yaitu *Old Public Administration* (OPA) yang terlalu birokratis dan hierarkis, serta *New Public Management* (NPM) yang terlalu menekankan pada efisiensi dan orientasi pasar.

NPS berupaya mengembalikan esensi pelayanan publik sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat (*serving citizens*), bukan sekadar sebagai aktivitas administratif atau ekonomi. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), pemerintah seharusnya “melayani, bukan mengendalikan” (*serving, not steering*). Artinya, keberhasilan aparatur publik tidak hanya diukur dari produktivitas dan efisiensi, tetapi dari kemampuannya menciptakan nilai publik (*public value*) melalui partisipasi, kolaborasi, dan empati terhadap masyarakat.

Paradigma ini menempatkan warga negara (*citizens*) sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan, bukan sekadar pelanggan (*customers*) yang pasif. Dalam kerangka NPS, pelayanan publik dipahami sebagai proses demokratis dan partisipatif, di mana pemerintah berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat menemukan solusi atas permasalahan bersama. Dengan demikian, teori ini menekankan pentingnya nilai kemanusiaan, keterlibatan sosial, dan tanggung jawab etis dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Ciri-Ciri *New Public Service*

Menurut Denhardt & Denhardt (2003), Osborne (2006), dan Vigoda-Gadot (2008), terdapat beberapa ciri khas yang membedakan paradigma NPS dari model administrasi publik sebelumnya, yaitu:

- a. Berorientasi pada warga negara (*citizen-centered*) Pelayanan publik berfokus pada kebutuhan, aspirasi, dan keterlibatan aktif warga dalam proses kebijakan dan pelayanan.
- b. Pelayanan bersifat partisipatif dan kolaboratif NPS menekankan bahwa penyusunan dan pelaksanaan kebijakan publik harus melibatkan berbagai pihak masyarakat, lembaga lokal, dan organisasi non-pemerintah.
- c. Nilai kemanusiaan lebih penting daripada produktivitas semata. Ukuran keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari output (jumlah layanan), tetapi juga dari nilai sosial dan dampak kemanusiaan yang dihasilkan.
- d. Aparatur publik berperan sebagai fasilitator. Pegawai negeri atau aparatur publik tidak lagi dipandang sebagai “pengendali” birokrasi, melainkan sebagai fasilitator dan pelayan masyarakat.
- e. Menjunjung nilai demokrasi dan keadilan sosial, Proses pelayanan publik harus terbuka, transparan, dan menghormati hak-hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Ciri-ciri ini menunjukkan bahwa NPS tidak meniadakan efisiensi, tetapi menempatkan efisiensi dalam kerangka nilai kemanusiaan dan demokrasi.

2. Prinsip-Prinsip Teori *New Public Service*

Denhardt dan Denhardt (2003) merumuskan tujuh prinsip utama yang menjadi landasan dalam teori *New Public Service*, yaitu:

- a. *Serve citizens, not customers* – Pelayanan publik harus mengutamakan warga negara, bukan memperlakukan mereka semata sebagai pelanggan.
- b. *Seek the public interest* – Kepentingan publik menjadi tujuan utama setiap keputusan dan kebijakan.

- c. *Value citizenship over entrepreneurship* – Tanggung jawab publik lebih penting daripada efisiensi manajerial semata.
- d. *Think strategically, act democratically* – Pengambilan keputusan harus berpijak pada nilai-nilai demokratis dan partisipatif.
- e. *Recognize accountability is not simple* – Akuntabilitas tidak hanya kepada atasan, tetapi juga kepada masyarakat.
- f. *Serve rather than steer* – Pemerintah harus fokus melayani, bukan sekadar mengendalikan arah kebijakan.
- g. *Value people, not just productivity* – Menghargai nilai manusia, etika, dan partisipasi lebih utama daripada angka dan hasil kerja semata.

Prinsip-prinsip ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus dijalankan dengan orientasi kemanusiaan, kolaborasi, dan tanggung jawab sosial, bukan hanya berbasis hasil ekonomi atau administratif.

3. Relevansi Teori *New Public Service* dalam Penelitian

Dalam penelitian berjudul “Optimalisasi Pelayanan Publik oleh PT Pos Indonesia dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Kantor Pos Bandar Agung”, teori *New Public Service* menjadi landasan teoritis yang penting karena memberikan perspektif humanistik dan partisipatif dalam memahami praktik pelayanan publik. Konteks empiris Kantor Pos Bandar Agung menunjukkan bahwa:

- a. Layanan dilakukan di tengah keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang pelayanan yang sempit dan jaringan internet yang tidak stabil.
- b. Pegawai pos menunjukkan inisiatif dan inovasi lokal untuk menjaga efektivitas pelayanan, seperti sistem antrian manual yang tertib, layanan prioritas bagi lansia, dan koordinasi dengan aparat desa.
- c. Masyarakat tetap menunjukkan kepercayaan tinggi terhadap kinerja kantor pos, terutama dalam penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran dan transparan.

Kondisi ini sejalan dengan prinsip-prinsip NPS, karena Kantor Pos Bandar Agung:

- a. Melayani, bukan mengendalikan (*Serving, not steering*) – Petugas pos berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, bukan sekadar mengikuti prosedur administratif.
- b. Menumbuhkan kepercayaan publik (*Building Public Trust*) – Melalui komunikasi terbuka dan pelayanan empatik, masyarakat merasakan kehadiran negara secara langsung.
- c. Mewujudkan nilai publik (*Public value Creation*) – Pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memperkuat solidaritas sosial di tingkat desa.
- d. Mendorong partisipasi masyarakat (*Citizen Engagement*) – Masyarakat dan aparat desa turut membantu kelancaran proses penyaluran bansos secara sukarela. Dengan demikian, teori *New Public Service* membantu menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung tidak semata ditentukan oleh kelengkapan sarana, tetapi oleh orientasi nilai, empati, dan kolaborasi sosial.

4. Implikasi Teori *New Public Service* terhadap Pelayanan Publik BUMN

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Pos Indonesia memiliki mandat ganda yaitu menjalankan fungsi ekonomi sekaligus fungsi sosial. Teori NPS memberikan kerangka normatif bahwa dalam melaksanakan fungsi sosial tersebut, PT Pos harus:

- a. Menempatkan masyarakat sebagai mitra, bukan sekadar objek layanan;
- b. Menumbuhkan keterlibatan dan kepercayaan publik dalam proses pelayanan
- c. Menjalankan tata kelola partisipatif (*participatory governance*) untuk memastikan transparansi dan keadilan sosial; serta
- d. Mengedepankan nilai kemanusiaan dalam setiap bentuk inovasi pelayanan publik.

Kantor Pos Bandar Agung menjadi contoh nyata penerapan prinsip NPS dalam lingkungan BUMN. Walaupun memiliki keterbatasan sumber daya dan infrastruktur, pegawai pos tetap mampu mencapai target pelayanan dan menjaga

kepercayaan masyarakat dengan menerapkan nilai-nilai NPS seperti dedikasi, empati, dan tanggung jawab sosial. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan publik yang optimal tidak bergantung sepenuhnya pada kemajuan teknologi atau sarana fisik, tetapi pada etos pelayanan dan kolaborasi kemanusiaan antara pemerintah dan masyarakat.

Teori *New Public Service* (NPS) memberikan pemahaman bahwa pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang berakar pada nilai-nilai kemanusiaan, keadilan sosial, dan partisipasi warga negara. Dalam konteks penelitian ini, penerapan prinsip-prinsip NPS di Kantor Pos Bandar Agung menjadi kunci keberhasilan organisasi publik dalam mencapai efektivitas, menciptakan nilai publik, dan menjaga kepercayaan masyarakat di tengah keterbatasan fasilitas dan tantangan lingkungan kerja. Dengan demikian, teori ini memberikan dasar konseptual yang kuat untuk menjelaskan bagaimana PT Pos Indonesia sebagai BUMN dapat menjalankan peran ganda efisien secara ekonomi namun tetap berorientasi sosial—dengan cara yang humanistik dan kolaboratif.

2.3 Teori *Public Enterprise* (Perusahaan Publik)

Teori *Public Enterprise* atau perusahaan publik membahas tentang bagaimana badan usaha milik negara (BUMN) atau lembaga publik yang memiliki orientasi ganda komersial dan sosial menjalankan peran strategisnya dalam memenuhi kebutuhan publik sekaligus mendukung pembangunan ekonomi nasional. Dalam pandangan Musgrave (1959), *Public Enterprise* merupakan instrumen intervensi negara dalam perekonomian yang bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa publik yang tidak dapat disediakan secara efisien oleh sektor swasta. Artinya, eksistensi perusahaan publik muncul dari kebutuhan akan kehadiran negara sebagai provider, regulator, dan protector bagi kepentingan masyarakat luas.

Dalam konteks administrasi publik, teori ini menekankan bahwa perusahaan publik tidak hanya dinilai dari kemampuan menghasilkan keuntungan (*profit-oriented*), tetapi juga dari kemampuannya menciptakan *public value* dan meningkatkan kesejahteraan sosial (*social welfare*). Savas (2000) menegaskan bahwa keberhasilan perusahaan publik tidak diukur dari laba finansial semata, melainkan dari seberapa besar kontribusinya terhadap pemerataan pelayanan,

pembangunan daerah tertinggal, serta peningkatan kepercayaan publik terhadap negara. Dengan demikian, keberadaan PT Pos Indonesia sebagai BUMN strategis memiliki fungsi yang melewati batas ekonomi murni yakni menjadi agen sosial negara dalam memastikan keadilan akses pelayanan publik.

1. Ciri-Ciri *Public Enterprise*

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2000) dan Hood (1991), terdapat beberapa ciri khas dari perusahaan publik yang membedakannya dari sektor swasta, yaitu:

- 1 Dimiliki dan dikendalikan oleh negara, serta bertanggung jawab kepada publik melalui kebijakan dan mekanisme pengawasan pemerintah.
- 2 Menjalankan fungsi ganda, yaitu fungsi ekonomi (efisiensi dan profitabilitas) dan fungsi sosial (pemerataan dan pelayanan publik).
- 3 Tunduk pada regulasi pemerintah, namun memiliki fleksibilitas manajerial seperti organisasi bisnis agar mampu beradaptasi terhadap dinamika pasar.
- 4 Mengelola sumber daya publik, sehingga wajib menerapkan prinsip *transparency*, *accountability*, dan *responsibility* dalam setiap kegiatan operasionalnya.
- 5 Berorientasi pada penciptaan nilai publik (*public value creation*), bukan semata-mata nilai ekonomi.

Ciri-ciri tersebut menjadikan perusahaan publik sebagai entitas yang unik: mereka harus efisien seperti perusahaan swasta, namun tetap berlandaskan kepentingan sosial seperti lembaga pemerintahan.

2. Prinsip-Prinsip Teori *Public Enterprise*

Stiglitz (2000) dan Osborne (2006) menjelaskan bahwa keberhasilan perusahaan publik ditentukan oleh tiga prinsip utama:

- a. Efisiensi Ekonomi – Perusahaan publik harus mampu mengelola sumber daya secara optimal agar tidak membebani keuangan negara, namun tetap menjaga keberlanjutan pelayanan publik.

- b. Keadilan Sosial – Perusahaan publik memiliki tanggung jawab moral dan sosial untuk menjamin akses layanan bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi, termasuk di daerah terpencil atau terbelakang.
- c. Akuntabilitas Publik – Perusahaan publik wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat, bukan semata kepada pemegang saham atau kementerian pembina, karena mereka mengelola dana publik untuk kepentingan umum.

Prinsip-prinsip ini menegaskan bahwa esensi utama dari perusahaan publik adalah menciptakan keseimbangan antara efisiensi ekonomi dan pemerataan sosial. Dalam konteks ini, nilai-nilai seperti transparansi, partisipasi masyarakat, dan orientasi terhadap kesejahteraan publik menjadi ukuran keberhasilan utama.

3. Relevansi Teori *Public Enterprise* dalam Penelitian Ini

Dalam konteks penelitian mengenai “Optimalisasi Pelayanan Publik oleh PT Pos Indonesia dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Kantor Pos Bandar Agung”, teori *Public Enterprise* menjadi landasan teoritis yang sangat relevan. PT Pos Indonesia sebagai BUMN berperan strategis dalam dua dimensi utama:

- a. Sebagai entitas bisnis, PT Pos harus mengelola sumber daya secara efisien, menjaga keberlanjutan operasional, dan beradaptasi terhadap era digital melalui inovasi seperti aplikasi Pospay.
- b. Sebagai agen pelayanan sosial negara, PT Pos memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa bantuan sosial (bansos) dapat tersalurkan secara merata, transparan, dan tepat sasaran, terutama di wilayah pedesaan yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dan literasi digital.

Dengan demikian, PT Pos Indonesia berada dalam posisi yang menantang: di satu sisi dituntut untuk efisien layaknya entitas bisnis, namun di sisi lain harus tetap mengedepankan keadilan sosial dan pelayanan publik. Teori *Public Enterprise* membantu menjelaskan bagaimana keseimbangan tersebut dapat dicapai melalui inovasi organisasi, tata kelola yang baik (*good governance*), serta penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Lebih jauh, teori ini juga menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik tidak sekadar berbicara tentang penyederhanaan prosedur birokrasi, tetapi tentang bagaimana perusahaan publik dapat menciptakan *public value* melalui kebijakan dan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam kasus Kantor Pos Bandar Agung, penerapan prinsip-prinsip *Public Enterprise* menjadi dasar penting untuk memahami bagaimana PT Pos beradaptasi terhadap dinamika sosial dan teknologi di tingkat lokal, sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara kesejahteraan sosial.

2.4 Keterkaitan Teori *New Public Service* (NPS) dan *Public Enterprise*

1. Perspektif Teoretis

Keterkaitan antara teori *New Public Service* (NPS) dan *Public Enterprise* terletak pada pandangan keduanya terhadap hakikat pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat dari seluruh aktivitas administrasi negara. Kedua teori ini menolak paradigma lama *New Public Management* (NPM) yang menitikberatkan pada efisiensi ekonomi dan mekanisme pasar semata. Sebaliknya, NPS dan *Public Enterprise* menegaskan bahwa tujuan utama sektor publik bukan hanya memberikan layanan secara efisien, tetapi juga menciptakan *public value* (nilai publik) dan memperkuat kesejahteraan sosial.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), NPS menekankan bahwa “*the role of government is to serve, not to steer.*” Artinya, pemerintah dan lembaga publik tidak berperan sebagai pengendali, melainkan sebagai pelayan yang bekerja secara kolaboratif dengan masyarakat untuk mencapai kepentingan bersama. Prinsip utama NPS meliputi partisipasi warga negara, keadilan sosial, etika pelayanan, serta transparansi dan akuntabilitas publik. Pelayanan publik dipahami bukan sebagai komoditas ekonomi, melainkan sebagai hak warga negara yang harus dipenuhi berdasarkan nilai kemanusiaan dan solidaritas sosial.

Sementara itu, teori *Public Enterprise* memandang lembaga seperti BUMN sebagai instrumen negara untuk mewujudkan kesejahteraan publik melalui aktivitas ekonomi dan sosial yang seimbang. Stiglitz (2000) menegaskan bahwa perusahaan

publik memiliki tanggung jawab ganda: menjaga efisiensi ekonomi sekaligus menjalankan fungsi sosial guna mengurangi kesenjangan dan memastikan pemerataan layanan publik. Dengan demikian, *Public Enterprise* menyediakan kerangka kelembagaan yang memungkinkan implementasi nilai-nilai NPS dalam praktik birokrasi yang bersifat ekonomi dan administratif.

2. Hubungan Konseptual

Hubungan konseptual antara NPS dan *Public Enterprise* dapat dijelaskan melalui tiga dimensi utama berikut:

a. Dimensi Orientasi Pelayanan

NPS menekankan orientasi pelayanan berbasis warga negara (*citizen-centered service*), sedangkan *Public Enterprise* menempatkan pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab sosial negara. Dalam konteks PT Pos Indonesia, kedua pendekatan ini berpadu dalam praktik penyaluran bantuan sosial yang tidak hanya berorientasi pada target distribusi, tetapi juga memperhatikan kebutuhan, persepsi, dan kepercayaan masyarakat penerima manfaat.

b. Dimensi Tata Kelola dan Akuntabilitas

NPS menuntut akuntabilitas publik melalui partisipasi, keterbukaan, dan transparansi proses pelayanan. Sementara *Public Enterprise* menekankan akuntabilitas melalui pengawasan kinerja dan pengelolaan sumber daya publik secara efisien. Kedua teori ini saling melengkapi: NPS memberikan landasan normatif dan etis, sedangkan *Public Enterprise* menyediakan kerangka struktural dan fungsional untuk implementasinya.

c. Dimensi Penciptaan Nilai Publik (*Public value Creation*)

NPS memandang nilai publik sebagai hasil kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menciptakan manfaat bersama. *Public Enterprise* berkontribusi pada penciptaan nilai publik melalui penyediaan sarana ekonomi dan infrastruktur sosial yang mendukung pemerataan kesejahteraan. Dalam konteks penelitian ini, implementasi aplikasi Pospay oleh PT Pos Indonesia

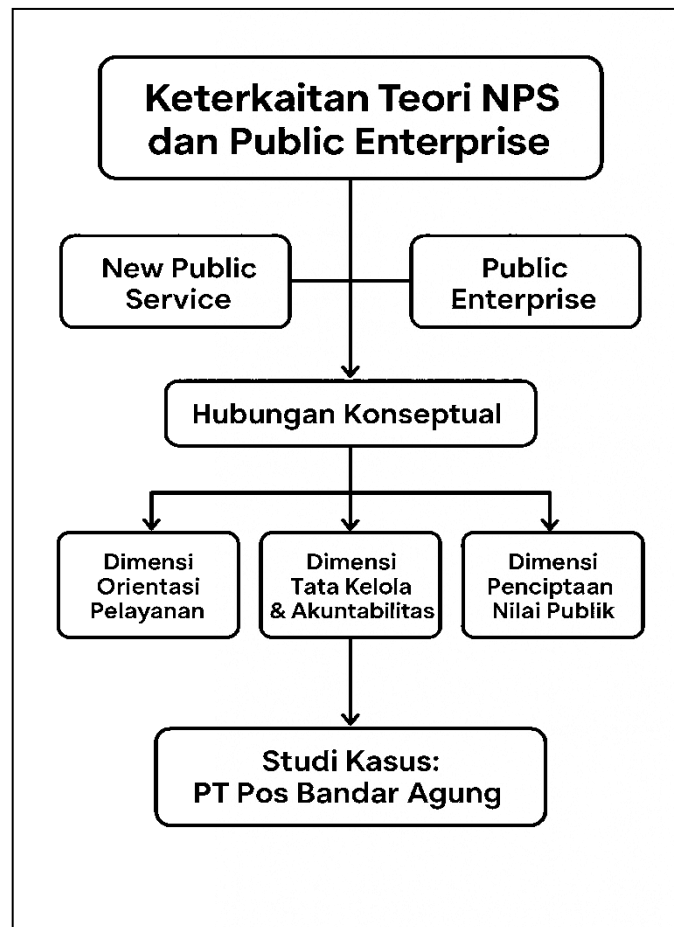
merupakan wujud nyata dari sinergi antara inovasi teknologi (dimensi enterprise) dan orientasi pelayanan publik (dimensi NPS).

3. Relevansi dalam Penelitian

Dalam penelitian mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik oleh PT Pos Indonesia dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Kantor Pos Bandar Agung, teori NPS dan *Public Enterprise* memiliki hubungan fungsional yang erat. PT Pos Indonesia tidak hanya bertanggung jawab untuk menyalurkan bantuan sosial secara efisien, tetapi juga wajib menegakkan nilai keadilan, transparansi, dan kepercayaan publik sebagai bagian dari tanggung jawab sosial negara.

- a. Dari sisi NPS, PT Pos Indonesia berperan sebagai pelayan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat penerima manfaat, membangun kepercayaan, dan memastikan keadilan dalam distribusi bantuan.
- b. Dari sisi *Public Enterprise*, PT Pos Indonesia mengemban fungsi ganda: menjaga efisiensi operasional sebagai entitas bisnis sekaligus mewujudkan pemerataan pelayanan sosial sebagai representasi negara.

Kedua pendekatan ini berpadu pada prinsip penciptaan nilai publik (*public value creation*), yaitu bagaimana organisasi publik mampu menghasilkan manfaat sosial yang nyata bagi masyarakat. Digitalisasi melalui aplikasi Pospay dan pendekatan berbasis masyarakat mencerminkan sinergi antara efisiensi ekonomi dan keadilan sosial. Oleh karena itu, kombinasi teori NPS dan *Public Enterprise* menjadi dasar konseptual yang kokoh dalam menganalisis kemampuan PT Pos Indonesia menyeimbangkan tujuan bisnis, birokratis, dan sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di wilayah pedesaan.



Gambar 2.1 Skema Keterkaitan Teori

Penjelasan Skema

Skema di atas menunjukkan bahwa teori *New Public Service* (NPS) memberikan dasar normatif tentang bagaimana pelayanan publik harus berorientasi pada warga negara dan nilai sosial, sedangkan Teori *Public Enterprise* menjelaskan kerangka kelembagaan bahwa BUMN seperti PT Pos Indonesia menjalankan fungsi sosial ekonomi yang seimbang antara efisiensi dan pemerataan pelayanan. Integrasi kedua teori tersebut membentuk kerangka analisis untuk memahami upaya optimalisasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung.

2.5 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan fungsi utama negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Dalam konteks Indonesia, lembaga publik seperti PT Pos Indonesia memiliki karakteristik ganda, yaitu berfungsi sebagai entitas bisnis yang menuntut efisiensi sekaligus sebagai agen sosial negara yang bertanggung jawab terhadap pemerataan dan keadilan pelayanan publik. Salah satu unit kerja yang menarik untuk dikaji adalah Kantor Pos Bandar Agung, yang beroperasi di wilayah pedesaan Kabupaten Lampung Tengah. Berada di daerah dengan keterbatasan fasilitas, Kantor Pos Bandar Agung mampu menunjukkan kinerja pelayanan yang kompetitif dan efektif, terutama dalam pelaksanaan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Berdasarkan data, tingkat realisasi penyaluran bantuan sosial di kantor ini mencapai 95,16 persen pada tahun 2024, yang menunjukkan capaian efektivitas tinggi meskipun dalam kondisi sumber daya terbatas.

Keterbatasan pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung meliputi ruang pelayanan yang sempit, keterbatasan perangkat elektronik, jaringan internet yang kurang stabil, serta minimnya fasilitas kenyamanan dan keamanan. Secara umum, kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik. Namun, temuan di lapangan memperlihatkan bahwa keterbatasan tersebut tidak menjadi penghambat, melainkan justru mendorong munculnya inovasi, adaptasi, dan ketahanan organisasi publik (*organizational resilience*). Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan konseptual utama dalam penelitian ini, yaitu bagaimana lembaga publik seperti Kantor Pos Bandar Agung mampu tetap efektif, adaptif, dan berdaya saing dalam memberikan pelayanan publik meskipun beroperasi dengan keterbatasan fasilitas dan sumber daya.

Keterbatasan tersebut memunculkan sejumlah tantangan dalam optimalisasi pelayanan publik, seperti antrean panjang, potensi keterlambata penyaluran bantuan, dan menurunnya kenyamanan penerima manfaat. Namun, situasi tersebut justru memunculkan kapasitas adaptif (*adaptive capacity*) dari lembaga publik. Kantor Pos Bandar Agung menunjukkan bahwa dengan strategi pelayanan yang

fleksibel dan kolaboratif, keterbatasan dapat diubah menjadi peluang untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan publik.

Strategi adaptasi yang diterapkan di Kantor Pos Bandar Agung meliputi inisiatif petugas dalam mempercepat proses pelayanan manual, penataan antrean secara efisien, serta koordinasi aktif dengan aparat desa dan masyarakat lokal guna memastikan kelancaran proses penyaluran bantuan sosial. Meskipun belum memanfaatkan sistem digital seperti Pospay karena belum diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) penyaluran bantuan, kantor pos ini mampu mengoptimalkan mekanisme pelayanan berbasis koordinasi dan kedekatan sosial. Strategi ini menunjukkan bahwa meskipun berada dalam keterbatasan, lembaga publik dapat tetap berdaya saing dan menjaga kepercayaan masyarakat melalui nilai-nilai partisipatif dan komitmen pelayanan. Kerangka pemikiran penelitian ini dibangun atas dasar dua teori utama yang saling melengkapi, yaitu Teori *New Public Service* (NPS) dan Teori *Public Enterprise*, dengan penekanan pada aspek ketahanan dan daya saing organisasi publik sebagai implikasi empirisnya.

Teori *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003) menegaskan bahwa lembaga publik tidak hanya berperan mengendalikan (*steering*), tetapi harus berorientasi pada pelayanan (*serving*). Pelayanan publik harus berpusat pada warga negara (*citizen-centered*), bukan sekadar pelanggan (*customer-oriented*), dan keberhasilannya diukur melalui penciptaan nilai publik (*public value*), bukan hanya efisiensi administratif. Dalam konteks Kantor Pos Bandar Agung, prinsip NPS tercermin dalam peran petugas yang berorientasi pada nilai kemanusiaan, partisipasi masyarakat, dan pembangunan kepercayaan publik.

Sementara itu, Teori *Public Enterprise* (Musgrave, 1959; Stiglitz, 2000) menjelaskan bahwa lembaga publik seperti BUMN memiliki dua tanggung jawab utama, yaitu efisiensi ekonomi dan tanggung jawab sosial. BUMN dituntut untuk mampu mengelola sumber daya publik secara optimal guna mencapai pemerataan dan kesejahteraan sosial. Dalam penelitian ini, teori *Public Enterprise* menjelaskan bagaimana PT Pos Indonesia melalui Kantor Pos Bandar Agung menjalankan fungsi ganda tersebut—menjaga efisiensi operasional di satu sisi, sekaligus

menjalankan tanggung jawab sosial sebagai perpanjangan tangan negara dalam pemerataan layanan publik di wilayah pedesaan.

Kedua teori ini saling melengkapi. Teori NPS memberikan arah normatif bahwa pelayanan publik harus mengutamakan nilai-nilai partisipasi, empati, dan keadilan sosial, sedangkan teori *Public Enterprise* menyediakan kerangka struktural yang menegaskan pentingnya efisiensi, akuntabilitas, dan tanggung jawab sosial. Integrasi kedua teori tersebut menghasilkan konsep ketahanan organisasi publik (*organizational resilience*), yaitu kemampuan lembaga publik untuk tetap bertahan, beradaptasi, dan bersaing di tengah keterbatasan lingkungan dan sumber daya.

Dari integrasi dua teori tersebut, muncul sejumlah nilai pokok yang menjadi landasan adaptasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung, yaitu efisiensi penggunaan sumber daya, keadilan sosial dalam distribusi layanan, partisipasi publik dalam pelaksanaan pelayanan, serta akuntabilitas dan transparansi dalam pelaporan. Nilai-nilai ini menjadikan lembaga publik tidak hanya efisien, tetapi juga tangguh, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat meskipun dalam kondisi serba terbatas. Kantor Pos Bandar Agung dengan demikian menjadi representasi nyata dari sinergi antara efisiensi dan tanggung jawab sosial dalam kerangka *Public Enterprise*, serta nilai-nilai partisipatif dan humanistik dari *New Public Service*. Meskipun tidak menggunakan sistem digitalisasi seperti Pospay, keberhasilan kantor ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak selalu berbasis teknologi, tetapi dapat muncul melalui kedekatan sosial, komunikasi langsung, dan strategi adaptif yang sesuai dengan kondisi lokal.

Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya tidak selalu menghambat pelayanan publik. Sebaliknya, dengan menginternalisasi nilai-nilai partisipatif, orientasi sosial, dan efisiensi kelembagaan, lembaga publik dapat bertransformasi menjadi organisasi yang adaptif, berdaya saing, dan bernilai publik tinggi. Kantor Pos Bandar Agung menjadi contoh konkret dari penerapan teori *New Public Service* dan *Public Enterprise* dalam konteks pelayanan publik pedesaan, yang menekankan

keseimbangan antara efisiensi organisasi, keadilan sosial, dan ketahanan kelembagaan.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 2.2 menggambarkan alur pemikiran mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung yang dikaji melalui perspektif Teori *New Public Service* (NPS) dan Teori *Public Enterprise*. Penelitian ini berangkat dari kondisi

nyata keterbatasan fasilitas pelayanan publik seperti ruang sempit, jaringan internet tidak stabil, serta sarana dan prasarana yang terbatas. Keterbatasan tersebut menimbulkan tantangan dalam menjaga efektivitas pelayanan, namun justru memunculkan kemampuan adaptif dan ketahanan organisasi publik (*organizational resilience*).

Melalui strategi adaptasi seperti inisiatif petugas, inovasi lokal, dan koordinasi dengan aparat desa, Kantor Pos Bandar Agung mampu menjaga efektivitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat. Kedua teori utama, yakni NPS yang menekankan nilai partisipasi dan kemanusiaan serta *Public Enterprise* yang menekankan efisiensi dan tanggung jawab sosial, menjadi dasar konseptual yang saling melengkapi. Integrasi keduanya menghasilkan prinsip pelayanan publik BUMN yang efisien, adil, partisipatif, dan akuntabel.

Dengan demikian, kerangka pemikiran ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya tidak menjadi hambatan, melainkan pemicu munculnya inovasi, adaptasi, dan ketahanan organisasi dalam menciptakan nilai publik bagi masyarakat pedesaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan utama penelitian adalah untuk memahami secara mendalam realitas pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung dalam konteks sosial dan kelembagaan yang kompleks. Menurut Creswell (2018), pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi fenomena sosial yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan angka, tetapi melalui pemaknaan, pengalaman, dan interaksi para aktor yang terlibat. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti berupaya menggali persepsi, pengalaman, dan praktik pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas Kantor Pos serta respons masyarakat penerima bantuan sosial. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami bagaimana optimalisasi pelayanan publik diwujudkan dalam situasi keterbatasan fasilitas dan sumber daya, serta bagaimana strategi adaptif dilakukan oleh lembaga publik untuk menjaga kualitas pelayanan

Pendekatan ini juga relevan dengan teori yang digunakan, yaitu *New Public Service* (NPS) dan *Public Enterprise*, yang menekankan pentingnya nilai-nilai partisipasi, tanggung jawab sosial, serta keseimbangan antara efisiensi dan keadilan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga pada proses, dinamika, dan makna yang melatarbelakangi implementasi pelayanan publik di lapangan.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti (Moleong, 2017). Pendekatan ini digunakan untuk memotret dan menjelaskan secara rinci proses pelayanan bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung, baik dari aspek prosedural, interaksi petugas dan masyarakat, hingga faktor-faktor penghambat dan pendukungnya.

Melalui jenis penelitian deskriptif kualitatif, data yang diperoleh tidak disajikan dalam bentuk angka, tetapi dalam bentuk narasi mendalam yang menggambarkan kondisi aktual di lapangan. Penelitian ini juga memberikan ruang bagi informan untuk mengungkapkan pandangan, pengalaman, dan penilaian mereka terhadap efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT Pos Indonesia.

Jenis penelitian ini sangat sesuai digunakan karena:

1. Peneliti ingin memperoleh pemahaman yang mendalam tentang mekanisme dan dinamika pelayanan publik, bukan sekadar mengukur tingkat kepuasan atau kinerja kuantitatif.
2. Peneliti ingin menganalisis interaksi sosial antara petugas pos, aparat desa, dan masyarakat penerima bantuan sosial dalam konteks pelayanan publik.
3. Peneliti ingin menemukan makna dan nilai-nilai sosial yang terkandung dalam praktik pelayanan PT Pos Indonesia di daerah pedesaan.

Dengan demikian, jenis penelitian deskriptif kualitatif dianggap paling tepat untuk mengungkap secara komprehensif proses optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung dalam bingkai teori *New Public Service* dan *Public Enterprise*.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Bandar Agung, yang merupakan salah satu kantor pos kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah. Kantor pos ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena berperan strategis dalam penyaluran layanan publik, termasuk layanan pos reguler, pengiriman barang, serta distribusi bantuan sosial seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan program pemerintah lainnya.

Kantor Pos Bandar Agung terletak di pusat kecamatan, sehingga menjadi akses utama masyarakat dari berbagai desa sekitar. Letaknya yang strategis menjadikan kantor pos ini sebagai pusat interaksi antara masyarakat dan layanan publik, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang representatif terkait efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan. Selain itu, Kantor Pos Bandar Agung menghadapi beberapa keterbatasan fasilitas dan infrastruktur, seperti keterbatasan ruang pelayanan, perangkat elektronik, dan jaringan digital. Kondisi ini memberikan fenomena unik yang relevan untuk dianalisis dalam konteks optimalisasi layanan publik. Dengan kata lain, lokasi ini menyediakan lingkungan yang memungkinkan peneliti mengamati langsung proses pelayanan, hambatan, dan interaksi antara petugas kantor pos dengan masyarakat.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan arah utama yang menjadi pusat perhatian peneliti dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data. Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, fokus utama dalam penelitian ini adalah optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung dalam penyaluran bantuan sosial (bansos) melalui PT Pos Indonesia.

Penelitian ini berfokus untuk memahami bagaimana PT Pos Indonesia melalui Kantor Pos Bandar Agung berupaya meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik, meskipun dihadapkan pada keterbatasan sarana, sumber daya manusia, dan infrastruktur digital. Secara lebih rinci, fokus penelitian ini dibagi ke dalam beberapa aspek utama berikut:

1. Aspek Pelayanan Publik (berdasarkan Teori *New Public Service*)

- a. Implementasi nilai-nilai *New Public Service* tercermin dalam praktik pelayanan di Kantor Pos Bandar Agung, serta implikasinya.
- b. Orientasi pelayanan terhadap warga negara (*citizen-centered service*) petugas pos melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan semata pelanggan.
- c. Partisipasi dan komunikasi publik interaksi antara petugas pos, aparat desa, dan masyarakat dalam proses penyaluran bansos.
- d. Nilai pelayanan publik (*public value*) sejauh mana pelayanan yang diberikan memberikan manfaat sosial dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.
- e. Etika dan tanggung jawab pelayanan, komitmen petugas pos terhadap keadilan, transparansi, dan kesetaraan pelayanan.

2. Aspek Kelembagaan dan Efisiensi (berdasarkan Teori *Public Enterprise*)

Mengkaji bagaimana Kantor Pos Bandar Agung sebagai bagian dari BUMN berfungsi sebagai lembaga publik dengan tanggung jawab sosial, meliputi:

- a. Fungsi sosial dan ekonomi PT Pos Indonesia dalam penyaluran bansos di wilayah pedesaan.
- b. Efisiensi operasional dalam pelaksanaan pelayanan di tengah keterbatasan sumber daya.
- c. Inovasi dan adaptasi organisasi dalam menjaga keberlanjutan pelayanan publik, misalnya melalui penggunaan aplikasi digital (Pospay) dan layanan door to door.
- d. Keseimbangan antara efisiensi dan keadilan sosial dalam menjalankan mandat pelayanan publik.

3. Faktor Penghambat dan Pendukung Optimalisasi Pelayanan Publik

- a. Menelusuri faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung, antara lain:

- Faktor internal: kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana kantor, sistem antrian, serta koordinasi internal PT Pos Indonesia.
- Faktor eksternal: dukungan pemerintah daerah, peran aparat desa, kondisi sosial-ekonomi masyarakat, serta persepsi penerima manfaat terhadap pelayanan pos.

Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya menggambarkan bagaimana pelayanan publik dilaksanakan secara prosedural, tetapi juga menganalisis dinamika sosial dan kelembagaan di balik upaya PT Pos Indonesia dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, adil, dan berorientasi pada nilai sosial di wilayah pedesaan.

3.5 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu dengan memilih subjek penelitian secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Pemilihan informan bukan untuk mewakili populasi secara statistik, melainkan untuk memperoleh kedalaman informasi dari individu yang benar-benar memahami fenomena yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses pelayanan publik dan penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung. Pemilihan informan mempertimbangkan posisi, pengalaman, serta tingkat keterlibatan mereka dalam proses pelayanan, sehingga dapat memberikan pandangan yang komprehensif mengenai dinamika pelayanan publik yang terjadi.

Berikut rincian informan dalam penelitian ini:

No	Informan Penelitian	Keterangan / Alasan Pemilihan
1	Kepala Kantor Pos Bandar Agung	Sebagai pimpinan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan penyaluran bantuan sosial di wilayah tersebut. Dapat memberikan informasi strategis terkait kebijakan internal, koordinasi, dan tantangan manajerial.
2	Petugas Layanan / Frontliner Pos	Berinteraksi langsung dengan masyarakat penerima bantuan sosial di loket pelayanan. Dapat memberikan

No	Informan Penelitian	Keterangan / Alasan Pemilihan
		data empiris mengenai proses pelayanan, kendala teknis, serta strategi adaptasi pelayanan di lapangan.
3	Petugas Lapangan / Kurir Pos (<i>door to door service</i>)	Terlibat dalam distribusi bantuan sosial langsung kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik atau lansia. Dapat menjelaskan kondisi nyata pelayanan di lapangan dan upaya petugas menjaga keadilan distribusi.
4	Pendamping Sosial / TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan)	Berperan dalam koordinasi antara pemerintah daerah, kantor pos, dan masyarakat. Dapat memberikan informasi mengenai validasi data penerima bantuan serta efektivitas kolaborasi antar-aktor kebijakan.
5	Perangkat Desa (Kepala Desa / Sekdes)	Terlibat dalam sosialisasi jadwal penyaluran dan pengawasan di tingkat desa. Dapat memberikan perspektif mengenai kerja sama antara desa dan PT Pos Indonesia dalam memastikan ketepatan sasaran penerima bantuan
6	Masyarakat Penerima Bantuan Sosial (KPM)	Sebagai penerima layanan langsung dari Kantor Pos. Dapat memberikan pandangan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, serta hambatan yang dirasakan selama proses penyaluran bantuan sosial.

Pemilihan keenam kelompok informan tersebut dilakukan karena masing-masing memiliki peran strategis dan pengalaman langsung dalam rantai pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung. Dari sisi kelembagaan, informan seperti kepala kantor pos dan petugas layanan memberikan pemahaman tentang mekanisme internal, prosedur kerja, serta strategi adaptasi organisasi. Dari sisi kolaborasi antar-aktor, pendamping sosial dan perangkat desa menjelaskan bagaimana koordinasi lintas lembaga berperan dalam efektivitas pelayanan.

Dari sisi masyarakat penerima manfaat, informan masyarakat penerima bantuan sosial memberikan gambaran nyata tentang persepsi dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pendekatan pemilihan informan secara purposif ini memungkinkan peneliti memperoleh data triangulatif, yaitu data yang bersumber dari berbagai perspektif untuk memastikan keabsahan temuan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan secara utuh proses, makna, dan nilai pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung dalam kerangka teori *New Public Service* dan *Public Enterprise*.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data merupakan langkah penting untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif mengenai fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang telah ditentukan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Jenis wawancara ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terhadap praktik pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung. Wawancara mendalam dilakukan terhadap enam kelompok informan, yaitu: kepala kantor pos, petugas layanan, petugas lapangan, pendamping sosial, perangkat desa, dan masyarakat penerima bantuan sosial. Tujuan utama wawancara ini adalah untuk memperoleh data kualitatif yang kaya mengenai:

- a. Proses penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung.
- b. Kendala dan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan.
- c. Strategi adaptasi dan inovasi pelayanan.
- d. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan nilai sosial yang dirasakan.

2. Observasi Partisipatif (*Participatory Observation*)

Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi penelitian, yaitu di Kantor Pos Bandar Agung, untuk melihat secara nyata proses pelayanan publik yang berlangsung. Observasi ini dilakukan secara partisipatif pasif, di mana peneliti hadir dan mengamati kegiatan pelayanan tanpa terlibat langsung dalam proses kerja. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data empiris mengenai:

- a. Tata laksana pelayanan dan mekanisme antrean.
- b. Interaksi antara petugas dan masyarakat.

- c. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan.
- d. Situasi sosial selama proses penyaluran bantuan sosial berlangsung.
- e. Data observasi digunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan menguji konsistensi antara pernyataan informan dan kondisi di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai sumber data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dikumpulkan meliputi:

- a. Data realisasi penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung.
- b. Profil dan struktur organisasi Kantor Pos Bandar Agung.
- c. Pedoman dan peraturan dari PT Pos Indonesia terkait pelayanan bantuan sosial.
- d. Foto, jadwal penyaluran, serta data pendukung lain dari pemerintah desa atau pendamping sosial.
- e. Teknik dokumentasi ini membantu memperkuat keabsahan data karena memberikan bukti konkret mengenai kegiatan pelayanan publik di lapangan.

Keterkaitan Antar Teknik Pengumpulan Data Ketiga teknik pengumpulan data tersebut digunakan secara terpadu untuk menghasilkan data yang saling melengkapi (triangulasi metode).

- a. Wawancara memberikan data verbal dan persepsi informan.
- b. Observasi memberikan data empiris dan perilaku nyata di lapangan.
- c. Dokumentasi memberikan bukti administratif dan kontekstual.

Dengan demikian, kombinasi ketiga teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran menyeluruh tentang upaya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung dalam kerangka teori *New Public Service* dan *Public Enterprise*.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga tahap penulisan laporan penelitian. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), analisis data kualitatif meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau

verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Ketiga tahapan tersebut digunakan secara siklikal dan berulang selama proses penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi untuk menemukan pola, tema, dan isu utama yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung. Dalam tahap ini peneliti melakukan:

- a. Klasifikasi data berdasarkan tema penelitian (pelayanan publik, efisiensi, partisipasi, kendala, inovasi).
- b. Menyaring informasi yang tidak relevan.
- c. Menyusun data awal ke dalam kategori sesuai dengan indikator teori *New Public Service* dan *Public Enterprise*.
- d. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyiapkan data agar mudah dipahami dan diinterpretasikan pada tahap berikutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks tematik. Penyajian data dimaksudkan agar peneliti dapat melihat hubungan antarvariabel, pola, serta kecenderungan yang muncul.

- a. Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk:
- b. Narasi deskriptif hasil wawancara dengan informan.
- c. Kutipan langsung dari informan untuk memperkuat interpretasi.
- d. Tabel tematik yang mengelompokkan faktor pendukung dan penghambat optimalisasi pelayanan.
- e. Dokumentasi visual seperti foto kegiatan pelayanan di Kantor Pos Bandar Agung
- f. Tahapan ini membantu peneliti dalam melihat keterkaitan antara teori dan temuan empiris di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir adalah melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menarik kesimpulan. Peneliti menafsirkan makna dari data yang terkumpul dan memverifikasi kesimpulan sementara dengan cara membandingkan antar sumber data (triangulasi sumber). Kesimpulan dalam penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan utama penelitian, yaitu bagaimana optimalisasi pelayanan publik dilakukan oleh Kantor Pos Bandar Agung dalam menyalurkan bantuan sosial berdasarkan nilai-nilai *New Public Service* dan prinsip *Public Enterprise*.

Verifikasi dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian untuk menjaga keabsahan hasil, baik melalui pemeriksaan ulang terhadap informan (member check) maupun melalui perbandingan antar data dari berbagai teknik pengumpulan. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas temuan penelitian kualitatif, dilakukan uji keabsahan data melalui beberapa teknik yang direkomendasikan oleh Miles dan Huberman (2014) serta Moleong (2017). Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji menggunakan empat kriteria utama: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

4. Kredibilitas (*Credibility*)

- a. Kredibilitas bertujuan memastikan kebenaran data dan interpretasi yang dihasilkan peneliti. Untuk meningkatkan kredibilitas, penelitian ini menggunakan beberapa strategi:
- b. Triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai informan.
- c. Member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil temuan kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara interpretasi peneliti dan pengalaman informan.
- d. Perpanjangan keikutsertaan (*prolonged engagement*), yakni peneliti melakukan pengamatan lapangan secara intensif agar memahami konteks sosial pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung secara mendalam.

5. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Dalam penelitian ini, transferabilitas dijaga dengan cara:

- a. Menyajikan deskripsi kontekstual yang kaya dan rinci tentang lokasi penelitian, karakteristik masyarakat, dan mekanisme pelayanan di Kantor Pos Bandar Agung.
- b. Memberikan gambaran yang jelas tentang latar sosial, budaya, dan kelembagaan agar pembaca dapat menilai relevansi temuan dengan situasi lain.

6. Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas menunjukkan konsistensi hasil penelitian apabila dilakukan oleh peneliti lain dengan metode yang sama. Upaya menjaga dependabilitas dilakukan melalui:

- a. Audit trail, yaitu pencatatan sistematis seluruh proses penelitian mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan.
- b. Penggunaan pedoman wawancara dan observasi yang sama untuk semua informan agar hasil data dapat dibandingkan secara konsisten.

7. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas memastikan bahwa temuan penelitian berasal dari data, bukan dari bias atau asumsi peneliti. Dalam penelitian ini dilakukan melalui:

- a. Dokumentasi setiap proses analisis dan pengambilan keputusan penelitian.
- b. Triangulasi data untuk memastikan kesesuaian hasil antara berbagai sumber informasi.
- c. Refleksi peneliti terhadap posisi dan perannya selama proses penelitian agar interpretasi data tetap objektif.

3.8 Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian sosial, sebagaimana dijelaskan oleh Neuman (2014), yang meliputi aspek penghormatan terhadap hak informan, kerahasiaan data, dan tanggung jawab akademik. Etika penelitian ini dijaga melalui beberapa langkah berikut:

1. Persetujuan dan Informasi (*Informed Consent*)

Sebelum melakukan wawancara atau observasi, peneliti terlebih dahulu menjelaskan tujuan, manfaat, dan proses penelitian kepada para informan. Informan diberikan kebebasan untuk menyetujui atau menolak berpartisipasi dalam penelitian.

2. Kerahasiaan dan Anonimitas (*Confidentiality and Anonymity*)

Identitas informan dijaga kerahasiaannya. Dalam laporan penelitian, nama informan disamarkan untuk melindungi privasi dan mencegah dampak negatif bagi pihak terkait.

3. *Non-maleficence* (Tidak Merugikan Informan)

Peneliti memastikan bahwa kegiatan penelitian tidak menimbulkan dampak negatif, baik secara sosial maupun psikologis, terhadap informan.

4. Kejujuran dan Integritas Akademik

Peneliti berkomitmen menyajikan data dan hasil penelitian apa adanya, tanpa manipulasi atau rekayasa data. Semua sumber teori dan informasi yang digunakan dicantumkan secara jelas untuk menghindari plagiarisme.

5. Pertanggungjawaban Ilmiah

Hasil penelitian disusun dan dilaporkan secara sistematis sebagai bentuk tanggung jawab akademik, dengan tujuan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta peningkatan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung oleh PT Pos Indonesia, dapat disimpulkan beberapa hal utama sebagai berikut:

5.1.1. Optimalisasi pelayanan telah dilaksanakan secara substantif dan kontekstual.

Kantor Pos Bandar Agung mampu menjalankan fungsi distribusi bantuan sosial secara efektif melalui strategi adaptif yang disesuaikan dengan kondisi lapangan. Pengelolaan antrean yang tertib, koordinasi aktif dengan aparat desa dan pendamping sosial, serta pelayanan inklusif bagi lansia dan kelompok rentan menunjukkan bahwa orientasi pelayanan telah berfokus pada kepentingan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa secara kapasitas internal, aparatur telah bekerja maksimal dalam batas sumber daya yang tersedia.

5.1.2. Hambatan pelayanan lebih bersifat struktural daripada personal.

Kendala yang muncul selama proses distribusi tidak disebabkan oleh rendahnya kinerja petugas, melainkan oleh faktor eksternal seperti keterbatasan sarana dan prasarana, ketidakstabilan jaringan internet, serta potensi ketidaksinkronan data penerima manfaat dari pemerintah pusat. Dengan demikian, persoalan utama terletak pada penguatan sistem dan dukungan infrastruktur, bukan pada kualitas sumber daya manusia.

5.1.3. Optimalisasi masih bersifat adaptif dan belum sepenuhnya sistemik.

Keberhasilan pelayanan sangat ditopang oleh komitmen, fleksibilitas, dan empati petugas di lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan masih cenderung bergantung pada individu (person-dependent), sehingga memerlukan penguatan sistem kelembagaan agar keberlanjutan pelayanan tidak terpengaruh oleh dinamika internal organisasi.

5.1.4. Potensi pencapaian maksimal sangat terbuka.

Apabila dukungan infrastruktur, stabilitas sistem digital, serta sinkronisasi dan validitas data penerima manfaat dapat diperkuat secara menyeluruh, maka distribusi bantuan sosial berpotensi mencapai tingkat efektivitas yang lebih stabil, presisi, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Kantor Pos Bandar Agung telah menunjukkan kapasitas optimal dalam menjalankan mandat pelayanan publik sesuai kondisi riil di wilayah pedesaan. Tantangan yang tersisa bukan terletak pada komitmen pelaksana, melainkan pada kebutuhan penguatan sistem, integrasi data, dan dukungan kebijakan yang lebih terstruktur.

5.2. Saran

5.2.1. Saran untuk PT Pos Indonesia

1. Penguatan Sistem Berbasis Infrastruktur, Bukan Sekadar Adaptasi SDM

Temuan menunjukkan bahwa keberhasilan realisasi 95,16% lebih banyak ditopang oleh komitmen dan adaptasi petugas, bukan oleh sistem yang mapan. Ketergantungan pada kapasitas individual ini merupakan kelemahan struktural yang berisiko terhadap keberlanjutan pelayanan. Oleh karena itu, manajemen pusat **PT Pos Indonesia** perlu:

- a. Menyusun standar minimal fasilitas kantor pos pedesaan
- b. Menambah perangkat elektronik dan sistem cadangan
- c. Memperkuat stabilitas jaringan internet
- d. Mengintegrasikan sistem antrean dan verifikasi semi-digital

2. Pemerataan Fasilitas Antarwilayah

Adanya kesenjangan sarana antara kantor pos pedesaan dan semi-perkotaan menunjukkan belum meratanya dukungan fasilitas. PT Pos Indonesia perlu melakukan audit internal berbasis wilayah untuk memetakan disparitas sarana dan menyusun kebijakan afirmatif bagi kantor pos di daerah dengan keterbatasan infrastruktur.

3. Model Digitalisasi Kontekstual (Hybrid System)

Mengingat keterbatasan jaringan dan literasi digital masyarakat, digitalisasi tidak dapat dipaksakan secara seragam. Model pelayanan hybrid (manual-digital) perlu dirancang secara sistematis agar transformasi tidak menciptakan eksklusi baru bagi masyarakat pedesaan.

5.2.2. Saran untuk Pemerintah Pusat (Evaluasi Data dan Kebijakan)

1. Evaluasi dan Sinkronisasi Data Penerima Manfaat Secara Berkala

Salah satu kelemahan utama dalam pelayanan bansos adalah potensi ketidaksinkronan data antara pusat dan kondisi riil di lapangan. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui kementerian terkait perlu:

- a. Melakukan evaluasi berkala terhadap validitas dan akurasi data penerima manfaat
- b. Mengintegrasikan pembaruan data berbasis verifikasi lapangan
- c. Memperkuat mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*) dari kantor pos dan aparat desa

2. Mekanisme Monitoring Berbasis Wilayah Rentan

Pemerintah pusat perlu mengembangkan sistem monitoring khusus untuk wilayah pedesaan dengan tingkat kemiskinan tinggi dan keterbatasan infrastruktur, sehingga kebijakan penyaluran bantuan sosial lebih responsif terhadap kondisi geografis dan sosial ekonomi setempat.

3. Evaluasi Dampak Implementasi Digitalisasi Bansos

Transformasi digital harus disertai evaluasi dampak sosial, khususnya terhadap kelompok lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Tanpa evaluasi tersebut, digitalisasi berpotensi menimbulkan ketimpangan akses pelayanan

5.2.3. Penelitian Selanjutnya

1. Penggunaan Pendekatan Komparatif Multi-Lokasi

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan komparatif dengan melibatkan beberapa kantor pos di wilayah pedesaan dan semi-perkotaan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan kapasitas pelayanan, dukungan infrastruktur, serta variasi kendala yang dihadapi di masing-masing wilayah. Dengan desain multi-lokasi, hasil penelitian akan memiliki daya generalisasi yang lebih kuat serta mampu memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif.

2. Pengembangan Metode Mixed Methods (Kualitatif–Kuantitatif)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menekankan pada analisis proses dan dinamika pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat mengombinasikan metode kualitatif dengan survei kuantitatif, misalnya melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau instrumen penilaian kualitas layanan berbasis indikator terukur. Pendekatan ini akan menghasilkan analisis yang lebih objektif, terukur, dan dapat dibandingkan secara statistik antarwilayah maupun antarperiode waktu.

3. Kajian Dampak Jangka Panjang Digitalisasi Pelayanan

Transformasi digital dalam penyaluran bantuan sosial perlu dikaji secara lebih mendalam, khususnya terkait dampaknya terhadap aksesibilitas layanan bagi masyarakat pedesaan. Penelitian lanjutan dapat mengevaluasi sejauh mana digitalisasi meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi distribusi, serta menilai potensi risiko seperti kesenjangan literasi digital,

keterbatasan jaringan, dan eksklusi kelompok rentan. Kajian longitudinal (jangka panjang) sangat diperlukan untuk melihat keberlanjutan dampak kebijakan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adi, I. R. (2013). *Intervensi Komunitas dan Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agus Dwiyanto. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Bambang Supriyadi. (2022). *Manajemen Sektor Publik di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Budi Setiyono. (2020). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Prenadamedia Group.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., & Blanc, T. (2013). *Public Administration: An Action Orientation* (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erwan Agus Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Frederickson, H. G. (1996). *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasi*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada.

- Hidayat, R. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Ika Widiastuti, S. (n.d.). *Teori Administrasi Publik*. <https://media.neliti.com/media/publications/593365-teori-administrasi-publik-e56ae50d.pdf>
- Kamaruddin, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kuncoro, M. (2018). *Ekonomi Pembangunan: Teori, Masalah, dan Kebijakan* (5th ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lembaga Administrasi Negara. (2000). *Good Governance: Kerangka Konseptual dan Implementasi*. Jakarta: LAN.
- Lubis, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Miftah Thoha. (2019). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. New York: Plume.
- Osborne, S. P. (2006). *The New Public Governance?* London: Routledge.
- Prabowo, H. (2022). *Inovasi Pelayanan Organisasi Publik*. <https://eprints2.ipdn.ac.id/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisas%20Publik%20COPY.pdf>
- Riant Nugroho. (2021). *Public Policy: Dinamika Kebijakan Publik di Indonesia*. Elex Media Komputindo.
- Rizalihadi, T. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Regulasi, Inovasi*. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/638416-manajemen-pelayanan-publik-teori-regulas-0335ca98.pdf>
- Sabaruddin Abdullah. (2020). *Good Governance dalam Perspektif Administrasi Publik Indonesia*. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2012). *Administrasi Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Suganda, D. A. (2025). *Administrasi Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi dalam Pemerintahan Modern*. Media Penerbit Indonesia

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2014). *Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. (2012). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Thoha, M. (2012). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Wasistiono Sadu. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. IPDN Press.

Jurnal

- Aiyar, Y., Davis, V., & Govindan, V. (2021). The state of *social* protection delivery systems in developing countries. *World Development*, 141, 105389.
- Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez Bolívar, M. P., & López Hernández, A. M. (2020). *Transparency in governments: A meta-analytic review*. *Government Information Quarterly*, 37(3).
- Amelia, V. (2022). Pelayanan publik inklusif. *Jurnal Studi Kependudukan*, 5(3).
- Anwaruddin, A. (2004). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Paradigma Good Governance*. Jurnal Ilmiah Administrasi. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/download/186/134>
- Arifin, Z. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima manfaat bansos. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(2).
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public value governance: Moving beyond traditional public administration and New Public Management*. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jeim/article/1849828>
- Budiyanto, M. N., et al. (2025). *Digital Transformation and Public value Creation in Public Administration: Co-production-Based Governance*. IAPA Proceedings. <https://journal.iapa.or.id/proceedings/article/view/1331>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Revisited*. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/puar.12347>
- Fadilah, R., & Nugraha, A. (2020). Tata Kelola Kolaboratif dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Borneo Administrator*. <https://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/402>
- Fauzi, R., & Marpaung, A. (2018). Peran BUMN dalam pelayanan publik. *Jurnal BUMN dan Kebijakan Publik*, 1(1).

- Hadi, I. (2024). *Modernisasi dan Digitalisasi Public Service melalui SPBE*. Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi. <https://jurnal.umnu.ac.id/index.php/kst/article/download/1398/591>
- Handayani, R., & Wicaksono, T. (2020). Transparansi dan akuntabilitas penyaluran bansos tunai. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2).
- Haryanto, D. (2019). Dampak penyaluran bansos terhadap kesejahteraan keluarga miskin. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 10(2).
- Hasanah, U., & Firdaus, M. (2021). Tantangan Implementasi SPBE dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. <https://jurnal.unila.ac.id/index.php/jiana/article/view/23985>
- Kurniasih, D., & Prasetyo, B. (2020). Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Program Bantuan Sosial. *Jurnal Administrasi Negara*. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jan/article/view/33421>
- Kurniawan, T. (2017). Good *governance* dan pelayanan publik. *Jurnal Tata Kelola*, 4(3).
- Lestari, N., & Handayani, T. (2023). Pelayanan Publik Inklusif bagi Kelompok Rentan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://journal.umy.ac.id/index.php/jip/article/view/18654>
- Lestari, P., & Hadi, M. (2022). Ketepatan sasaran bansos. *Jurnal Statistik Sosial*, 2(1).
- Nurhidayah, L. (2021). Peran PT Pos Indonesia dalam penyaluran bantuan sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1).
- Ofoma, C. (2024). *Digitalization and Public value Co-Creation in Public Sector Organizations*. Administrative Science Journal. <https://doi.org/10.54201/iajas.98>
- Pramono, J., & Kurniawan, T. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *New Public Service*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jakpp/article/view/59412>
- Priyanto, E. (2018). Digitalisasi penyaluran bansos. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 5(1).
- Putri, M. A., & Yuliani, E. (2019). Faktor Sosial dalam Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*. <https://journal.publication.id/index.php/japi/article/view/211>
- Putri, N. (2019). Distribusi logistik bantuan sosial. *Jurnal Logistik dan Distribusi*, 3(2).
- Rahmawati, D., & Widodo, S. (2016). Mekanisme pengaduan publik bansos. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(1).

- Ramadhani, S., & Sari, N. (2024). Digital *Governance* dan Efisiensi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Good Governance*. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JGG/article/view/1987>
- Sadat, A., Lawelai, H., & Yudarsat, A. P. (2025). *The Impact of Digital Governance on Public Service Efficiency: A Cross-Country Analysis*. *Jurnal Governance & Law Policy*. <https://doi.org/10.47650/jglp.v7i1.1871>
- Saragih, B. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(2).
- Scupola, A., & Mergel, I. (2022). *Co-production in digital transformation of public administration and public value creation*. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>
- Sulistiyowati, R. (2019). Peran BUMN dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(3).
- Suryadi, A., & Pratama, R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/view/5123>
- Suryanto, A., & Rizki, P. (2019). Efektivitas kebijakan bantuan sosial. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3).
- Syahputra, R., & Amelia, F. (2022). Koordinasi Lintas Aktor dalam Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Governance*. <https://journal.uin-suska.ac.id/index.php/governance/article/view/15876>
- Trimurti Ningtyas, M. KP. (2017). *New Public Service: Pelayanan Publik Berbasis Humanistik untuk Reformasi Birokrasi*. *Jurnal Negara*. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/download/283/339>
- Wibowo, H., & Lestari, D. (2022). Efektivitas Implementasi Kebijakan Bantuan Sosial di Tingkat Lokal. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. <https://journal.ugm.ac.id/jsp/article/view/68954>
- Wijayanti, S. (2017). Akuntabilitas penyaluran bantuan. *Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 6(2).

Website/Lain-lain

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Kesejahteraan Rakyat*.
- Bappenas. (2022). *Evaluasi Kebijakan Bantuan Sosial*.
- Kementerian Sosial RI. (2023). *Program Bantuan Sosial*.
- OECD. (2019). *Governance at a Glance*.

- OECD. (2021). *Government at a glance 2021*. OECD Publishing.
<https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-2021.htm>
- Oxford University Press. (n.d.). *Journal of Public Administration Research and Theory*. <https://academic.oup.com/jpart>
- PT Pos Indonesia. (2023). *Profil & Laporan Tahunan*.
- The Treasury (Australia). (2024). *Review of Social Assistance Systems*.
- Transparency International. (2022). *Corruption Perceptions Index*.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*.
- Wiley Online Library. (n.d.). *Governance*.
<https://onlinelibrary.wiley.com/journal/14680491>
- World Bank. (1992). *Governance and Development*.
- World Bank. (2000). *Reforming Public Institutions and Strengthening Governance*.
- World Bank. (2021). *Protecting the Poor and Vulnerable: Social Assistance in Indonesia*.
- SAGE Publications. (n.d.). *Public Works Management & Policy*.
<https://journals.sagepub.com/home/pwm>
- SAGE Publications. (n.d.). *Review of Public Personnel Administration*.
<https://journals.sagepub.com/home/rop>
- SAGE Publications. (n.d.). *State and Local Government Review*.
<https://journals.sagepub.com/home/slgr>