

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia Jakarta Selatan

Kantor Pos Indonesia Tingkat wilayah Kabupaten/Kota berkedudukan di Kabupaten /Kota, suatu perusahaan yang lapangan usahanya bergerak dalam bidang penyelenggaraan dan jasa pos, yang terdiri dari Layanan Bisnis Komunikasi, Bisnis Logistik, Bisnis Keuangan. PT Pos Indonesia Mempunyai tugas dan fungsi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, PT Pos Indonesia meyenggarakan fungsi :

- a. Pengelolaan SDM dan sarana
- b. Pengelolaan keuangan Perusahaan
- c. Pembangunan fasilitas
- d. Memberikan jasa layanan yang prima

Kota Jakarta Selatan merupakan sebuah Kota yang terletak di DKI Jakarta, Indonesia. Adapun batas-batas Kota Jakarta Selatan adalah sebagai berikut :

- a. Sisi Utara : Jakarta Barat dan Jakarta Pusat
- b. Sisi Timur : Jakarta Timur
- c. Sisi Selatan : Kota Depok
- d. Sisi Barat : Kota Tangerang Selatan

Jakarta Selatan adalah kota dengan jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 2.296.977 jiwa, termasuk diantaranya 2.198 jiwa merupakan Warga Negara Asing (WNA). Sementara pada akhir tahun 2023, penduduk Jakarta Selatan berjumlah 2.406.082 jiwa. Wilayah yang terluas di Jakarta Selatan adalah kecamatan Jagakarsa yang memiliki wilayah seluas 24,87 km².

PT Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pelayanannya tersebar di Indonesia dan saat ini bukan

hanya perusahaan yang bekerja pada bidang jasa yaitu kurir, karena pada saat ini sudah banyak perusahaan pada bidang jasa kurir untuk menjadi pesaing. BUMN menjadi salah satu lembaga yang menyediakan beberapa fasilitas bagi perusahaan yang dahulunya milik negara yakni PT POS Indonesia Persero. PT POS Indonesia Persero merupakan salah satu lembaga yang telah banyak diketahui oleh masyarakat sehingga letaknya berada di seluruh Indonesia hingga pelosok negeri. PT POS Indonesia bergerak pada bidang jasa dengan membantu masyarakat yang ingin mengirimkan barang maupun uang hingga surat antar wilayah terbesar di Indonesia.

PT Pos Indonesia mengeluarkan pospay sebagai salah satu inovasi untuk melakukan transformasi digital, kehadirannya dapat membantu untuk pembayaran melalui non-tunai. Dengan hadirnya pospay dapat memudahkan masyarakat untuk menggunakannya. Tetapi, pada saat ini masih kurangnya terkait penyebaran informasi dari program aplikasi pospay. Sehingga banyak masyarakat yang tidak menggunakannya. Sehingga, PT Pos Indonesia Jakarta Selatan harus memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengembangkan teknologi yang lebih dinamis serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Pospay adalah sebuah layanan pembayaran terpadu yang diluncurkan oleh Pos Indonesia. Berbagai transaksi keuangan akan berjalan dengan lebih mudah dan lancar dengan menggunakan layanan yang satu ini. Aplikasi pospay adalah jawaban untuk semua kebutuhan layanan keuangan tersebut. Masyarakat hanya perlu mengakses layanan yang satu ini melalui *smartphone* atau bahkan dengan mendatangi kantor pos terdekat. Pengguna aplikasi pospay adalah mereka yang membutuhkan layanan keuangan yang cepat dan praktis, sehingga bisa melakukan berbagai transaksi keuangan yang dibutuhkan setiap waktu dengan mudah

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun visi dan Misi Pos Indonesia Jakarta Selatan sebagai berikut :

a. Visi

“Membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan Sejahtera”

b. Misi

Menjadi penyedia jasa kurir, logistic, keuangan paling kompetitif

4.2 Hasil Penelitian

Pembahasan yang diperoleh selama pengumpulan data analisis dari hasil dari penelitian yang ada dilapangan, serta telah dilakukan penyesuaian dengan Teori Dynamic Governance menurut Neo and Chen (2007) yang berfokus pada 3 poin utama kapabilitas dinamis, yaitu :

1. *Thinking Ahead*

Akan mendorong institusi pemerintah untuk menilai dan meninjau kembali kebijakan dan strategi yang sedang berjalan, memperbaharui target dan tujuan, dan menyusun konsep baru kebijakan yang dipersiapkan untuk menyongsong masa depan.

2. *Thinking Again*

Mengkaji ulang terhadap hal-hal yang sudah terjadi mencakup informasi baru, ukuran/standar yang telah ditentukan, masalah dari suatu kebijakan atau program.

3. *Thinking Across*

Belajar dari pengalaman dan pemikiran orang lain dalam mengelola sebuah pemerintahan akan didapat ide-ide dan pemikiran yang baru dalam melakukan inovasi kebijakan, strategi, dan program bagi kesejahteraan Masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta dengan pengumpulan data yang digunakan diantaranya yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan.

4.2.1 Thinking Ahead

Merupakan kemampuan mengidentifikasi pada pelaksanaan untuk masa mendatang, memahami dampak sosial-ekonomi Masyarakat, dan menghindari potensi ancaman yang dapat menghambat kemajuan program yang ada. Berfikir kedepan akan mendorong pemerintah untuk menilai dan meninjau kembali kebijakan yang sedang berjalan, memperbaharui tujuan, dan Menyusun konsep yang baru untuk masa mendatang.

A. Memberikan Pelayanan Yang Sesuai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan, menjelaskan mengenai pelayanan program pospay yang diberikan terhadap pelanggan.

Berikut hasil pernyataan yang disampaikan oleh informan 2, mengatakan :

“Sudah sesuai dengan standar pelayanan saat ini, dan Pos Indonesia selalu melakukan perbaikan dari program pospay tersebut, sehingga masyarakat lebih mudah untuk mengakses aplikasi tersebut. Saat ini pospay juga sudah bisa melakukan pembayaran secara digital.” (Wawancara, I₂ pada Tanggal 28 Mei 2024).

Selain melakukan wawancara dengan informan 2, dalam hal ini dilakukan juga wawancara kepada Informan masyarakat 4 bukan pengguna pospay mengenai pelayanan yang diberikan. Yang mengatakan bahwa :

“Walaupun kami yang tidak menggunakan pospay, ketika kami datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi, pelayanan yang diberikan oleh Pos Indonesia sudah sesuai dan fasilitas yang diberikan kepada kami juga cukup baik, sehingga kami merasa nyaman ketika bertransaksi untuk melakukan pembayaran, dan lain-lain.” (Wawancara, I₄ Tanggal 6 Juni 2024)

Lebih lanjut, informan masyarakat 6 yang menggunakan pospay, mengatakan bahwa :

Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Pos Indonesia bagi pengguna pospay sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada?

“Dengan menggunakan pospay jadi lebih mudah pelayanan yang diberikan, karena banyak sekali fitur yang ada di aplikasi tersebut”.

(Wawancara, I₆ Tanggal 25 Agustus 2024).

Lebih lanjut, informan 3, mengatakan bahwa :

“Melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya lebih mengetahui cara menggunakan pospay, untuk mempermudah melakukan transaksi secara online, dan melengkapi fitur-fitur yang ada di pospay saat ini.” **(Wawancara, I₃ Tanggal 28 Mei 2024).**

Lebih lanjut, informan 3 mengatakan bahwa :

“Pos Indonesia harus mampu menyesuaikan diri dengan cara meningkatkan pelayanan yang ada supaya lebih nyaman untuk pelanggan dan karyawan yang ada. Contohnya pelayanan pengantaran ekspres dimana pengiriman tersebut harus sesuai dengan estimasi yang diberikan dan tidak boleh ada keterlambatan untuk pengiriman tersebut.” **(Wawancara, I₃ Tanggal 28 Mei 2024).**

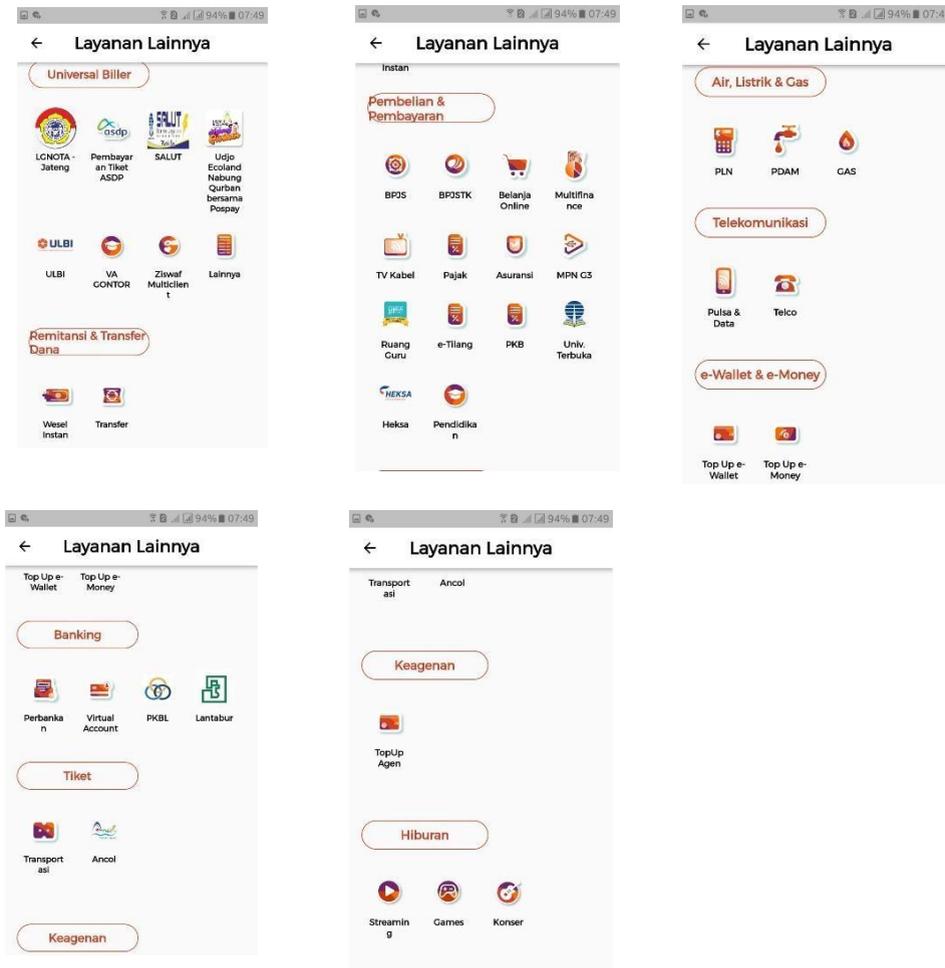
Berdasarkan hasil wawancara diatas, pelayanan yang diberikan oleh Pos Indonesia sudah sesuai. Hal ini menciptakan kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menikmati pelayanan yang diberikan

Gambar 4.1

Tampilan Awal Aplikasi Pospay



Gambar 4.2
Fitur Pelayanan Pembayaran Yang Ada Di Pospay



Berdasarkan hasil dokumentasi, dapat dilihat bahwa aplikasi pospay memiliki banyak sekali fitur pembayaran, sehingga sangat memudahkan masyarakat untuk menggunakannya ketika dimana saja, dan memiliki scan barcode untuk melakukan transaksi pembayaran ditempat lain. Dengan perkembangan teknologi saat ini, Pos Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan harus memanfaatkan program dari pospay tersebut

B. Mengubah Pos Indonesia Menjadi Lebih Baik Dalam Menghadapi Era Digital

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan terkait mengubah Pos Indonesia menjadi lebih baik dalam menghadapi era digital, maka diperoleh berbagai informasi atas wawancara yang penulis lakukan.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada salah satu informan 3 yang mengatakan bahwa :

“Memperkenalkan pelayanan yang di Pos Indonesia, dan bekerjasama dengan perusahaan lain supaya dapat bersaing. Melakukan perubahan sistem pelayanan yang masih kurang saat ini.” **(Wawancara, I₃ Tanggal 28 Mei 2024).**

Terlepas yang dilakukan oleh Pos Indonesia untuk menghadapi era digital saat ini. Informan 1 menjelaskan bahwa :

“Pos Indonesia sudah melakukan antisipasi terhadap perkembangan yang ada, sehingga pospay ini dapat digunakan untuk kedepannya di era digital saat ini.” **(Wawancara, I₁ Tanggal 31 Mei 2024).**

Lebih lanjut, menurut informan 2 lain, mengatakan bahwa :

“Dengan memperbaharui sistem pelayanan secara online dan offline yang ada di PT Pos Indonesia, Karena sekarang sudah banyak persaingan dari perusahaan jasa lainnya, maka nya PT Pos Indonesia lebih mengupgrade sistem berbasis online dengan menggunakan aplikasi pospay, dengan cara melengkapi fitur-fitur yang belum ada, supaya mempermudah untuk melakukan transaksi atau melakukan pembayaran dan melakukan promosi program pospay supaya masyarakat juga dapat menggunakan aplikasi tersebut.” **(Wawancara, I₂ Tanggal 28 Mei 2024).**

Lebih lanjut, menurut informan 1 mengatakan bahwa :

“Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada didalamnya, sehingga pospay ini dapat digunakan oleh pengguna. Karena banyaknya persaingan sehingga pospay dituntut untuk memberikan inovasi pelayanan yang baru.” **(Wawancara, I₁ Tanggal 28 Mei 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa saat ini Pos Indonesia sedang berusaha untuk melakukan perubahan sistem pelayanannya

menjadi lebih baik, dengan memperbaharui sistem pelayanan secara online dan offline supaya masyarakat dapat lebih mudah mengaksesnya dan melengkapi fitur-fitur yang masih kurang di aplikasi pospay.

4.2.2 **Thinking Again**

Kemampuan meninjau kembali berbagai kebijakan, strategi dan program yang sedang berjalan. Apakah hasil yang dicapai telah memenuhi harapan banyak pihak atau perlu didesain ulang untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik.

A. Mengevaluasi Kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan terkait evaluasi kebijakan yang dilakukan, maka diperoleh berbagai informasi atas wawancara yang penulis lakukan.

Berikut hasil pernyataan yang disampaikan oleh informan 1, mengatakan :

“Dengan cara melakukan survey kepuasan dan melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai apakah sudah sesuai atau belum. Sehingga nantinya Pos Indonesia dapat memperbaiki apa yang menjadi kekurangan dalam sistem pelayanan dan memberikan fasilitas yang sesuai.” **(Wawancara, I₂ Tanggal 31 Mei 2024).**

Selain melakukan wawancara dengan informan 1, dalam hal ini dilakukan juga wawancara kepada informan 2 mengenai evaluasi kebijakan yang dilakukan. Yang mengatakan bahwa :

“Menyediakan sistem pengaduan untuk masyarakat, jika memiliki masalah terhadap pelayanan yang ada di Pos Indonesia, sehingga Pos Indonesia dapat memperbaiki kekurangan yang ada saat ini supaya pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi.” **(Wawancara, I₂ Tanggal 28 Mei 2024).**

Lebih lanjut informan 3 mengatakan bahwa :

“Dengan adanya peningkatan yang belum sesuai, melakukan pengenalan program-program yang ada di Pos Indonesia, dan lebih meningkatkan promosi melalui media sosial terhadap produk yang ada di Pos Indonesia supaya masyarakat bisa lebih mengetahui dan memahami informasi yang diberikan.” **(Wawancara, I₃ Tanggal 28 Mei 2024).**

Lebih lanjut, informan 1 menjelaskan bahwa :

“Kami menyediakan layanan di media sosial untuk pengaduan maupun saran yang diberikan oleh pelanggan, supaya kami bisa mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan dari pelayanan yang kami berikan. Sehingga kami bisa lebih meningkatkan dan memperbaiki dari pelayanan yang diberikan supaya lebih baik lagi kedepannya.” **(Wawancara, I₃ Tanggal 31 Mei 2024).**

Sedangkan menurut informan 7, mengatakan bahwa :

“ketika menggunakan aplikasi suka terjadi error, sehingga Pos Indonesia harus memperbaiki aplikasi tersebut. Supaya masyarakat merasa nyaman ketika menggunakannya”.

(Wawancara, I₇ Tanggal 1 September 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk saat ini Pos Indonesia telah mampu melakukan evaluasi kebijakan dan program yang telah berjalan, sehingga evaluasi yang dilakukan dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan sistem pelayanan supaya lebih baik.

B. Meninjau Kembali Masukan/Saran Dari Program Pospay

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan terkait masukan/saran untuk program pospay, maka diperoleh berbagai informasi atas wawancara yang penulis lakukan.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada informan 3 yang mengatakan bahwa :

“Dengan adanya peningkatan yang belum sesuai, melakukan pengenalan program-program yang ada di Pos Indonesia, dan lebih meningkatkan promosi melalui media sosial terhadap produk yang ada di Pos Indonesia supaya masyarakat bisa lebih mengetahui dan memahami informasi yang diberikan.” **(Wawancara, I₃ Tanggal 28 Mei 2024).**

Selain melakukan wawancara dengan informan 3, dalam hal ini dilakukan juga wawancara kepada informan 1 mengenai

masukan/saran untuk program pospay. Yang mengatakan bahwa :

“Dengan cara mengupgrade fitur yang ada di pospay, supaya pengguna pospay dapat menikmati pelayanan yang ada didalamnya. Melakukan evaluasi terhadap program pospay, dan lebih meningkatkan pelayanan pembayaran maupun lainnya. Karena saat ini sudah banyak aplikasi yang serupa dengan pospay untuk melakukan transaksi dan lainnya, sehingga Pos Indonesia harus mampu memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna pospay.” **(Wawancara, I.1 31 Mei 2024).**

Selain melakukan wawancara dengan informan 1, dalam hal ini dilakukan juga wawancara kepada informan 5 mengenai masukan/saran untuk program pospay.

“Untuk saat ini pospay sudah cukup baik, mungkin lebih ditambahkan fitur yang belum ada sehingga nantinya untuk melakukan pembayaran tidak usah langsung datang ke kantor pos, cukup menggunakan pospay supaya lebih mudah.” **(Wawancara, I.5 Tanggal 6 Juni 2024)**

Lebih lanjut informan 2, menjelaskan bahwa :

“Sudah diukur dan terdapat beberapa peningkatan yang signifikan terhadap penggunaan pospay saat ini, dan masih kurangnya strategi pemasaran terhadap program pospay yang ada.” **(Wawancara, I.2 28 Mei 2024).**

Lebih lanjut lagi, informan 2 pegawai pos menjelaskan bahwa :

“Harus sosialisasi terhadap karyawan, supaya konsep yang diberikan dapat dipahami dan dimengerti, dan karyawan juga harus belajar dengan konsep yang ada saat ini.” **(Wawancara, I.2 Tanggal 28 Mei 2024).**

Lebih lanjut, informan 3 pegawai pos lainnya, menjelaskan bahwa :

“Selalu ada koordinasi yang dilakukan antara kepala kantor dengan manager yang ada di Pos Indonesia untuk memantau program pospay untuk saat ini.” **(Wawancara, I.3 Tanggal 28 Mei 2024)**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, masih banyak masukan yang diberikan terhadap program pospay, sehingga Pos Indonesia harus meningkatkan pelayanan yang ada di pospay, sehingga nantinya pengguna pospay bisa lebih

mudah untuk mengakses aplikasi tersebut untuk melakukan pembayaran atau lainnya.

4.2.3 **Thinking Across**

Belajar dari pengalaman dan pemikiran orang lain dalam mengelola sebuah pemerintahan akan didapat ide-ide dan pemikiran yang baru dalam melakukan inovasi kebijakan, strategi, dan program bagi kesejahteraan Masyarakat.

A. Benchmarking yang dilakukan oleh Pos Indonesia dengan perusahaan lain

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan terkait *benchmarking* yang dilakukan oleh Pos Indonesia dengan perusahaan lain, maka diperoleh berbagai informasi atas wawancara yang penulis lakukan.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada informan 1 yang mengatakan bahwa :

“Pernah dilakukan, dengan JNE Express karena sama seperti Pos Indonesia yaitu jasa pengiriman, untuk mengetahui apa yang menjadi kekurangan pada program pospay dan membandingkan pelayanan yang serupa. Sehingga Pos Indonesia dapat meningkatkan pelayanan yang ada pada program tersebut.” **(Wawancara, I1 Tanggal 31 Mei 2024).**

Lebih lanjut, informan 1 manager Pos Indonesia menjelaskan bahwa :

“Dengan cara memperbaiki standar pelayanan yang sesuai, sehingga program pospay yang diberikan dapat digunakan bagi pengguna, dan memberikan fitur baru yang ada didalamnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.” **(Wawancara, I1 Tanggal 31 Mei 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, saat ini Pos Indonesia sudah melakukan benchmarking dengan perusahaan lain, karena dengan adanya itu dapat

mengetahui yang menjadi kekurangan dalam aplikasi pospa, sehingga nantinya bisa diperbaiki.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan *dynamic governance* pada program pospay

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan *dynamic governance* pada program pospay, maka diperoleh berbagai informasi atas wawancara yang penulis lakukan.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada informan 3 Indonesia yang mengatakan bahwa :

“Kurangnya informasi terkait pospay melalui media sosial, karena banyak sekali keuntungan ketika menggunakan pospay untuk melakukan pembayaran. Melakukan perubahan program-program yang ada didalam pospay tersebut supaya dapat lebih baik.”
(Wawancara, I3 Tanggal 28 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, masih banyak nya faktor yang mempengaruhi dalam penerapan pospay tersebut, sehingga Pos Indonesia harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan bagi penggunanya.

C. Menemukan inovasi baru dalam persaingan saat ini dan meningkatkan tata Kelola supaya Pos Indonesia dapat bersaing dengan Perusahaan lain

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan terkait Menemukan inovasi baru dalam persaingan saat ini dan meningkatkan tata Kelola supaya Pos Indonesia dapat bersaing dengan Perusahaan lain, maka diperoleh berbagai informasi atas wawancara yang penulis lakukan.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada informan 3 yang mengatakan bahwa :

“Sudah banyak sekali persaingan yang ada, sehingga Pos Indonesia harus lebih meningkatkan semua pelayanan dan fasilitas yang ada, supaya bisa memuaskan pelanggan. Dengan cara meningkatkan kebijakan yang sudah ada dan memperharui sistem-sistem pembayaran dan layanan jasa yang masih kurang.” **(Wawancara, I3 Tanggal 28 Mei 2024).**

Selain melakukan wawancara dengan informan 3, dalam hal ini dilakukan juga wawancara kepada informan 2 mengenai Menemukan inovasi baru dalam persaingan saat ini dan meningkatkan tata kelola supaya Pos Indonesia dapat bersaing dengan Perusahaan lain.

“Sudah melakukan kerjasama dengan perusahaan BUMN maupun dengan perusahaan swasta supaya pelayanan yang ada di Pos Indonesia dapat lebih maksimal dan memperbaiki kekurangan yang ada.” **(Wawancara, I2 Tanggal 28 Mei 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, untuk saat ini Pos Indonesia sudah melakukan inovasi-inovasi terbaru supaya dapat bersaing dengan perusahaan lain, dan dituntut untuk lebih meningkatkan tata kelola yang ada dengan cara memperbaharui sistem pelayanan secara online dan offline supaya bisa lebih baik dari Perusahaan yang lain.