
ARTICLE

Platform Digital Berbasis Giropos: Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung)

Rifqi Dwi Putra^{1*}, Nana Mulyana², Dewie Brima Atika³

^{1,2,3}. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

How to cite: Putra, R.D, Mulyana, N., Atika, D.B., (2021) Platform Digital Berbasis Giropos: Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung). *Administrativa* (3) 3

Article History

Received: 27 September 2021

Accepted: 3 Oktober 2021

Keywords:

Innovation,
Public Service,
PT. Pos Indonesia

ABSTRACT

Innovation is a big challenge for an organization, especially in public services. Innovation is a must for the public sector. In the era of technological advances in market competition, PT. Posts are not the only ones engaged in services, but every line, whether BUMD, BUMS or others, has the same opportunities in providing public services. PT. Pos Indonesia as a service provider creates new innovations. The products can be called electronic-based services (e-services), one of which is the Giro Pos Digital Platform itself, because to avoid physical contact and direct transactions or cash is one of the transmission media for this covid-19 virus. This study aims to obtain a description of the effectiveness of postal giro-based service innovations in Bandar Lampung. And look at the supporting and inhibiting factors in this innovation. The results of this study are effective innovations that refer to indicators of effectiveness measurement, namely the achievement of predetermined objectives (intended objectives), their impact (it's impact) and cost effectiveness (it's cost effectiveness). The supporting factors for the Pos Giro Mobile program are coordination in implementing innovation, technology and information support, and providing facilities. The inhibiting factor for the Pos Giro Mobile program is the limited knowledge of the community, human resources implementing innovation. This study recommends to PT. Pos Indonesia Pahoman should do promotions related to the Pos Giro Mobile application so that there are more users. Provide socialization regarding the Pos Giro Mobile application in terms of advantages and uses, considering that we are in the era of the covid-19 pandemic to reduce crowds and make it easier for the community. Adding existing partners to make it easier for the community to carry out any transactions with one application

Kata Kunci:

Inovasi,
Pelayanan Publik,
PT. Pos Indonesia

ABSTRAK

Inovasi menggambarkan suatu keharusan yang dilaksanakan oleh bagian publik. Di era kemajuan teknologi persaingan pasar, PT. Pos bukan hanya satu-satunya yang bergerak dibidang pelayanan, akan tetapi setiap lini, baik BUMD, BUMS atau yang lainnya memiliki peluang yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. PT. Pos Indonesia sebagai penyedia pelayanan jasa

* Corresponding Author
Email : rifqidwiputra92@gmail.com

menciptakan inovasi baru. Adapun produknya biasa dimanifestasikan dengan pelayanan berbasis elektronik(e- service), salah satunya adalah Platform Digital Giro Pos itu sendiri, dikarenakan untuk menghindari kontak fisik dan transaksi secara langsung atau cash merupakan salah satu media penularan covid-19 ini. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi sudah efektifkah inovasi pelayanan berbasis giro pos di Bandar Lampung. Serta meninjau aspek pendukung dan penghambat dalam inovasi ini. Hasil penelitian ini inovasi yang dilakukan sudah efektif mengacu pada indikator pengukuran efektivitas yang mencangkup pencapaian tujuan yang sudah dipastikan(intended objectives), pengaruhnya(it' s impact), serta efektivitas biayanya(it' s cost effectiveness). Faktor pendukung program Pos Giro Mobile adalah kerjasama dalam menjalankan sebuah inovasi, bantuan teknologi informasi, dan penyediaan fasilitas. Sedangkan penghambat dari program Pos Giro Mobile adalah pengetahuan masyarakat yang belum mempunyai, dan sumber daya manusia dalam pelaksanaan inovasinya. Masukan yang dapat diberikan kepada PT. Pos Indonesia Pahoman sebaiknya melakukan promosi terkait aplikasi Pos Giro Mobile agar makin banyak pengguna. Memberikan sosialisasi terkait aplikasi Pos Giro Mobile dari segi keunggulan dan kegunaannya, mengingat kita berada di era pandemi covid-19 untuk mengurangi kerumunan dan mempermudah masyarakat. Menambah mitra yang ada agar memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi apapun dengan satu aplikasi

A. PENDAHULUAN

PT. Pos adalah Badan Usaha Milik Negeri(BUMN), Selaku organisasi yang bergerak dibidang pelayanan publik, pada industri kurir. Sebelumnya, PT. Pos merupakan pelayanan lalu lintas surat dan barang, akan tetapi sejak diberlakukannya UU pos No.38/2009 maka pengertian Pos telah meliputi layanan komunikasi jasa kurir, pesan elektronik, transaksi keuangan, paket, serta logistik (Wahyuningsih,2012 : 52).

Di era kemajuan teknologi persaingan pasar, PT. Pos bukan hanya satu-satunya yang bergerak dibidang pelayanan, akan tetapi setiap lini, baik BUMD, BUMS atau yang lainnya memiliki peluang yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pada saat ini, penyelenggaraan jasa pos bukan lagi sebagai manifestasi dari pelayanan publik, melainkan sebagai jasa komersial. Penyelenggaraan terkait hal itu, maka PT. Pos ditekankan untuk membuat inovasi dalam rangka merespon tantangan berupa kenaikan mutu layanan kepada konsumen. Perihal tersebut bertujuan buat memenangkan persaingan di lini industri bisnis

PT. Pos justru mengalami stagnasi ditengah-tengah menjamurnya para pesaing seperti gojek, grab, Jne dan lainnya yang lebih kompatibel dengan penggunaan teknologi tersebut. Sehingga perusahaan memanfaatkan peluang tersebut untuk bisa berkembang dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjaga eksistensinya. Banyak alternatif lain dari berbagai perusahaan pesaing seperti JNE dengan pelayanannya yang cepat, gojek dan grab dengan aplikasi penyimpanan uangnya yang memiliki banyak keunggulan dan promo yang telah memicu hilangnya kepercayaan konsumen terhadap PT. Pos. Sehingga diperlukan suatu inovasi pelayanan yang dapat bersaing seiring dengan meningkatkan kualitas pelayanan demi menarik kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasanya.

Tentu persoalan ini menimbulkan dampak, dampak dari penurunan jumlah pengguna PT. Pos mengakibatkan penurunan jumlah pendapatan setiap tahunnya seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1. Dampak Penurunan Pendapatan PT.Pos Indonesia

Tahun	2017	2018	2019
Pendapatan	35.225.000.000	31.350.200.000	29.412.700.000

Sumber : Data Pendapatan PT. Pos Kota Bandar Lampung (2020)

Namun di samping itu, kini pelayanan yang dilakukan PT. Pos Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup signifikan, ketika PT. Pos menekankan platform digital sebagai suatu inovasi untuk merespon perkembangan revolusi industri 4.0. Orientasinya yaitu pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya yaitu program terbarunya ialah aplikasi resmi platform digital berbasis pos mobile yang bernama Pos Giro Mobile. Platform ini sudah tersedia di Google Play Store maupun AppStore.

Gambar 1. Apps Pos Giro Mobile in Appstore



Platform digital Pos Giro Mobile diluncurkan pada 27 september 2019 yang yang diluncurkan guna mempermudah konsumen dalam melaksanakan transaksi layanan pos di Indonesia. Pos Giro Mobile ialah aplikasi layanan digital berbentuk rekening Giro Pos yang menggabungkan beberapa aspek dari program sebelumnya dan didukung oleh beberapa fitur menjadi satu dalam bentuk aplikasi atau konvergensi pelayanan resmi dari PT. Pos yang diberikan kepada pengguna dengan mengunduhnya di gadget android maupun IOS untuk bisa bertransaksi atau belanja dan bill payment seperti membayar tagihan listrik, PDAM, BPJS, tagihan - tagihan kredit yang lain semacam kendaraan bermotor, mobil, telepon, tv kabel, serta elektronik yang lain lewat FIF, Adira dan beberapa tempat yang dimana PT. Pos sudah bekerja sama dengan lebih dari 400 Biller dan akan terus bertambah lagi agar bisa memudahkan dan memberi kenyamanan ke pengguna atau masyarakat untuk bisa bertransaksi lebih efisien.

Pada saat pandemi virus corona ini banyak menimbulkan dampak tak hanya dari segi kesehatan saja akan tetapi dampaknya menyebar sampai dengan sisi ekonomi ini atas aturan yang keluar dari pemerintah untuk PSBB hingga New normal bekerja dan segala aspek kegiatan yang harus dirumah yang mana membuat roda ekonomi terhambat sehingga dari kelas perusahaan dari kalangan atas menengah hingga bawah merasakan dampak dari covid-19 ini yang menyebabkan pendapatan mereka menurun.

Layanan platform digital ini sudah memakai konsep Digital Government atau yang lebih sering disebut dengan E-Government. Hal ini didukung dengan Bovaird dalam Irawan (2017: 175), yang menyatakan bahwa E-Government juga merupakan sebuah cara bagi pemerintah

untuk menggunakan teknologi terbaru untuk melayani masyarakat akses terhadap informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk menyediakan kesempatan yang lebih besar dalam berpartisipasi pada proses dan institusi demokratis.

Sejak dibukanya New Normal segala jenis protocol kesehatan sudah dijalankan oleh PT. Pos, dan untuk membantu masyarakat untuk mengatur keuangan dan menjalankan aktivitas mereka PT. Pos sudah mengeluarkan inovasi berupa aplikasi platform digital berbasis giropos sebuah aplikasi mengelola keuangan dan pelayanan elektronik berupa banyak segala jenis pembayaran dan pembelian menjadi satu dalam sebuah aplikasi di hp pintar.

Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (e-service), salah satunya adalah Platform Digital Giro Pos itu sendiri, dikarenakan untuk menghindari kontak fisik dan transaksi secara langsung atau cash merupakan salah satu media penularan covid-19 ini. Sehingga meskipun WFH sejatinya pelayanan publik tetap beroperasi dengan optimal.

Adapun manfaat Platform Digital Berbasis Giro Pos, yaitu pertama dapat mengurangi pengeluaran, karena dengan sistem online, bayaran administrasi dan sebagainya akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan PT. Pos sudah dilakukan. Ketiga, meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah mengakses (keterbukaan informasi dan partisipasi) pelayanan publik dengan tidak harus datang ke kantor lembaga pemerintah tertentu.

Sehingga PT. Pos Indonesia dalam hal ini harus bisa menjadi Badan Publik yang inovatif, adaptif dan peka terhadap perubahan zaman seperti yang kita ketahui bahwa inovasi platform Pos Giro Mobile sudah dilakukan sebelum pandemi. Sehubungan dengan itu, menarik untuk dikaji terkait layanan jasa keuangan berbasis Giro Pos ini pada saat pandemic covid -19 mampukah program inovasi ini membantu pada saat pandemi saat ini yang mengharuskan masyarakat menjaga jarak, menjauhi kerumunan guna mengurangi tersebarnya virus corona. Kemudian kelayakan inovasi tersebut, aspek pendorong dan penghambat inovasi PT. Pos Indonesia dalam melindungi eksistensi dan daya saing dalam melaksanakan Pelayanan Publik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Lovelock, (2011) dalam Hardiansyah, (2018), pelayanan adalah produk yang tidak terwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Yang mana service merupakan produk yang tidak berwujud atau bentuknya, sehingga tidak wujud nyata berbentuk kebendaannya, dan berlangsung sesaat, tetapi dirasakan dan dialami oleh penerima layanan.

Penjelasan mengenai pelayanan menurut Kotler dalam Lukman, (2000:8), yaitu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dari penjelasan diatas, hingga pelayanan bisa dimaksud selaku kegiatan yang diberikan buat menolong, mempersiapkan serta mengurus baik itu berbentuk benda ataupun jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Bersumber pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri No 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan universal merupakan seluruh wujud pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di wilayah, serta di area Tubuh Usaha Kepunyaan Negeri ataupun Tubuh Usaha Kepunyaan Wilayah dalam wujud benda ataupun jasa, baik dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan warga ataupun dalam rangka penerapan syarat perundang-undangan. Sebaliknya bagi Bab 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor. 25/ 2009, yang diartikan dengan pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan cocok dengan peraturan perundang-undangan untuk tiap masyarakat negeri serta penduduk atas benda, jasa, serta ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik biasanya dipecah dalam 2 jenis cocok dengan tingkatan kepentingan kebutuhan masyarakat negeri, ialah pelayanan primer serta pelayanan publik sekunder.

- 1) Pelayanan publik primer merujuk kepada seluruh tipe pelayanan dari suatu lembaga baik pemerintah ataupun swasta buat penuhi kebutuhan yang bertabiat absolut dari seorang masyarakat negeri. KTP bertabiat absolut untuk tiap masyarakat negeri yang telah penuhi ketentuan, paling utama dari segi umur (18 tahun keatas).
- 2) Pelayanan publik sekunder merujuk kepada pelayanan yang tidak absolut untuk masyarakat negeri, misalnya kebutuhan tata rias, hiburan serta sejenisnya.

Dari sebagian penafsiran pelayanan serta pelayanan publik yang sudah dijabarkan diatas pelayanan publik merupakan suatu aktivitas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang wajib diberikan oleh pemerintah baik itu pemerintah nasional, daerah dan kota guna untuk mencapai suatu tujuan serta sebagai bentuk penyelenggaraan undang-undang tentang pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat dan kepentingan umum.

Kualitas merupakan tercapainya suatu harapan serta realitas cocok komitmen yang diresmikan tadinya (Lukman, 2000: 9). Ibrahim, (2008: 22) menjelaskan kualitas pelayanan publik sebagai suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta area dimana evaluasi kualitasnya ditetapkan pada dikala terbentuknya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan pula dimaksud selaku suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (warga), dimana pelayanan dikatakan bermutu apabila bisa sediakan produk serta/ ataupun jasa cocok dengan kebutuhan para pelanggan.

Menurut Sinambela (2006:6-8), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis serta komprehensif yang diketahui konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik ialah kualitas/ mutu pelayanan birokrat terhadap warga yang sanggup penuhi kemauan ataupun kebutuhan pelanggan/ warga (*meeting the needs customer*).

Bersumber pada dari sebagian definisi tentang mutu pelayanan publik diatas hingga bisa ditarik kesimpulan kalau mutu pelayanan publik merupakan totalitas dari ciri pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan(pegawai) kepada penerima layanan(publik) dalam sesuatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas untuk sang penerima layanan tersebut. Supaya pelayanan publik bermutu, telah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut.

Reformasi paradigma pelayanan publik ini merupakan perpindahan pola penyelenggaraan pelayanan publik dari semula yang berorientasi pemerintah selaku penyedia jadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan warga selaku pengguna. Dengan begitu, tidak terdapat pintu masuk alternatif buat mengawali revisi pelayanan publik tidak hanya sesegera bisa jadi mencermati suara publik itu sendiri. Inilah yang hendak jadi jalur untuk kenaikan partisipasi warga di bidang pelayanan publik.

Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2009), salah satu penulis terkemuka, menarangkan inovasi merupakan suatu ilham, aplikasi, ataupun objek yang dikira baru oleh orang yang lain. Sebaliknya Damanpour yang dilansir oleh Suwarno(2009), menarangkan kalau suatu inovasi bisa berbentuk produk ataupun jasa baru, teknologi proses penciptaan yang baru, sistem struktur serta administrasi baru ataupun rencana baru untuk anggota organisasi.

Menurut Oslo dalam Sari (2014 : 219), inovasi mempunyai aspek yang luas sebab bisa berbentuk benda, jasa, proses serta tata cara yang baru ataupun sudah hadapi pergantian yang jadi jalur keluar dari kasus yang dialami organisasi publik.

Penjelasan inovasi menurut Daft dalam Riski (2019: 19), yaitu organisasi berkaitan dengan adopsi suatu idea ataupun sikap yang sifatnya baru untuk organisasi yang mengadopsinya.

Secara lebih spesial, inovasi didefinisikan selaku suatu dini pemakaian ilham oleh suatu organisasi dengan tujuan yang sama. Penafsiran tersebut bisa dimengerti kalau inovasi mempunyai nilai tambah sebab keterbaruan yang dibawa ke dalam organisasi.

Definisi beberapa ahli tersebut, didapatkan sebuah kesimpulan yang dimana Inovasi merupakan suatu ide atau gagasan baru yang di kembangkan dalam sebuah organisasi. Pengertian diatas dapat dipahami bahwa inovasi memiliki nilai tambah keterbaruan yang dibawa ke dalam sebuah organisasi.

Menurut Mayangsari (2013:252) terdapatnya aspek keberhasilan diiringi dengan terdapatnya aspek kegagalan inovasi. Aspek kegagalan pada suatu produk baru, ialah: (a) kesalahan industri di dalam membaca kemauan konsumen yang antara lain diakibatkan sebab industri kurang sempurna di dalam melaksanakan analisis pasar, (b) kesalahan di dalam penempatan produk, (c) kinerja produk yang kurang baik, (d) studi pemasaran yang kurang baik, (e) analisa persaingan industri yang kurang baik, sehingga terjalin kesalahan industri dalam memperkirakan aksi yang diambil oleh para pesaingnya.

Sebaliknya bagi Publin serta Interact dalam Riski(2019: 27) aspek penghambat inovasi pelayanan publik merupakan selaku berikut;

- a. Ketidaksiapan organisasi publik secara finansial
- b. Kekurangan sumber energi manusia
- c. Penolakan warga terhadap inovasi
- d. Hambatan teknologi serta komunikasi

Bagi Rothwell dalam Riski(2019: 27) aspek keberhasilan inovasi pelayanan publik merupakan selaku berikut:

- a. Koordinasi dalam melakukan inovasi pelayanan public
- b. Keahlian organisasi publik dalam menarik serta mempertahankan komitmen
- c. Kesiapan teknologi serta komunikasi internal serta eksternal
- d. Membangun ikatan dengan pelanggan secara efisien

Sebaliknya bagi Tjandra dalam Mayangsari(2013), aspek keberhasilan dari sesuatu produk baru, antara lain:

- a. Produk baru yang superior unik(unique superior product) merupakan produk dengan kualitas yang lebih besar, sifat- sifat baru, serta nilai pemakaian yang lebih besar.
- b. Aspek yang lain merupakan konsep produk yang didefinisikan dengan baik(well defined product concept) saat sebelum pengembangan di mana industri secara hati-hati mendefinisikan serta memperhitungkan pasar target. Pada dasarnya, buat menghasilkan produk baru, suatu industri menguasai pelanggan, pasar, dan pesaingnya serta meningkatkan aneka produk yang mengantarkan nilai superior kepada pelanggan.
- c. Keberhasilan sesuatu produk di dalam membiasakan dengan kemauan konsumen.
- d. Industri memakai teknologi know how yang dimilikinya

Bagi Suherli dalam Mayangsari dkk (2013) keberhasilan merupakan titik puncak dari seluruh usaha yang sudah dicoba dengan mengaitkan sebagian faktor yang silih menunjang,

keberhasilan inovasi bisa ditinjau dari 2 perihai ialah, agen inovasi serta program inovasi. Keberhasilan inovasi bisa ditinjau dari:

1. Sepanjang mana program itu menguntungkan ataupun unggul; efisien, efektif, akibat.
2. Kesesuaian; kesesuaian dengan program, penerima ataupun pengguna program.
3. Kemudahan; kesiapan buat diuji cobakan, gampang diujikan pada lembaga yang sama, pemilihan alternative program.
4. Pengamatan; bisa diamati secara langsung, bisa ditaruh/ direkam, keanekaragaman program.
5. Kerumitan; membutuhkan kemampuan spesial, menaikkan pekerjaan.

Indikator keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Suherli ini hendak jadi fokus riset, pemilihan teori ini didasarkan atas kesesuaian yang ada pada riset ini antara lain merupakan inovasi pada riset ini mempunyai kebaruan dari sistem pelayanan. Kebaruan sendiri ialah karakteristik dasar inovasi riset ini dalam mengambil alih metode serta teknologi dalam pelayanan pengelolaan keuangan di PT. Pos karena metode pelayanan sebelumnya dinilai kurang efektif.

Efektivitas Program

Bagi Arikunto (2004: 2) program merupakan sesuatu unit ataupun kesatuan aktivitas yang ialah realisasi ataupun implementasi dari sesuatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, serta terjalin dalam sesuatu organisasi yang mengaitkan sekelompok orang. Program ialah salah satu wujud dari kebijakan publik. Perihal ini bisa dilihat dari klasifikasi wujud kebijakan publik. Di dalam jajak kebijakan publik, program jadi salah satu aktivitas yang bisa dievaluasi. Penilaian terhadap sesuatu program dimaksudkan buat tingkatan efektivitas kegiatan. Sebaliknya, efektivitas mempunyai makna sukses ataupun pas guna. Efektif ialah kata dasar, sedangkan kata watak dari efektif merupakan efektivitas.

Bagi Effendy dalam Amelia (2015: 9) efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya menggapai tujuan yang direncanakan cocok dengan bayaran yang dianggarkan, waktu yang diresmikan serta jumlah personil yang didetetapkan. Bagi Siagian dalam Amelia (2015: 9) efektivitas merupakan Pemanfaatan sumber energi, fasilitas serta prasarana dalam jumlah tertentu yang secara siuman diresmikan tadinya buat menciptakan beberapa benda atas jasa aktivitas yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Efektivitas program bisa dikenal dengan memperhatikan output dengan tujuan program, komentar partisipan program bisa dijadikan selaku dimensi buat memastikan daya guna program. Terdapat sebagian perihai yang butuh dicermati supaya bisa menggapai efektivitasprogram, ialah dengan memikirkan kriteria– kriteria yang jadi ukurankeberhasilan daya guna sesuatu program. Bagi Hill dalam Gadis(2019: 6), dari sudut instan, organisasi, daya guna bisa pula berarti satu dari 3 terminologi, ialah:

1. Program, efektivitas program berkaitan dengan pencapaian tujuan yang sudah diresmikan(intended objectives), akibatnya(it' s impact) serta daya guna biayanya(it' s cost effectiveness).
2. Operasi, efektivitas operasional berkaitan dengan pencapaian target keluaran(output targets) sistem menciptakan benda serta jasa yang dibuat serta daya guna bayaran serta sistem tersebut.
3. Organisasi, efektivitas organisasi berkaitan dengan totalitas keahlian organisasi serta interaksi antara perencanaan strategis, struktur serta proses manajemen, sumber energi manusia serta keuangan yang kesemuanya berkaitan dengan misi serta tujuan organisasi..

Kemudian, menurut Sutrisno dalam Indrayani dan Niswah (2017:3), parameter utama dalam menilai ukuran efektivitas program yaitu:

1. Uraian program, ialah penanda yang digunakan buat mengukur sepanjang mana pengetahuan warga terhadap program.
2. Pas target, ialah sepanjang mana partisipan program pas yang telah ditetapkan tadinya.
3. Pas waktu, ialah dilihat lewat pemakaian waktu buat penerapan program yang sudah direncanakan tersebut apakah sudah cocok dengan yang diharapkan tadinya.
4. Tercapainya tujuan, ialah diukur lewat pencapaian tujuan aktivitas yang sudah dijalankan, baik lewat pelatihan program ataupun aktivitas yang lain.
5. Pergantian nyata, ialah diukur lewat sepanjang mana aktivitas tersebut membagikan sesuatu dampak ataupun akibat dan pergantian nyata untuk warga ditempat.

Dari sebagian kriteria bagi para pakar di atas, periset melaksanakan elaborasi teori yang digunakan dalam riset ini. Kriteria ataupun penanda yang cocok buat digunakan dalam riset ini, Bagi Hill dalam Putri (2019: 6), dari sudut instan, organisasi, daya guna bisa pula berarti satu dari 3 terminologi ialah Program, Pembedahan, serta Organisasi. Bagi Hill dalam Putri (2019: 6) aspek yang digunakan buat melihat keefektifan Program merupakan selaku berikut:

1. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (*intended objectives*), untuk menilai sampai mana sebuah organisasi dapat meralisasikan tujuan yang ingin dicapai, yang diukur melalui tujuan program dijalankan.
2. Dampaknya (*it's impact*), untuk mengukur apakah perogram tersebut efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan, yang diukur melauai sejauh mana kegiatan itu dapat berpengaruh bagi penerima layanan.
3. Efektivitas biayanya (*it's cost effectiveness*), untuk mengukur apakah besaran biaya yang digunakan mencapai tujuan program yang telah diterapkan, yang diukur melalui keberhasilan program.

C. METODE PENELITIAN

Jenis riset yang digunakan dalam riset ini merupakan riset deskriptif dengan memakai tata cara riset kualitatif. Dalam riset ini, periset memfokuskan permasalahan pada daya guna program Giro Pos Mobile di masa pandemi COVID- 19 oleh PT. POS Indonesia. Sebaliknya tipe serta sumber informasi riset terdiri dari informasi primer serta informasi skunder, informasi primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan. Sebaliknya informasi sekunder diperoleh dari sumber- sumber novel cetak, dokumentasi serta sebagian sumber yang bersal dari web internet yang berhubungan dengan tujuan riset. Analisis informasi kualitatif dicoba dengan 4 tahapan ialah pengumpulan informasi, reduksi informasi, display informasi, serta penarikan kesimpulan. Kemudian buat keabsahan informasi yang ialah standar validitas dari informasi yang diperoleh digunakan kriteria derajat keyakinan (kredibilitas) dengan metode triangulasi sumber serta pula intensitas/ keajegan pengamatan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Platform Giropos di era Pandemic COVID-19

Inovasi merupakan sebuah perubahan yang dilakukan oleh sebuah instansi swasta atau publik. Instansi publik biasanya melakukan inovasi bertujuan untuk membuat perubahan pada sebuah sistem dan tidak meninggalkan sistem lamanya, namun dengan berjalannya waktu sistem lama biasanya akan ditinggalkan. Dewasa ini inovasi menjadi sebuah keharusan tidak hanya oleh instansi swasta, instansi publik pun dipaksa untuk melakukan inovasi atau pembaruan. Guna memberikan pembaruan agar tidak tertinggal zaman.

Dalam penelitian ini peneliti ingin melihat efektifkah inovasi Platform Giro Pos di era pandemi covid-19. Inovasi yang dilakukan adalah inovasi tambahan pelayanan secara online untuk melakukan berbagai transaksi mulai dari pembayaran listrik hingga belanja online.

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menjabarkan bahwa inovasi PT.Pos yaitu Pos Giro Mobile sudah berjalan sebagaimana mestinya. Program ini merupakan sarana peningkatan sistem informasi manajemen di PT.Pos melihat dari tujuannya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat program ini sudah terbilang sangat membantu digunakan di kondisi pandemi covid-19 bisa dilihat dari warga yang saat ini lebih dipermudah dengan tidak perlu datang ke kantor Pos untuk melakukan pembayaran apapun sekarang sudah bisa dilakukan secara online menggunakan smartphone, sehingga hal ini dapat membantu dikala pandemi seperti ini.

Efektivitas ialah pencapaian tujuan industri lewat pemanfaatan sumber energi yang dipunyai secara efektif, ditinjau dari sisi masukan(input), proses ataupun keluaran(output) dalam perihal ini diartikan sumber energi meliputi ketersediaan personal, fasilitas serta prasarana dan tata cara serta model yang di pakai. Sesuatu aktivitas dikatakan efektif apabila aktivitas tersebut dicoba dengan benar serta membagikan hasil yang berguna sebaliknya dikatakan efektif apabila dikerjakan dengan benar serta cocok prosedur. Adapun untuk mengukur tingkat efektivitas Pos Giro Mobile pada PT. POS Indonesia, penulis menggunakan tiga indikator efektivitas program menurut Hill dalam Putri (2019:6) yaitu, pencapaian tujuan, dampak, dan efektivitas biaya. Pemaparan hasil penelitian mengenai efektivitas program Pos Giro Mobile pada PT. POS Indonesia dapat dikatakan efektif apabila ketiga indikator tersebut tercapai. Penjabaran lebih lanjut dapat dilihat dari pemaparan berikut:

1. Pencapaian Tujuan yang Telah di Tetapkan (intended objectives)

Indikator pertama dalam ukuran efektivitas program berkaitan dengan pencapaian tujuan yang sudah diresmikan (intended objectives) bisa diukur dari sepanjang mana sesuatu organisasi sukses meralisasikan tujuan yang mau dicapai. Inovasi ialah suatu kebaruan yang dibawa kedalam suatu organisasi publik, tidak hanya bawa kebaruan inovasi pula mempunyai nilai tambah yang membedakan dengan sistem yang tadinya berkaitan dengan pencapaian tujuan sistem menciptakan benda serta jasa yang dibuat, berkaitan dengan totalitas keahlian organisasi serta interaksi antara perencanaan strategis, struktur serta proses manajemen, sumber energi manusia serta keuangan yang kesemuanya berkaitan dengan misi serta tujuan organisasi.

Handoko dalam Baihaqi, dkk (2019: 7) berkata kalau daya guna ialah keahlian buat memilah tujuan yang pas ataupun perlengkapan yang pas buat menggapai tujuan yang sudah diresmikan. Tingkatan pelayanan serta derajat kepuasan warga ialah salah satu dimensi efektifitas. Dimensi ini tidak memikirkan berapa bayaran, tenaga serta waktu yang digunakan dalam membagikan pelayanan, namun lebih menitikberatkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

Inovasi yang dilakukan memiliki beberapa keuntungan diantaranya adalah penyederhanaan cara pembayaran yang semula dilakukan di kantor pos kini dapat dilakukan secara online sehingga terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang prima. Sebuah inovasi harus memberikan dampak positif oleh karena itu suatu inovasi menawarkan keuntungan untuk menggantikan atau memperbaiki sistem sebelumnya.

Dari hasil riset, keberhasilan inovasi yang dicoba PT. Pos Indonesia Pahoman merujuk pada teori Suherli(2010), bahwasanya keberhasilan itu salah satunya pada inovasi layanan Pos Giro Mobile, di mana layanan ini menggandeng industri yang lain buat dapat membagikan pelayanan yang efisien serta efektif. Dengan terdapatnya produk inovasi layanan, semacam Pos Giro Mobile, PT. Pos Indonesia mempunyai keunggulan pada produk

yang ditawarkan sebab ini ialah produk yang berbeda dari industri jasa yang lain. Suherli menarangkan keberhasilan inovasi bisa ditinjau ditinjau dari sebagian perihal, ialah: sepanjang mana program itu menguntungkan ataupun unggul(efisien serta efektif), sepanjang mana program itu cocok dengan penerima, kemudahan penerapannya. Saat sebelum terdapatnya inovasi keadaan pelayanan di PT. Pos Indonesia masih manual sehingga proses pelayanan lebih lama dibanding dengan sehabis inovasi. Mengingat dikala ini kita terletak di masa pandemi Covid- 19 dengan terdapatnya inovasi ini sangat menolong warga dalam melakukan transaksi yang tadinya manual dilakukan di kantor Pos kini bisa dilakukan secara online menggunakan smartphone.

Pos Giro Mobile merupakan inovasi yang dilakukan untuk memperbaharui produk layanan yang berupa perubahan desain produk atau layanan. Pos Giro Mobile merupakan inovasi yang dilakukan untuk memperbarui sistem sebelumnya bukan merupakan inovasi yang bersifat menggantikan, oleh karena itu Pos Giro Mobile tidak merubah tujuan dari sistem sebelumnya yaitu memberikan pelayanan yang prima, efektif dan efisien. Inovasi memberikan sebuah kebaruan atau nilai tambah yaitu cara bertransaksi secara online dengan tidak perlu datang ke kantor Pos yaitu menggunakan smartphone kapanpun dan dimanapun.

Sifat kebaruan yang dilakukan oleh PT. Pos adalah sistem transaksi online. Secara kebaruan inovasi Pos Giro Mobile membawa sifat yang baru, dan masyarakatmerasakan perubahan yang sangat membantu dalam melakukan transaksi secara online sehingga inovasi yang dilakukan memberikandampak positif bagi PT.Pos Indonesia.

2. Dampak(it's impact)

Indikator kedua dalam pengukuran efektivitas program adalah dampak (it's impac) merupakan dampak yang dirasakan oleh penerima layanan berkaitan dengan pencapaian sasaran keluaran (output targets) dari program yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia baik sebelum ada program maupun sesudah terlaksana program guna menggambarkan inovasi yang baru diciptakan dapat menciptakan akibat yang lebih baik serta berjalan cocok dengan harapan lembaga sebagai pencipta inovasi. Inovasi membagikan kebaruan baik dari sistem layanan maupun program layanan yang sudah direncanakan.

Sebagai upaya inovasi yang diterapkan untuk memperbaiki sistem sebelumnyaPos Giro Mobile (PGM) harus dapat diamati dari dampak yang diberikan. Menurut Suwarno (2008: 16-18) Suatu inovasi wajib bisa diamati, dari segi gimana dia bekerja serta menciptakan suatu yang lebih baik. Bersumber pada penafsiran diatas suatu inovasi haruslah dapat dilihat gimana suatu inovasi bekerja serta membagikan akibat yang positif yang tidak dimiliki inovasi sebelumnya.

Program Pos Giro Mobile dirasakan memiliki dampak yang positif yang dirasakan oleh pelaksana inovasi, yaitu dengan dirasakannya masyarakat yang menerima layanan lebih dipermudah tanpa harus keluar rumah. Selain itu pelayanan yang diberikan dirasakan lebih optimal sehingga terjadi peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan kriteria inovasi yang dijabarkan oleh United Nation dalam Sangkala (2014:8) bahwa kriteria inovasi yang baik adalah memberikan suatu dampak yang positif dan dapat dilihat (tangible) demi meningkatkan pelayanan sebuah instansi. Dengan adanya program Pos Giro Mobile mempunyai dampak positif yang dirasakan oleh konsumen. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lebih praktis namun kekurangan dari inovasi ini hanyalah jangkauannya yang belum menyeluruh masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai Pos Giro Mobile dan kurangnya mitra yang ada di program ini masyarakat lebih memilih melakukan secara manual maupun aplikasi lain yang lebih lengkap, namun dilihat dari keadaan saat ini peneliti berpendapat bahwa dengan adanya program Pos Giro Mobile sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi apapun. Inovasi dilakukan sebagai langkah maju , inovasi dikaitkan dengan penyederhanaan atau mempermudah suatu program yang ada di suatu instansi.

Dari hasil observasi dan wawancara terkait dengan transaksi online dirasa tidak ada tingkat kerumitan yang tinggi penerapan pos giro mobile tidak terlalu membuat kesulitan. beberapa kesulitan yang dihadapi adalah masalah jaringan, dan kurangnya promosi sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pos giro mobile. Dapat terlihat kesulitan dalam melakukan inovasi tidak hanya dirasakan sasaran inovasi melainkan juga dirasakan oleh pelaksana inovasi. Kerumitan yang dirasakan oleh instansi yaitu sejak masa perencanaan hingga masa pelaksanaan. Kesulitan dirasakan pelaksana inovasi pada saat melakukan perencanaan program, kesulitan yang dihadapi antara lain adalah meyakinkan bahwa Pos Giro Mobile merupakan solusi dari peningkatan teknologi dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih mudah dan praktis. Selain itu koordinasi antar bagian pelaksanaan program juga menjadi faktor kesulitan dalam perencanaan program ini.

Pos Giro Mobile merupakan jalan bagi PT. Pos Indonesia dalam mewujudkan langkah yang baik. Pelayanan yang dilakukan juga bersifat Kondisional yang diartikan pelayanan yang sejalan dengan keadaan dan kapabilitas pemberi dan penerima layanan. Pos Giro Mobile merupakan inovasi yang berbasis online yang sebelumnya menggunakan cara offline saat ini sudah dapat dilakukan secara online namun tidak menghilangkan program sebelumnya. Kendala dalam program ini karena berbasis online maka kendalanya di jaringan internet saja.

Berdasarkan hasil penelitian inovasi yang dilakukan sudah dapat dikategorikan cukup baik. Inovasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia merupakan inovasi berskala nasional tentunya sudah melewati uji coba baik dari pihak Pos maupun Masyarakat. Terlihat dari dampak yang dirasakan meskipun dampak yang dirasakan belum menyeluruh dirasakan.

3. Efektivitas Biayanya (it's cost effectiveness)

Indikator ketiga dalam pengukuran efektivitas program yaitu bagaimana efektivitas biaya merupakan besaran bayaran yang dikeluarkan buat menggapai tujuan program yang sudah diterapkan. Dalam riset ini, hingga besaran bayaran yang dikeluarkan oleh PT. Pos Indonesia buat menggapai tujuan program Pos Giro Mobile dilihat dari tercapainya seluruh hasil yang diharapkan dengan memakai dana yang sudah disediakan ataupun direncanakan. Kalau sesuatu inovasi bisa dilihat dari sebagaimana bayaran yang dikeluarkan buat melaksanakan pembaruan wajib bisa diuji serta dicoba apakah target inovasi merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut. Daya guna merupakan dimensi sukses ataupun tidaknya sesuatu organisasi menggapai tujuan.

Kebaruan sendiri ialah karakteristik dasar inovasi riset ini, dalam mengambil alih metode serta teknologi dalam pelayanan pengelolaan keuangan di PT. Pos Indonesia sebab tata cara pelayanan tadinya dinilai kurang efisien sehingga PT. Pos Indonesia membagikan Inovasi berbentuk transaksi online.

Perihal ini berkaitan dengan totalitas keahlian organisasi serta interaksi antara perencanaan strategis, struktur serta proses manajemen, sumber energi manusia serta keuangan yang kesemuanya berkaitan dengan misi serta tujuan organisasi buat menggambarkan gimana inovasi yang baru diciptakan dapat menciptakan akibat yang lebih baik serta berjalan cocok dengan harapan lembaga sebagai pencipta inovasi.

Bersumber pada hasil observasi serta wawancara buat bayaran yang dikeluarkan sebab ini ialah program dari pusat serta berskala nasional pastinya bayaran buat program ini berasal dari pusat. Perihal terutama merupakan kalau daya guna tidak melaporkan tentang berapa besar bayaran yang sudah dikeluarkan, daya guna cuma memandang apakah program yang terbuat telah menggapai tujuan yang diresmikan. Daya guna bayaran bisa dilihat dari 2 sisi ialah bayaran langsung serta bayaran tidak langsung. Dalam melaksanakan inovasi diperlukan bayaran marketing buat memasarkan produk bayaran yang didapatkan dari bayaran tidak langsung ialah bayaran yang dikeluarkan buat menemukan layanan sehingga warga bisa menerima khasiat dari inovasi program pos giro mobile sedangkan buat bayaran

langsung ialah biaya yang dikeluarkan oleh penerima layanan contohnya bayaran admin. Sehingga bayaran yang dikeluarkan oleh penerima layanan bisa berguna untuk pengguna selaku penerima layanan. Buat memandang daya guna bayaran yang dikeluarkan bisa dilihat dari 2 sisi ialah bayaran langsung serta bayaran tidak langsung. Tidak hanya bayaran marketing bayaran yang wajib dikeluarkan merupakan bayaran operasional buat ketenagakerjaan, sehingga dengan terdapatnya pedistribusian pelayanan ganda yang mana buat kurangi pelebaran ataupun penimbunan pekerjaan yang tidak efisien serta efektif dengan menyalurkan ketenagakerjaan kebidang yang lebih memerlukan semacam jasa kurir ataupun pengiriman paket.

Bersumber pada hasil riset yang dicoba periset inovasi Pos Giro Mobile telah berjalan selaku mana mestinya, serta bisa diterima baik dari pemberi layanan ataupun penerima layanan. Hingga bisa disimpulkan kalau inovasi program pos giro mobile bisa dikatakan telah efisien.

Bersumber pada hasil riset terpaut Efektivitas program Pos Giro Mobile berikut hasil daya guna program PGM pada PT. Pos Pahoman:

Tabel 2 Penilaian Efektivitas Program Pos Giro Mobile

No	Ukuran Efektivitas	Keterangan	Pencapaian
1.	Tujuan Program	Sepanjang mana organisasi melakukan tugasnya buat menggapai tujuan. Dalam perihal ini ialah evaluasi universal dengan sebanyak bisa jadi kriteria tunggal serta menciptakan evaluasi universal efektifitas organisasi	Sudah diterapkan di Pos Pahoman sesuai dengan SOP yang ada dan membantu masyarakat dalam melakukan transaksi yang tadinya manual dilakukan di kantor Pos kini bisa dilakukan secara <i>online</i> menggunakan <i>smartphone</i>
2.	Dampak	Berkaitan dengan dampak yang dirasakan oleh penerima layanan sudah puaskah dengan inovasi yang diberikan.	Masyarakat merasa puas dengan adanya inovasi berupa perubahan layanan yang semula manual kini menjadi digital dan merasa dipermudah dengan adanya inovasi ini.
3.	Efektivitas Biaya	Berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan inovasi, untuk mengukur efisiensi relatif dari suatu program dengan membandingkan biaya dengan dampaknya, apakah biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan tujuan dari inovasi yang dilakukan. Apabila inovasi yang dilakukan sudah efektif maka bisa	Pelaksanaan inovasi <i>Pos Giro Mobile</i> sudah berjalan sebagai mana mestinya, efektifitas biaya yang dikeluarkan untuk inovasi yaitu biaya marketing untuk memasarkan produk dan biaya operasional untuk ketenagakerjaan, dengan meminimalisir pelebaran aau penumpukan pekerjaan yang tidak efektif dan efisien dengan menyalurkan biaya ketenagakerjaan kebidang yang lebih membutuhkan seperti jasa kurir atau pengiriman paket. Hal ini menunjukan bahwa efektifitas biaya yang dikeluarkan sudah efektif melihat sebagaimana

	dikatakan efektivitas biayanya efektif.	tujuan dari inovasi udah tercapai.
--	---	------------------------------------

Sumber: diolah peneliti (2021)

Bersumber pada tabel evaluasi daya guna program PGM pada PT. Pos Pahoman bisa dikatakan efisien dilihat dari penanda Tujuan Program, Akibat, serta Efektifitas Bayaran. Pada penanda Tujuan Program, Pos Giro Mobile telah diresmikan cocok SOP yang berlaku serta cocok kebutuhan warga. Pada Penanda Akibat telah bisa dialami cocok dengan tujuan program Pos Giro Mobile serta Aplikasi PGM sudah diakses 100.000 user Tercantum di dalamnya membidik pensiunan yang menggapai 700.000 member serta kemampuan tenaga kerja Indonesia (TKI). Penanda Daya guna Bayaran Bayaran yang dikeluarkan sebab ini ialah program dari pusat serta berskala nasional pastinya bayaran buat program ini berasal dari pusat. Memandang captive market Pos dengan basis informasi menggapai 50 juta. Sebagian kesusahan yang dialami dalam penerapan program merupakan kesusahan pada aplikasi Pos Giro Mobile dikala melaksanakan penarikan duit.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pos Giro Mobile (PGM) di Kantor Pos Pahoman

Berdasarkan riset yang telah dilakukan peneliti aspek pendukung inovasi Pos Giro Mobile di PT. Pos Pahoman sebagai berikut:

1. Koordinasi dalam Melakukan Inovasi

Koordinasi merupakan sebuah kesuksesan inovasi yang sedang dilakukan. Menurut Rothwell dalam Sari (2014:222) salah satu aspek pendukung kesuksesan sebuah inovasi pelayanan publik yaitu koordinasi yang baik saat melakukan inovasi pelayanan. Koordinasi juga dilakukan untuk mempertahankan komitmen agar tujuan dari inovasi yang dilaksanakan dapat tercapai. Pada program platform Pos Giro Mobile pihak kantor Pos beranggapan koordinasi yang dilakukan dapat menjadi salah satu penunjang keberhasilan program.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh peneliti, program Pos Giro Mobile merupakan suatu program yang berasal dari pihak yang tentunya sudah ada koordinasi sehingga terbentuknya inovasi untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya. Program Platform Pos Giro Mobile telah dilakukan pengkajian oleh Kantor pusat yang kemudian diturunkan ke kantor cabang. Dengan adanya koordinasi dari kantor Pos pusat dengan kantor cabang maka dengan adanya koordinasi tersebut dapat mencapai tujuan dari inovasi yang dilakukan.

2. Dukungan Teknologi dan Informasi

Perkembangan teknologi dan informasi menuntut untuk melakukan inovasi agar tidak tertinggal. Rothwell dalam Sari (2014:222) menyampaikan bahwa aspek penyokong inovasi ialah kesiapan instansi dalam menyiapkan teknologi dan informasi yang mendukung berjalannya inovasi.

Berdasarkan hasil penelitian PT.Pos Indonesia selaku pelaksana inovasi telah menciptakan sebuah teknologi berupa aplikasi program Pos Giro Mobile yang kompatibel dengan android dan bersifat seperti sistem pembayaran dan rekening. Sebagai inovasi dengan kemajuan sistem informasi manajemen. Pos Giro Mobile hadir dengan teknologi dan informasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi secara online di kondisi pandemi covid-19 saat ini.

3. Penyediaan Fasilitas

Fasilitas merupakan hal penting dalam penunjang sebuah pelayanan terutama di instansi publik. Menurut Atep (2003:37) faktor pendukung kualitas pelayanan yaitu penyediaan fasilitas untuk penunjang pelayanan.

PT. Pos Indonesia Pahoman telah menyiapkan fasilitas berupa transaksi online berupa aplikasi Pos Giro Mobile yang dimana aplikasi ini dapat melakukan pembayaran tagihan bulanan rekening listrik, telepon, tv kabel serta tagihan- tagihan kredit yang lain. Ada sekitar 400 mitra yang dapat dibayarkan melalui Pos Giro Mobile. Selain itu pembelian pulsa telepon, serta melaksanakan pengiriman duit kepada sesama pengguna pos giro mobile. Dana yang dikirim ataupun ditransfer lewat pos giro mobile tersebut bisa diambil di kantor pos serta bank- bank mitra semacam Bank Negeri Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI) serta bank yang lain.

Fasilitas yang diberikan oleh PT. Pos sangat membantu masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu mengantri untuk melakukan pembayaran secara offline mengingat di era pandemi covid-19. Dengan lengkapnya fasilitas yang dimiliki maka inovasi program Pos Giro Mobile ini dapat diterapkan dengan baik selama diterapkan.

Sedangkan faktor penghambat inovasi sebagai berikut:

1. Keterbatasan Pengetahuan Masyarakat .

Pos Giro Mobile merupakan sebuah inovasi yang menggunakan teknologi dalam menjalankannya. Masyarakat diwajibkan menguasai teknologi untuk menggunakan Pos Giro Mobile namun dengan adanya keterbatasan pengetahuan masyarakat dapat menjadi faktor penghambat sebuah inovasi.

Berdasarkan riset yang telah dilakukan oleh peneliti masyarakat masih banyak belum mengetahui program Pos Giro Mobile karena kurangnya promosi dari pihak kantor Pos.

2. Sumber Daya Manusia Pelaksana Inovasi

Sumber daya manusia tidak hanya sebagai aspek pendukung tetapi juga dapat menjadi faktor penghambat. Bagi Kasmir(2005: 3) aspek yang pengaruhi pelayanan merupakan sumber energi manusia. Sumber energi manusia dapat jadi penghambat pelayanan.

Bersumber pada hasil riset yang dicoba oleh periset kalau salah satu aspek penghambat dalam inovasi ialah sumber energi manusia yang terbatas serta apabila terdapat peristiwa yang tidak di idamkan bisa berakibat terhadap pelayanan yang hendak terhambat.

Minimnya sumber energi manusia yang kompeten dalam bidang teknologi bisa membatasi pelayanan yang diberikan apabila terjalin kesalahan pada jaringan warga menunggu sampai layanan dapat digunakan kembali. Perihal ini jadi penghambat dalam sesuatu inovasi yang dijalankan, apabila mempunyai sumber energi manusia yang mumpuni hingga perihal semacam ini tidak hendak terjalin apabila terdapat keluhan dari warga langsung ditangani serta diperbaiki dengan cepat dan tanggap.

E. PENUTUP

Simpulan

Bersumber pada riset yang dicoba oleh periset, hingga periset menarik kesimpulan selaku berikut:

1. Inovasi yang dicoba oleh PT. Pos Indonesia Pahoman berbentuk program Pos Giro Mobile secara totalitas telah efisien perihal ini bisa dilihat dari keberhasilan inovasi dari pengukuran efektivitas ialah penanda ukuran keberhasilan daya guna Pos Giro Mobile bisa di analisis lewat 3 penanda ialah pencapaian tujuan yang sudah diresmikan(intended objectives), akibatnya(it' s impact) serta daya guna biayanya(it' s cost effectiveness). Bersumber pada ketiga penanda tersebut hingga inovasi Pos Giro Mobile bisa dikatakan efisien hingga dapat dikatakan inovasi Pos Giro Mobile telah sukses. Hasil inovasi yang dicoba membagikan keunggulan yang optimal dibanding dengan sistem tadinya. Dengan terdapatnya inovasi ini membagikan kemudahan kepada warga dalam melaksanakan bermacam transaksi serta bisa dikatakan program ini efektif pada masa pandemi covid- 19 sebab bisa

kurangi kerumunan dikala bertransaksi serta kurangi penyebaran virus yang bisa disalurkan lewat duit cash.

2. Aspek pendukung serta penghambat inovasi Pos Giro Mobile di PT. Pos ialah:
 - a. Aspek pendukung program Pos Giro Mobile merupakan koordinasi dalam melakukan inovasi, sokongan teknologi serta data, serta penyediaan sarana.
 - b. Aspek penghambat program Pos Giro Mobile merupakan keterbatasan pengetahuan warga, sumber energi manusia pelaksana inovasi, serta sistem layanan ialah minimnya mitra yang terdapat dalam program Pos Giro Mobile.

Jadi bisa disimpulkan kalau inovasi Pos Giro Mobile yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Pahoman kalau dari pelayanan yang diberikan telah membagikan inovasi yang bertabiat baru serta lebih baik dari inovasi tadinya. Hingga inovasi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Pahoman telah tercantum baik dalam keberhasilan inovasi ataupun dari sudut pandang pengguna.

Saran

Bersumber pada hasil kesimpulan tersebut, hingga periset membagikan sebagian anjuran, ialah:

- a. Hendaknya pihak PT. Pos melaksanakan promosi terpaut aplikasi Pos Giro Mobile supaya kian banyak pengguna.
- b. Membagikan sosialisasi secara merata terpaut aplikasi Pos Giro Mobile dari segi keunggulan serta kegunaannya, wajib bisa mengganti pola pikir warga serta membuat produknya diminati, dengan sasaran serta posisi produk yang dikeluarkan.
- c. Menaikkan mitra yang terdapat supaya mempermudah warga dalam melaksanakan transaksi apapun dengan satu aplikasi.

REFERENCES.

Sumber Buku

- Baihaqi, d. (2019). Model Usaha Bergulir: Solusi Dan Implementasi (Kelompok Usaha Perempuan Miskin Kabupaten Aceh Timur). Langsa: E Book.
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rizki, A. 2019. Inovasi Facilitating Service di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (Studi Tentang Reservasi Online Support System). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung. Yang tersedia di Ruang Baca Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrai, Dilengkapi dengan metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal

- Amelia, R. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar. E Jurnal UNHAS
- Bambang Sancoko. 2010. Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Bureaucracy reform, remuneration, service quality. Vol. 17(1) :4446 yang tersedia di <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewArticle/625>
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. The Winners, 4(1), 1-12..
- Dwiyanto, Agus. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press. Yang tersedia di <http://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-dan-politik/manajemen-pelayanan-publik->

peduli-inklusif-dan-kolaborasi.

- Fitriana, D. N. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). Kebijakan dan Manajemen Publik. 2(1): 1–10. <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddf.pdf>.
- Indrayani, E. d. (2017). Efektivitas Program Pengelolaan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. Jurnal Mahasiswa UNESA, 3.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. Jurnal Paradigma (JP), 2(1), 174-201. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/351/312>
- Mayangsari, P. I. (2013). Inovasi PT. Pos Indonesia dalam menjaga eksistensi dan daya saing pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 1(2), 248-256. yang tersedia di <https://media.neliti.com/media/publications/73220-ID-inovasi-pt-pos-indonesia-dalam-menjaga-e.pdf>.
- Neu C., Richard, Anderson Robert. H, and Bikson. Tora K. 1999. Sending Your Government a Message: E-mail Communication Between Citizens and Government. RAND Science & Technology https://www.rand.org/pubs/monograph_reports/MR1095.html
- Prasojo Dalam Viky Ferdiansyah, Dasrun Hidayat ., " Study Fenomenologi Rw-Net Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung Jurnal Ilmu Komunikasi. Jika. Vol.1 No.1 April 2010. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jika/article/view/221>.
- Putri, S. (2018). Corporate Social Responsibility PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III (Studi tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Kemitraandan Bina Lingkungan PT Pelindo III di Kampung Lawas Maspati Kecamatan Bubutan Kota Surabaya). Repository Journal UNAIR, 5-6.
- Valentyana, C. 2016. Inovasi Pelayanan PT. Pos Indonesia dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman Uang (Studi Kasus PT. Pos Indonesia di Pekanbaru). Jom Fisip. 3(2): 1–15. <https://media.neliti.com/media/publications/129276-ID-inovasi-pelayanan-pt-pos-indonesia-dalam.pdf>.
- Wahyuningsih, S. 2013. Shipment Service Development of PT. Pos Indonesia for Society Needs in Bandung. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika. 3(1): 19–49 <https://jurnal-ppi.kominfo.go.id/index.php/jppi/article/view/030102>.
- Sumber Online :
- <https://www.posindonesia.co.id/en/content/visi-misi-tujuan-dan-tata-nilai> diakses pada 02 Mei 2021
- <https://www.itworks.id/26055/apa-saja-keunggulan-aplikasi-posgiro-mobile-di-indonesia.html> diakses pada 03 Mei 2021
- <https://www.gatra.com/detail/news/470720/teknologi/pos-indonesia-mewujudkan-digitalisasi--melalui-posgiro-mobil> diakses pada 03 Mei 2021
- <http://dapenpos.co.id/berita/detail/57/sosialisasi-pos-giro-mobile.html> diakses pada 12 Mei 2021
- <https://posgiromobile.infokantorpos.com/> diakses pada 14 Mei 2021
- Peraturan dan Undang - Undang
- Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Public https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik