

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Dynamic Governance Pada Program Pospay di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa kelebihan dan kekurangan dengan teori Dynamic Governance yaitu Neo dan Chen sebagai berikut :

1. *Thinking Ahead*

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.

2. *Thinking Again*

Program yang dijalankan oleh Pos Indonesia masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki supaya dapat lebih baik 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. Pos Indonesia 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.

### 3. *Thinking Across*

Pos Indonesia sudah bekerjasama dengan perusahaan BUMN seperti perusahaan PLN, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan supaya memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran tagihan-tagihan tersebut. 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.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diberikan saran agar dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh PT Pos Indonesia sebagai berikut :

1. Hasil dari penemuan penelitian masih terdapat kekurangan dalam pelayanan pospay, karena sering mengalami masalah terkait login ke aplikasi, transfer ke bank lain, dan jaringan internet. Sehingga Pos Indonesia dapat memperbaiki masalah tersebut, supaya pelayanan yang

diberikan oleh pospay dapat lebih mudah digunakan oleh semua pengguna.

2. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini Pos Indonesia harus melakukan promosi di media sosial, supaya program yang ada di Pos Indonesia bisa tersebar luas untuk memudahkan masyarakat yang ingin mengetahui program yang sudah dibuat, karena era digital saat ini Pos Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan secara online.