

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Dynamic Governance Pada Program Pospay di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan

5.1.1 Thinking Ahead

Menurut Neo dan Chen (2007), *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.

Thinking ahead sangat penting untuk melihat perkembangan suatu program untuk masa mendatang. Karena suatu Perusahaan harus mampu untuk memikirkan kebijakan dan strategi yang sudah berjalan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Karena setiap perusahaan juga dituntut untuk membuat inovasi-inovasi baru untuk menghindari ancaman yang ada.

Program pospay adalah sebuah layanan pembayaran terpadu yang diluncurkan oleh Pos Indonesia. Berbagai transaksi keuangan akan berjalan lebih mudah dan lancar dengan menggunakan layanan yang satu ini. Pospay hanya perlu mengakses layanan melalui smarthphone atau bahkan dengan mendatangi kantor pos terdekat. Tujuan utama dari pospay yaitu mempermudah untuk melakukan transaksi pembayaran dan transfer ke berbagai bank, seperti melakukan pembayaran tagihan Listrik dan air, sehingga pengguna sangat mudah untuk melakukan transaksi dengan menggunakan pospay.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai pos, pelayanan yang diberikan oleh Pos Indonesia sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada walaupun masyarakat yang tidak menggunakan

pospay, ketika datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi, pelayanan yang diberikan oleh Pos Indonesia sudah sangat baik, sebelumnya dalam pelayanan yang diberikan Pos Indonesia masih kurang baik, karena tempat loket pembayaran yang disediakan oleh Pos Indonesia hanya 2 atau 3, saat ini Pos Indonesia sudah menambahkan sekitar 6 atau 7 loket pembayaran, sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama ketika melakukan pembayaran atau mengirimkan paket dan fasilitas yang ada di Pos Indonesia sudah bagus, karena masyarakat ketika menunggu sudah disediakan tempat duduk. Sehingga masyarakat merasa nyaman ketika bertransaksi untuk melakukan pembayaran, mengirimkan paket, dan lain-lain. 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, dan memudahkan bagi penggunanya bisa melakukan transfer ke bank lain, melakukan pembayaran BPJS dan lain-lain. Tetapi, ketika langsung datang ke kantor pos pelayanan yang diberikan cukup baik sehingga Masyarakat sangat senang jika datang langsung.

Sehingga, penerapan program Pospay sudah sesuai karena aplikasi tersebut sangat praktis dan mudah di akses melalui *smartphone*, jika tidak memiliki *smartphone*, layanan tersebut bisa di akses melalui kantor pos terdekat. Dengan adanya pospay masyarakat sangat lebih mudah untuk melakukan pembayaran secara digital di Pos Indonesia. Pelayanan yang diberikan oleh Pos Indonesia sudah cukup baik, karena di era digital saat ini sudah banyak yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mempermudah segala hal. Upaya yang dilakukan oleh Pos Indonesia dalam menghadapi era digital dimasa depan yaitu dengan memperbaharui sistem pelayanan offline dan online, karena saat ini pospay memiliki keunggulan yang memudahkan untuk melakukan pembayaran seperti pembayaran tagihan, karena banyak sekali fitur pembayaran tagihan. Contohnya tagihan telepon, layanan pasca bayar, tagihan listrik dan air.

Karena sekarang sudah banyak persaingan dari perusahaan jasa lainnya, sehingga PT Pos Indonesia lebih mengupgrade sistem berbasis online dengan menggunakan aplikasi pospay, dengan cara melengkapi fitur-fitur yang belum ada, contohnya seperti pembayaran perpanjangan SIM, saat ini Pos Indonesia ingin menambahkan fitur tersebut supaya mempermudah untuk melakukan transaksi atau melakukan pembayaran supaya masyarakat juga dapat menggunakan. Dengan memperkenalkan pelayanan pospay yang ada di Pos Indonesia karena pospay tidak hanya menyediakan layanan keuangan saja dan didesain sedemikian rupa, dan bekerjasama dengan Korlantas Polri, untuk melakukan pembayaran e-tilang secara online.

Dari sudut pandang Ilmu Administrasi Publik Pos Indonesia harus mampu menyesuaikan diri melalui program layanan yang diberikan dengan cara meningkatkan pelayanan publik yang ada supaya pelanggan bisa lebih nyaman ketika datang ke kantor Pos. Contohnya pelayanan pengantaran *expres* dimana pengiriman tersebut harus sesuai dengan estimasi yang diberikan dan tidak boleh ada keterlambatan untuk pengiriman tersebut.

Strategi yang dilakukan dalam mewujudkan pospay yang lebih unggul dengan cara 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. Pos Indonesia sedang berusaha untuk menambahkan fitur pelayanan di aplikasi tersebut supaya lengkap dan Pos Indonesia juga memperbaharui sistem pelayanan secara online dan offline karena banyaknya persaingan dari perusahaan lain.

Saat ini PT Pos Indonesia sudah melakukan eksplorasi untuk mengantisipasi perkembangan yang akan berdampak pada keberlanjutan pospay, sehingga nantinya pospay dapat digunakan. Bentuk antisipasi yang dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di pospay karena banyaknya persaingan seperti perusahaan jasa kirim JNE, J&T, dll. Sehingga pospay dituntut untuk memberikan inovasi

pelayanan yang baru. Tetapi pada saat ini aplikasi pospay memiliki fitur yang lengkap seperti melacak pengiriman, cek harga pengiriman, melakukan pembayaran untuk mengirim paket, fitur yang dimiliki oleh Pos Indonesia lebih lengkap dibandingkan dengan perusahaan jasa kirim lainnya sehingga memudahkan masyarakat untuk menggunakannya.

Maka, berdasarkan uraian di atas bahwa saat ini PT Pos Indonesia sudah melakukan beberapa strategi dan eksplorasi untuk lebih memperbaiki kualitas pelayanan yang ada dan membuat Pos Indonesia lebih unggul dari perusahaan yang lain, dan penerapan program pospay yang dilakukan oleh Pos Indonesia dalam menghadapi era digital dimasa depan yaitu dengan memperbaharui sistem pelayanan offline dan online, karena saat ini pospay memiliki keunggulan yang memudahkan untuk melakukan pembayaran seperti pembayaran tagihan, karena banyak sekali fitur pembayaran tagihan. Contohnya tagihan telepon, layanan pasca bayar, tagihan listrik dan air. Tetapi pada saat ini aplikasi pospay memiliki fitur yang lengkap seperti melacak pengiriman, cek harga pengiriman, melakukan pembayaran untuk mengirim paket, fitur yang dimiliki oleh Pos Indonesia lebih lengkap dibandingkan dengan perusahaan jasa kirim lainnya sehingga memudahkan masyarakat untuk menggunakannya.

5.1.2 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.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, Pos Indonesia dalam perkembangannya telah lebih baik dari sebelumnya karena pembaharuan yang ada di pospay sudah di upgrade walaupun masih terdapat fitur yang belum ada. Sehingga Pos Indonesia melakukan evaluasi kebijakan pada program tersebut dengan melakukan survey kepuasan untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang

diinginkan atau belum. Sehingga nantinya Pos Indonesia bisa memperbaiki kekurangan yang ada supaya lebih baik lagi, Pos Indonesia harus mampu membuat perubahan dan memperbaiki pelayanan dengan cara menyediakan layanan di media sosial untuk pengaduan maupun saran yang diberikan oleh pelanggan, supaya bisa mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan dari pelayanan yang diberikan. Sehingga Pos Indonesia bisa lebih meningkatkan dan memperbaiki dari pelayanan yang diberikan supaya lebih baik lagi kedepannya. Pada saat ini kebijakan yang dibuat oleh Pos Indonesia harus sesuai dan mampu memberikan perubahan dalam hal pelayanan maupun kinerja yang dilakukan oleh setiap pegawai kantor pos, sehingga tujuan yang diinginkan bisa tercapai secara bersama-sama.

Saat ini Pos Indonesia sudah ada koordinasi yang dilakukan antara kepala kantor dengan bagian manager yang ada di Pos, melakukan rapat atau zoom setiap pagi atau siang untuk memantau program pospay apakah sudah berjalan dengan baik atau belum untuk saat ini. Selain koordinasi, Pos Indonesia juga mengukur tingkat keberhasilan dan apa yang menjadi kendala terhadap program *pospay* tersebut, supaya dapat mengetahui peningkatan yang signifikan terhadap penggunaan pospay saat ini, dan masih kurangnya strategi pemasaran terhadap program pospay yang ada. Terdapat beberapa masukan terkait program pospay yang diberikan, sebelumnya dalam pelayanan yang diberikan oleh pospay masih kurang baik, karena pada saat ingin cek harga pengiriman paket, melakukan pembayaran BPJS masih harus langsung datang ke kantor Pos. Pada saat ini pelayanan yang diberikan pospay sudah baik, karena masyarakat dapat mengecek langsung di aplikasi pospay seperti pengiriman paket, BPJS, token Listrik, sehingga lebih memudahkan masyarakat. Saat pengguna pospay mengalami kendala dalam urusan transaksi atau lainnya, dengan langsung mengunjungi kantor Pos terdekat, supaya bisa berkonsultasi dengan petugas Pos, sehingga kendala yang dihadapi dapat diselesaikan dengan mudah.

Dengan cara tersebut Pos Indonesia dapat lebih mudah melihat kebijakan program yang dibuat apakah sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Karena saat ini Pos Indonesia harus mampu menghadapi ancaman maupun peluang baru yang mungkin muncul bagi keberadaan Pospay, dengan cara mengupgrade fitur yang ada di pospay supaya pengguna pospay dapat menikmati pelayanan yang ada didalamnya. Melakukan evaluasi secara berkala selama 1 bulan 2 kali untuk melihat kendala yang terjadi pada aplikasi tersebut, karena kendala yang sering terjadi yaitu jaringan internet yang kurang baik, tidak bisa melakukan transfer ke bank lain, sehingga Pos Indonesia harus memperhatikan kekurangan yang ada 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.

Terdapat beberapa masukan untuk menindaklanjuti yang sudah berhasil maupun yang belum mencapai target sasaran yaitu dengan cara 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. Sehingga nantinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia lebih meningkat lagi dan kekurangan yang ada dapat diperbaiki.

Berdasarkan uraian diatas bahwa program yang dijalankan oleh Pos Indonesia masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki supaya dapat lebih lagi, terdapat beberapa masukan terkait program pospay yang diberikan, sebelumnya dalam pelayanan yang diberikan oleh pospay masih kurang baik, karena pada saat ingin cek harga pengiriman paket, melakukan pembayaran BPJS masih harus langsung datang ke kantor Pos. Pada saat ini pelayanan yang diberikan pospay sudah baik, karena masyarakat dapat mengecek langsung di aplikasi pospay seperti

pengiriman paket, BPJS, token Listrik, sehingga lebih memudahkan masyarakat. saat ini juga sudah dilakukan evaluasi secara berkala selama 1 bulan 2 kali untuk melihat kendala yang terjadi pada aplikasi tersebut, karena kendala yang sering terjadi yaitu jaringan internet yang kurang baik, tidak bisa melakukan transfer ke bank lain, sehingga Pos Indonesia harus memperhatikan kekurangan yang ada dan lebih meningkatkan pelayanan pembayaran maupun lain nya. Karena saat ini sudah banyak aplikasi yang serupa dengan pospay untuk melakukan transaksi dan lain nya, sehingga Pos Indonesia harus mampu memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna pospay. Pos Indonesia harus mampu membuat perubahan dan memperbaiki pelayanan yang ada dengan cara menyediakan layanan di media sosial untuk pengaduan maupun saran yang diberikan oleh pelanggan, supaya bisa mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan dari pelayanan yang diberikan.

Dengan melakukan survey kepuasan untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan atau belum. Saat ini Pos Indonesia sudah menyediakan di Web Pos Indonesia untuk masyarakat yang ingin melaporkan masalah yang terjadi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pos Indonesia, dengan adanya pengaduan tersebut memudahkan Pos Indonesia untuk memperbaiki kekurangan yang ada supaya lebih baik lagi, Pos Indonesia harus mampu membuat perubahan dan memperbaiki pelayanan yang ada dengan cara menyediakan layanan di media sosial untuk pengaduan maupun saran yang diberikan oleh pelanggan, supaya bisa mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan dari pelayanan yang diberikan.

5.1.3 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. Dalam hal ini pemerintah harus mampu

bekerjasama dengan perusahaan lain, karena untuk mendapatkan ide-ide baru yang nantinya diterapkan pada kebijakan yang ada.

Karena dengan adanya pemikiran yang baru dapat memberikan dampak yang signifikan, melalui perbandingan dengan perusahaan lain untuk melihat bagaimana menyelesaikan masalah yang ada, sehingga kita dapat belajar dari perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, bahwa Pos Indonesia sudah bekerjasama dengan perusahaan lain untuk lebih meningkatkan tata kelola yang lebih baik, sudah melakukan kerjasama dengan perusahaan BUMN seperti perusahaan PLN, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan supaya memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran tagihan-tagihan tersebut, dengan melakukan kerjasama perusahaan lain sangat menguntungkan karena nantinya akan mendapatkan pelajaran yang bisa diambil, pada saat ini sudah banyak persaingan yang terjadi, sehingga Pos Indonesia harus mampu merespon ketika terjadi persaingan dengan perusahaan lain supaya dapat bersaing. Saat ini Pos Indonesia sudah melakukan inovasi kebijakan yang dilakukan dengan cara meningkatkan semua pelayanan dan fasilitas yang ada, meningkatkan sistem pembayaran dan layanan jasa yang masih kurang, supaya bisa bersaing dengan perusahaan lain.

Pos Indonesia sudah melakukan perbandingan pospay terhadap perusahaan lain karena untuk mengetahui apa yang menjadi kekurangan pada program tersebut, yang nantinya akan lebih ditingkatkan pelayanan yang ada pada program tersebut. Karena sangat penting ketika membandingkan produk tersebut kepada perusahaan lain. Supaya nantinya pengguna pospay dapat menikmati pelayanan tersebut dengan baik.

Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan pada program pospay yaitu kurangnya informasi terkait pospay melalui media sosial, karena banyak sekali keuntungan ketika menggunakan pospay untuk melakukan pembayaran. Saat ini memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi tersebut. Melakukan perubahan program-

program yang ada supaya Pos Indonesia dapat bersaing dengan perusahaan lain, karena saat ini sudah banyak perusahaan jasa pengiriman seperti Pos Indonesia sehingga harus dapat memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Saat ini sudah banyak masyarakat yang menggunakan pospay

Saat ini Pos Indonesia sudah melakukan benchmarking dengan JNE Express karena saat ini perusahaan tersebut sama seperti Pos Indonesia yaitu jasa pengiriman. Sehingga nantinya Pos Indonesia dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan pada program pospay dan membandingkan pelayanan yang serupa. Sehingga Pos Indonesia dapat meningkatkan pelayanan yang ada pada program tersebut. Dengan mengambil pengalaman tersebut supaya Pos Indonesia mampu memperbaiki standar pelayanan yang sesuai, sehingga program pospay yang diberikan dapat digunakan bagi pengguna.

Berdasarkan uraian diatas bahwa Pos Indonesia sudah bekerjasama dengan perusahaan BUMN seperti perusahaan PLN, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan supaya memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran tagihan-tagihan tersebut. Melakukan kerjasama dengan perusahaan lain sangat menguntungkan karena nantinya akan mendapatkan pelajaran yang bisa diambil, pada saat ini sudah banyak persaingan yang terjadi, sehingga Pos Indonesia harus mampu merespon ketika terjadi persaingan dengan perusahaan lain supaya dapat bersaing. Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan pada program pospay yaitu kurangnya informasi terkait pospay melalui media sosial, karena banyak sekali keuntungan ketika menggunakan pospay untuk melakukan pembayaran. Saat ini memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi tersebut. Melakukan perubahan program-program yang ada supaya Pos Indonesia dapat bersaing dengan perusahaan lain, karena saat ini sudah banyak perusahaan jasa pengiriman seperti Pos Indonesia sehingga harus dapat memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Saat ini sudah banyak

masyarakat yang menggunakan pospay. Saat ini Pos Indonesia sudah melakukan inovasi kebijakan, bekerjasama dengan perusahaan lain karena untuk mendapatkan ide-ide baru yang nanti nya diterapkan pada kebijakan yang ada.