

ABSTRAK

INOVASI PLATFORM POS GIRO MOBILE PT. POS INDONESIA PAHOMAN DI ERA PANDEMI COVID-19

**OLEH
RIFQI DWI PUTRA**

Inovasi merupakan sebuah keharusan yang dilakukan oleh sektor 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 penyediaan pelayanan jasa menciptakan inovasi baru. 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. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi sudah efektifkah inovasi pelayanan berbasis *giro pos* di Bandar Lampung. Serta melihat faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi ini.

Hasil penelitian ini inovasi yang lakukan suda efektif mengacu pada indikator pengukuran efektivitas yaitu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (*intended objectives*), dampaknya (*it's impact*) dan efektivitas biayanya (*it's cost effectiveness*). Faktor pendukung program *Pos Giro Mobile* adalah koordinasi dalam melaksanakan inovasi, dukungan teknologi dan informasi, dan penyediaan fasilitas. Faktor penghambat program *Pos Giro Mobile* adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat, sumber daya manusia pelaksana inovasi.

Penelitian ini merekomendasikan 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 kegunaanya, 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

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, PT. Pos Indonesia

ABSTRACT

INNOVATION PLATFORM POS GIRO MOBILE PT. POS INDONESIA PAHOMAN IN THE ERA OF COVID-19 PANDEMIC

**BY
RIFQI DWI PUTRA**

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 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

Keywords: *Innovation, Public Service, PT. Pos Indonesia*