



Analisis Dynamic Governance pada Program Pospay di PT POS Indonesia Jakarta Selatan

Rayhan Ahmad Subchan ^{1*}, Dini Gandini Purbaningrum ²,
Muh. Qudrat Nugraha ³, Rahmat Salam ⁴

¹⁻⁴ Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Korespondensi Penulis : rayhanahmad73@gmail.com

Abstract. *With the presence of Pospay, it makes it easier for people to use it. Pospay is an integrated payment service launched by Pos Indonesia. In its implementation there are still several problems, including poor internet network, not being able to make transfers to other banks, so Pos Indonesia must pay attention to existing deficiencies and further improve payment services and others. This research aims to find out and describe the Dynamic Governance Analysis of the Pospay Program at PT Pos Indonesia, South Jakarta. The method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. This research uses the Dynamic Governance theory of Neo and Chen (2007) with 3 indicators. Research results on thinking ahead indicators for the implementation of the Pospay program carried out by Pos Indonesia in facing the era by updating offline and online service systems. In the Think Again indicator, the program run by Pos Indonesia still has shortcomings that need to be corrected so that it can be even better. There are several suggestions regarding the Pospay program provided. Previously, the service provided by Pospay was still not good, because when I wanted to check the package delivery price, to make BPJS payments you still have to go directly to the Post office. In thinking across indicators of the implementation of the Pospay program, namely the lack of information related to Pospay via social media, making changes to existing programs so that Pos Indonesia can compete with other companies, because currently there are many delivery service companies such as Pos Indonesia so they must be able to provide good services. carried out by employees towards the community.*

Keywords : *Pos Indonesia, Pospay, Dynamic Governance*

Abstrak.. Dengan hadirnya pospay dapat memudahkan masyarakat untuk menggunakannya, Pospay adalah sebuah layanan pembayaran terpadu yang diluncurkan oleh Pos Indonesia. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan antara lain 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan Analisis Dynamic Governance Pada Program Pospay Di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Dynamic Governance Neo dan Chen (2007) dengan 3 indikator. Hasil penelitian pada indikator thinking ahead penerapan program pospay yang dilakukan oleh Pos Indonesia dalam menghadapi era dengan memperbaharui sistem pelayanan offline dan online. Pada indikator 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 indikator thinking across penerapan pada program pospay yaitu kurangnya informasi terkait pospay melalui media sosial, 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.

Kata Kunci : Pos Indonesia, Pospay, Dynamic Governance

1. LATAR BELAKANG

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. PT Pos Indonesia telah mengalami perubahan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995, sebelumnya bernama Perum Pos dan Giro menjadi Persero atau PT Pos Indonesia. (<https://silapakprestasi-dpmpstsp.purwakartakab.go.id/profile/pt-pos-indonesia>).

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. BUMN sendiri juga menjadi jembatan yang memberikan fasilitas kepada PT POS Indonesia Persero untuk membantu serta meningkatkan kualitas pada masyarakat. Peranan PT POS Indonesia Persero banyak yang berhasil sehingga membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat serta kemakmuran rakyat. Untuk menarik minat masyarakat, PT POS Indonesia juga terus mengembangkan kualitas pelayanan serta menganalisis kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai wujud loyalitas yang diberikan oleh PT POS Indonesia kepada masyarakat. Di era globalisasi ini, PT POS Indonesia telah banyak merubah system manajemen serta operasional sehingga lebih fleksibel mengikuti perkembangan zaman. Keberadaan PT POS Indonesia yang tersebar hingga pelosok negeri mampu memberikan proyeksi bahwa di Pulau Sumatera tepatnya di Pematang Siantar, Sumatera Utara juga terdapat kantor PT POS Indonesia Persero sebagai bagian dari 24.000 titik layanan PT POS Indonesia Persero. Dari jumlah karyawan tersebut PT POS Indonesia memiliki kurang lebih 19.502 karyawan di seluruh Indonesia serta memiliki berbagaimacam penawaran (Ismie Mayangsari et al., n.d.).

Dampak Perkembangan Industri 4.0 dapat membawa dampak sosial dan lingkungan yang signifikan. Meskipun teknologi dapat membantu mengurangi limbah dan meningkatkan efisiensi energi, penggunaan teknologi ini juga dapat menghasilkan limbah elektronik yang berbahaya dan menghabiskan sumber daya yang tidak dapat diperbarui. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan harus merencanakan dan melaksanakan strategi yang berkelanjutan dan bertanggung jawab secara sosial. Selain itu, perusahaan juga harus mempertimbangkan dampak sosial dari adopsi teknologi ini. Kemudian perusahaan juga perlu bekerja sama dengan pemerintah dan masyarakat untuk memastikan bahwa perkembangan teknologi ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi semua pihak. Hal yang tidak kalah penting untuk diingat adalah bahwa perkembangan industri 4.0 juga memerlukan kolaborasi antara

perusahaan, pemerintah, dan masyarakat. (<https://ftmm.unair.ac.id/perkembangan-industri-4-0-antara-peluang-dan-tantangan/>)

Pada saat ini PT Pos Indonesia berhasil menciptakan bentuk-bentuk inovasi baru seperti *Pos Express*, *Express Mail Service (EMS)*, *Pos Payment*, *Wesel Pos Instan*, *Wesel Pos Prima* serta *Perangko Prima*, dan mesin nomor antrian elektronik. Inovasi yang berhasil dilakukan oleh PT Pos Indonesia tersebut mengingatkan pada teori Suherli (2010) dalam jurnal Mayangsari dkk, bahwasannya keberhasilan itu salah satunya pada inovasi layanan PosPay, dimana layanan menggandeng perusahaan lainnya untuk bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dynamic Governance

Di era yang serba cepat menuntut Pemerintah bertindak secara dinamis agar memiliki kualitas tata kelola yang baik. Tata kelola Pemerintah cenderung berubah dari waktu ke waktu seiring dengan berkembangnya perubahan lingkungan, oleh karena itu perlu adanya pendekatan dinamis untuk menyikapinya (Colm, Ordanini, & Bornemann, 2020). Paling tidak pemerintah perlu berkaca bahwa masih terdapat kekurangan pada pelayanan publik. Tentu kekurangan yang terjadi tidak lepas dari kekurangan Pemerintah untuk membuat perubahan sesuai dengan kebutuhan publik. Pendekatan dinamis dalam institusi pemerintahan dapat dihubungkan dengan *dynamic governance*. Menurut Neo dan Chen (2007), *dynamic governance* adalah kemampuan Pemerintah untuk menyesuaikan kebijakan dan program secara berkelanjutan sehingga kepentingan jangka dapat tercapai dengan memperhatikan elemen *culture* dan *capabilities* (*think ahead, think again, think across*) disertai faktor pendorong di dalam diri sumber daya manusia seperti *able people* dan *agile processes*. Faktor eksternal juga menjadi pengaruh untuk sukses tidaknya program yang dibentuk. Perhatian yang dapat ditekankan pada pemikiran *dynamic governance* yaitu pemerintah seharusnya dapat memikirkan tindakan jangka panjang untuk menghadapi permasalahan-permasalahan yang dinamis.

Menurut Neo dan Chen (2007) bahwa *dynamic governance* adalah sebuah konsep yang menekankan bagaimana bekerjanya berbagai kebijakan, institusi dan struktur yang telah disusun agar mampu beradaptasi dengan kondisi ketidakpastian dan perubahan sehingga dapat tetap relevan dan efektif untuk mencapai tujuan dan keinginan jangka panjang. *Dynamic governance* merupakan sistem tata kelola pemerintahan yang diterapkan oleh pemerintah Negara Singapura yang mampu membawa mereka menuju pada sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang prima. Sebagaimana tujuan pelayanan publik yang ingin dicapai oleh reformasi birokrasi Indonesia, maka konsep *dynamic governance* menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Pelaksana

Lokasi dalam penelitian ini akan dilaksanakan di kantor PT Pos Indonesia Jakarta Selatan, tepatnya di Jl. RS Fatmawati Raya, Cilandak, Jakarta Selatan. Kantor lokasi ini dipilih karena kantor PT Pos Indonesia Jakarta Selatan ini melakukan program pospay. Hal tersebut sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari

2024 – Februari 2024. Kegiatan yang dilakukan meliputi persiapan yang terdiri dari pengurusan administrasi, pengumpulan data, pengolahan data, dan laporan penelitian.

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang di landaskan pada filsafat post positivisme, di gunakan untuk meneliti suatu kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti merupakan sebagai *instrument* kunci, analisis data bersifat induktif/kualitatif, hasil penelitian kualitatif lebih memfokuskan makna dari pada generalisasi, serta teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Peneliti memilih penelitian kualitatif dikarenakan untuk melakukan pengamatan mengenai gejala-gejala atau kendala-kendala yang didapat dalam masalah penelitian yang berkaitan dengan program Pospay di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan karena Masih kurangnya penyebaran informasi terkait program aplikasi pospay. Sehingga banyak masyarakat yang tidak menggunakannya, sehingga, harus memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengembangkan teknologi yang lebih dinamis serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

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

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, contoh nya 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. Contoh nya 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 banyak nya 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 digunakakan. 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.

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 di dalamnya. 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 tindak lanjut 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 di atas 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.

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 nanti nya diterapkan pada kebijakan yang ada.

Karena dengan ada nya 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 nanti nya 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 nanti nya akan lebih ditingkatkan pelayanan yang ada pada program tersebut. Karena sangat penting ketika membandingkan produk tersebut kepada perusahaan lain. Supaya nanti nya 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 nanti nya 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 nanti nya 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 nantinya diterapkan pada kebijakan yang ada.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

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.

Saran

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

4. 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.
5. 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.

6. DAFTAR REFERENSI

Alim, B. N. (2022). Upaya mewujudkan dynamic governance pada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2).

- FTMM News. (2023). Perkembangan industri 4.0: Antara peluang dan tantangan. <https://ftmm.unair.ac.id/perkembangan-industri-4-0-antara-peluang-dan-tantangan/> (diakses 20 Mei 2024).
- Khotimah, P. E., Suprastiyo, A., & Suhindarno, H. (n.d.). Dynamic governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Vol, 14(1).
- MA Republik Indonesia. (n.d.). Pelayanan publik. <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik> (diakses 10 September 2023).
- Mazidah, A. L., Astuti, F., Romdhoni, M. F., Nur, M. I., & Juana, T. (2019). Analisis dynamic governance pada program layanan layad rawat di Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Spirit Publik*, 14(2).
- Mirzad, M. M. (2021). Penerapan layanan jasa keuangan Pospay pada PT Pos Indonesia Cabang Muntilan.
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007). *Dynamic governance: Embedding culture, capabilities and changes in Singapore*. Singapore: World Scientific Publishing Co.
- Novianus, Y. (2023). Mengenal Pospay, keunggulan, dan cara menjadi agen. <https://www.cermati.com/artikel/mengenal-pospay-keunggulan-dan-cara-menjadi-agen> (diakses 12 September 2023).
- Pajri, E. H. (n.d.). Analisis pelayanan publik dalam perspektif dynamic governance (Studi tentang kapabilitas dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan paspor).
- Pos Indonesia. (n.d.). Sejarah Pos Indonesia. <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind> (diakses 5 Juni 2024).
- Rahmatunnisa, M. (n.d.). Dialektika konsep dynamic governance.
- Sari, A. I., & Rusli, Z. (2002). Tata kelola pemerintahan dinamis (dynamic governance) dalam penyelenggaraan kota layak anak di Kota Pekanbaru. *Jurnal SARAQ OPAT*, 5(1).