

Halaman Intisari

PT. Pos Indonesia merupakan layanan jasa pengiriman yang tengah menghadapi hambatan dan tantangan di tengah persaingan dunia usaha yang bergerak dibidang yang sama. Diketahui kondisi persaingan ini mulai muncul saat perusahaan jasa pengiriman lain yang secara kualitas dan kuantitas berhasil lebih unggul dari PT. Pos Indonesia saat ini. Maka sudah selayaknya PT. Pos melakukan upaya untuk menjaga eksistensi dan daya saing PT. Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui upaya PT. Pos dalam menjaga eksistensi dan daya saing di tengah persaingan dunia usaha yang sama. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan teori New Public service. Hasil penelitian PT. Pos Kantor Cabang Sumenep telah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan pelayanan yang baik dan penerapan program layanan khusus kepada komunitas UMKM sebagai wujud memajukan ekonomi lokal, menerapkan aplikasi berbasis digital dan ikut andil dalam penyaluran bantuan pemerintah untuk mewujudkan komitmen pelayanan publik sebagaimana mestinya.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, New Public Service, BUMN PT. Pos Indonesia*

ABSTRACT

PT. Pos Indonesia is a delivery service that is currently facing obstacles and challenges amidst competition in the business world operating in the same field. It is known that this competitive condition began to emerge when other delivery service companies that were superior in quality and quantity to PT. Current Indonesian Post. So it is appropriate for PT. Pos makes efforts to maintain the existence and competitiveness of PT. Pos Indonesia as a State-Owned Enterprise (BUMN). The aim of the research is how PT. Post in maintaining existence and competitiveness amidst the same competitive business world. The research method uses qualitative research methods with a New Public Service theory approach. PT. research results. The Sumenep Branch Post Office has provided satisfaction to customers with good service and the implementation of special service programs for the MSME community as a form of advancing the local economy, implementing digital-based applications and taking part in distributing government assistance to realize the public service commitment as it should be.

Keywords: Public Service, New Public Service, BUMN PT. Pos Indonesia

