

Penelitian ini tentang transformasi institusi publik dalam memberikan pelayanan publik, menggunakan kasus PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta. Pada tahun 1940-an, PT. Pos Indonesia menjadi satu-satunya jasa pengiriman barang yang digunakan di Indonesia serta memonopoli bisnis pengiriman barang. Terbukanya gerbang globalisasi menjadi tantangan tersendiri bagi PT. Pos Indonesia. Hadirnya sektor privat seperti TIKI (Titipan Kilat) dan JNE – *Express Across Nations* memunculkan kompetisi bagi PT. Pos Indonesia. Agar mampu memberikan pelayanan publik yang baik, serta mampu bersaing dengan sektor private PT. Pos Indonesia melakukan transformasi.

Dalam penelitian ini, rumusan masalah dari peneliti adalah bagaimana bentuk transformasi PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik. Peneliti menemukan bahwa PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta melakukan transformasi dalam tiga aspek, yaitu SDM, sistem dan struktur, dan aspek terakhir yaitu dari strategi bisnis. Dari ketiga aspek tersebut, transformasi pada aspek strategi menjadi tantangan terbesar PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta. Hal ini karena dalam menentukan strateginya, PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta dihadapkan pada teknologi yang semakin canggih dan persaingan dari sektor private yang semakin menjamur. Sedangkan dalam aspek SDM merupakan permasalahan yang cepat teratasi, sehingga saat ini SDM PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode studi kasus. Metode studi kasus dipilih karena metode ini mampu menjelaskan suatu fenomena secara mendalam dengan cara mengambil kasus yang ada di PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta. Dengan metode ini peneliti dapat mengetahui transformasi apa saja yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik.

Transformasi yang dilakukan PT. Pos Indonesia Wilayah Sleman dan Yogyakarta ini tidak terlepas dari status instansi publik. Bermodal sebagai BUMN, menjadikan bekal untuk PT. Pos Indonesia dalam menentukan arah transformasi. Dengan dukungan dari negara dan berstatus sebagai BUMN, PT. Pos Indonesia mencoba menjalankan tanggung jawabnya dengan memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. PT. Pos Indonesia menggunakan uang publik sebagai modal dan mengembalikan lagi uang tersebut dengan bentuk pelayanan yang efisien dan efektif. Berawal dari negara dan kembali ke masyarakatlah yang menjadi dasar pemikiran adanya transformasi ini.

ABSTRACTION

This study is about transformation of public institution in providing public service, using the case of PT. Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region. In the 1940s, PT POS Indonesia is the only delivery service that can be used in Indonesia, also monopolize the freight business in that time. The globalization being a specific challenge for PT POS Indonesia. The competition appear for PT POS Indonesia with the presence of another private sector company such as TIKI and JNE _ Express Across Nation in freight business. And to be able provide a good public service and compete with the private sector, PT Pos Indonesia make a transformation.

In these research, the shape of transformation PT Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region in providing public services is the main problem solver. I found that PT Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region perform transformation in three aspects ; human resources, systems and structures, and the business strategy. The strategy aspect is the biggest challenge for PT Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region . Sophisticated technology and competition from private sector give more difficulty for PT Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region specify a strategy. Meanwhile, the problem of human resources aspect have been resolved quickly, nowadays PT Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region is already provide the best services.

These qualitative research using the case study method. The case study method has been chosen because this method providing capability to explain in depth by taking a case of PT Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta. Transformation that has been done by PT. Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region will visible with this method. Being the public agencies give more advantage for PT Pos Indonesia Sleman and Yogyakarta Region do the transformation. As a state company, PT Pos Indonesia design the direction of transformation more easily. With the country support and as a state company, PT Pos Indonesia be responsible to provide best public services. By using the state fund as capital, PT Pos Indonesia perform the efficient and effective services for publics. The rationale for this transformation is from the state then back again to the society.