



Analisis Kualitas Pelayanan Digital Pospay dan Tantangan Budaya Transaksi Konvensional Masyarakat pada Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya

Yusinta Fitrianti^{1*}, Haryo Kunto Wibisono²

¹⁻²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: yusinta.23047@mhs.unesa.ac.id^{1*}, haryowibisono@unesa.ac.id²

*Korespondensi penulis: yusinta.23047@mhs.unesa.ac.id¹

Abstract. *The structural realignment of public sector governance, catalyzed by rapid technological evolution, has compelled PT Pos Indonesia to institute the Pospay digital ecosystem. Nonetheless, this paradigm shift frequently collides with deeply entrenched sociological resistance in empirical settings. This inquiry endeavors to scrutinize the service quality of Pospay while exploring the systemic challenges posed by conventional transaction habits at the Main Branch Post Office in Surabaya. Adopting a descriptive qualitative approach, empirical data were garnered through semi-structured interviews, non-participant field observations, and institutional document analysis. Informants were selected via purposive sampling, encapsulating the operational manager, a front-line service officer, and a service consumer. Data processing adhered to the interactive analysis framework of Miles, Huberman, and Saldaña (2014). Framed through Parasuraman's SERVQUAL model, the analytical results demonstrate that while the responsiveness and assurance parameters operate at an optimal level, the reliability dimension remains disrupted by sporadic system latency. More significantly, a profound cultural lag actively decelerates this technological migration. Service users manifest a chronic reliance on physical counters, structured by marginal digital literacy, a psychological mandate for physical artifacts as transaction validation, and a preference for real-time interpersonal encounters. Adaptive institutional countermeasures specifically on-site digital mentorship and hybrid validation mechanisms have been strategically deployed to attenuate this sociocultural disconnect.*

Keywords: *Conventional Transaction; Cultural Lag; Digital Transformation; Pospay; SERVQUAL.*

Abstrak. Aksentuasi restrukturisasi tata kelola sektor publik yang dikatalisasi oleh evolusi teknologi telah mendorong PT Pos Indonesia menginstitusikan ekosistem digital Pospay. Kendati demikian, pergeseran paradigma ini kerap berbenturan dengan resistensi sosiologis yang mengakar kuat pada tatanan empiris. Penelitian ini berupaya menguraikan secara kritis kualitas pelayanan Pospay sekaligus mengeksplorasi tantangan sistemik yang dipicu oleh habituasi transaksi konvensional pada Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya. Dengan menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif, data empiris dihimpun melalui wawancara semiterstruktur, observasi lapangan nonpartisipan, dan analisis dokumen institusional. Penentuan informan dilakukan secara *purposive*, mencakup manajer operasional, aparaturnya garis depan, serta konsumen layanan. Pengolahan data merujuk pada kerangka analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Dibedah melalui model SERVQUAL Parasuraman, hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun parameter daya tanggap dan jaminan beroperasi pada level optimal, dimensi keandalan masih terdistorsi oleh latensi sistem yang terjadi secara sporadis. Lebih krusial lagi, fenomena ketertinggalan budaya (*cultural lag*) secara aktif memperlambat migrasi teknologi ini. Konsumen memanifestasikan ketergantungan kronis terhadap loket fisik yang terstruktur oleh marginalnya literasi digital, mandat psikologis akan artikulasi kertas sebagai validasi transaksi, serta preferensi terhadap interaksi interpersonal langsung. Langkah adaptasi institusional spesifik pada pendampingan digital melekat dan mekanisme validasi hibrida telah dikembangkan secara strategis untuk memitigasi diskoneksi sosiokultural tersebut.

Kata Kunci: Budaya Transaksi; Digitalisasi; Ketertinggalan Budaya; Pospay; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Dinamika teknologi informasi dan komunikasi saat ini memicu pergeseran tata kelola pelayanan publik di Indonesia. Modernisasi dipertegas melalui regulasi nasional dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mewajibkan integrasi teknologi dalam birokrasi demi menciptakan pelayanan

Naskah Masuk: 28 Desember 2025; Revisi: 21 Januari 2026; Diterima: 19 Februari 2026;

Terbit: 28 Februari 2026

yang efisien, cepat, transparan dan terpadu. Selaras dengan, Nugroho (2017) mengemukakan bahwa introduksi inovasi berbasis digital merupakan jawaban terhadap kebutuhan masyarakat yang menuntut kemudahan dan kepraktisan akses. Sebagai badan usaha milik negara di sektor logistik dan finansial, PT Pos Indonesia merespons tuntutan di era modern ini yang meluncurkan ekosistem digital berbentuk aplikasi PosPay. Platform ini mengintegrasikan berbagai transaksi keuangan, mulai dari transfer dana, penyelesaian tagihan rutin, hingga pembelian produk digital secara mandiri melalui penggunaan (Prasetyo et al., 2021). Langkah strategis tersebut diharapkan dapat memangkas birokrasi konvensional dan mendongkrak mutu pelayanan publik.

Secara konseptual, Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari konsistensi instansi dalam menyelaraskan layanannya dengan ekspektasi publik. Pada ranah digital, mutu tersebut tidak sekadar bertumpu pada kecanggihan sistem, melainkan berkelindan dengan aspek kenyamanan antarmuka, proteksi keamanan data, akselerasi jaringan, serta kecakapan respons petugas saat menangani kendala operasional. Untuk membedah fenomena ini secara komprehensif, penelitian ini mengadopsi instrumen SERVQUAL (Service Quality) yang diinisiasi oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini membahas indikator kepuasan berdasarkan persepsi pengguna melalui lima dimensi fundamental, yang meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy).

Migrasi menuju sistem digital kerap berbenturan dengan realitas di lapangan. Leo Agustino (2020) mengingatkan bahwa keberhasilan restrukturisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kapasitas implementator, kecukupan sumber daya, serta fleksibilitas organisasi dalam mengadopsi sistem baru. Hambatan ini dipertegas Susanti et al. (2023) yang menyatakan bahwa kecakapan literasi digital masyarakat dan kesiapan internal lembaga menjadi determinan utama keberhasilan digitalisasi. Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya, Implementasi PosPay masih terkendala teknis berupa kegagalan sistem pada aplikasi, hambatan paling krusial justru bersumber dari faktor sosiologis masyarakat (Ogburn, 2024). Mayoritas pengguna di lokus penelitian menunjukkan ketergantungan masyarakat yang tinggi erhdap mekanisme pelayanan konvensional di loket fisik, yang dipicu oleh minimnya pemahaman operasional aplikasi digital. Sikap enggan beralih membentuk sebuah tantangan budaya transaksi konvensional yang memperlambat terobosan PosPay.

Fenomena benturan antara inovasi teknologi dan resistensi kultural masyarakat yang mendasari pentingnya studi dilakukan. Penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) dengan membedah kualitas PosPay menggunakan analisis SERVQUAL di Kantor Pos Cabang Utama

Kota Surabaya, sekaligus dalam menggali secara mendalam problematik transisi budaya transaksi konvensional menuju era digital utamanya pada masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam proses transformasi digital pelayanan Kantor Pos melalui aplikasi PosPay dalam konteks sosial dan kelembagaan di Kota Surabaya. Lokus ini dipilih karena sebagai kantor cabang utama di kota, lokus ini telah mengintegrasikan PosPay namun secara empiris masih menghadapi hambatan berupa padatnya antrean manual di loket konvensional. Subjek penelitian mencakup jajaran petugas lini terdepan (Petugas Loket), dan masyarakat pengguna jasa pos. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam operasional loket dan pemanfaatan aplikasi PosPay.

Teknik pengumpulan data menggunakan tiga metode terpadu: (1) wawancara semiterstruktur berbasis dimensi SERVQUAL dan konsep sosiologi perilaku; (2) observasi nonpartisipatif terhadap dinamika ruang pelayanan, antrean loket fisik, dan proses aktivasi digital; serta (3) studi dokumentasi terhadap data volume transaksi harian PosPay, Laporan kunjungan, dan regulasi internal terkait. Sumber data sekunder mencakup artikel ilmiah, pedoman transformasi korporat, dan referensi statistik. Analisis data dilakukan secara interaktif mengikuti model miles, huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup tiga tahap: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan dengan mengelompokkan temuan lapangan ke dalam lima kategori dimensi Servqual ditambah temuan terkait tantangan budaya dan upaya adaptasi. Keabsahan data melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Penelitian ini dilaksanakan pada periode bulan April-Mei 2026.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelayanan di Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya

Pelaksanaan pelayanan jasa keuangan dan logistik di Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya yang diselenggarakan di ruang utama pelayanan dengan volume kunjungan nasabah yang sangat padat setiap harinya. Berdasarkan hasil observasi pada April–Mei 2026, kegiatan operasional loket berjalan secara terstruktur dengan urutan sebagai berikut: (1) pengambilan nomor antrean berdasarkan jenis layanan; (2) verifikasi berkas atau identitas nasabah oleh petugas loket; (3) penimbangan paket atau input nominal transaksi keuangan; (4) penyerahan

bukti transaksi fisik berupa struk cetak berstempel resmi; dan (5) edukasi singkat mengenai aplikasi Pospay oleh petugas sekuriti atau petugas loket.



Gambar 1. Pelaksanaan Pelayanan Locket di Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya.

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026.

Kepadatan nasabah pada hari-hari tertentu, seperti masa pencairan dana bantuan sosial atau pembayaran pensiun di awal bulan hingga tanggal 15 perbulan, menjadi tantangan operasional tersendiri. Rata-rata jumlah kunjungan harian dapat mencapai ratusan orang, sementara jumlah petugas frontline terbatas. Kondisi ini menciptakan tekanan waktu yang signifikan, terutama ketika petugas harus membagi fokus antara melayani transaksi manual loket dan memberikan penjelasan teknis mengenai migrasi aplikasi Pospay kepada nasabah yang mengalami kendala dalam penggunaannya. Ketika ditanya mengenai dinamika pelayanan di lapangan, petugas loket mengungkapkan:

“Kalau di tanggal muda atau waktu pencairan, ruang hall ini benar-benar penuh antreannya panjang. Kami di loket harus bergerak cepat supaya antrean tidak makin membludak. Di sisi lain, kami diwajibkan mengarahkan nasabah untuk pakai PosPay saja biar dilakukan mandiri, tapi ya dilapangan tidak semudah itu karena banyak yang menolak dan memilih mengantre di sini.”

(Petugas Locket, Wawancara, 22 Mei 2026)

Implementasi Kualitas Pelayanan Digital PosPay Ditinjau dari Teori SERVQUAL

Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik dalam ranah digital bergeser dari ruang fisik kantor pos menuju digital, tata letak menu, dan aplikasi Pospay pada pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi Pospay telah dirancang secara modern dengan paduan warna korporat yang representatif dan kategorisasi fitur yang sistematis. Namun, aspek visual masih menjadi catatan. Karakteristik huruf dan ikon menu dinilai terlalu kecil bagi sebagian pengguna berusia lanjut, sehingga menyulitkan navigasi mandiri. Sementara itu, ketersediaan media sosialisasi fisik di kantor cabang utama, seperti standing banner dan brosur petunjuk instalasi, sudah tersebar di area halaman utama untuk menunjang informasi.

Keandalan (Reliability)

Keandalan dalam platform digital untuk menyajikan performa transaksi yang konsisten, akurat, dan bebas dari disfungsi sistem. Data lapangan mengindikasikan bahwa PosPay memiliki tingkat keandalan tinggi pada kondisi trafik akses normal. Namun, kelemahan sistemik muncul ketika server mengalami penurunan performa atau latensi tinggi saat jam sibuk akhir bulan. Masalah teknis berupa kegagalan memuat saldo atau aplikasi keluar secara tiba-tiba berimplikasi pada terhambatnya konfirmasi transaksi, yang secara psikologis menurunkan tingkat kepercayaan pada nasabah untuk bertransaksi digital secara berkelanjutan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap mengukur tingkat kesigapan dan kecepatan, baik dari sistem aplikasi dalam merespons instruksi perintah maupun dari aparatur pelayanan dalam menanggulangi keluhan. Secara teknis, pemrosesan transaksi finansial pada PosPay berjalan instan dalam hitungan detik saat koneksi internet stabil (Venkatesh et al., 2023). Di sisi pelayanan manual, daya tanggap petugas loket di Kantor Pos Surabaya tergolong profesional. Hal ini dibuktikan dengan adanya tindakan persuasif petugas yang bersedia mendatangi barisan antrian loket untuk mengedukasi dan membantu masyarakat melakukan langkah-langkah aktivasi akun PosPay secara langsung.

Jaminan (Assurance)

Jaminan berkaitan erat dengan aspek regulasi keselamatan, proteksi privasi data, serta garansi keamanan dana transaksi nasabah. Sebagai bagian dari BUMN yang memiliki legalitas historis kuat, Pospay memberikan rasa aman psikologis yang tinggi bagi para penggunanya. Platform ini telah menyesuaikan fitur keamanan berlapis, seperti autentikasi kode PIN, verifikasi OTP (*One-Time Password*), dan enkripsi data finansial. Masyarakat pengguna menyatakan tidak memiliki kecemasan terhadap risiko kehilangan dana atau penipuan digital, karena kredibilitas PT Pos Indonesia bertindak sebagai penjamin utama integritas sistem.

Empati (Empathy)

Dalam pelayanan berbasis teknologi, empati diartikan sebagai bentuk kepekaan sistem terhadap keterbatasan pengguna serta ketersediaan saluran interaksi yang baik. Pospay telah memfasilitasi fitur bantuan mandiri melalui live chat atau chatbot. Dengan demikian, bagi kelompok masyarakat yang belum familiar dengan kegunaan, respons otomatis tersebut dirasa impersonal, kaku, dan kurang solutif dalam menyelesaikan kendala operasional yang spesifik. Konsumen cenderung menghendaki empati dalam wujud interaksi interpersonal langsung (tatap muka) dengan petugas secara langsung di kantor pos yang dirasa lebih komunikatif dan menenangkan secara psikologis. Hal ini dikonfirmasi oleh masyarakat pengguna aplikasi:



Gambar 2. Tampilan Beranda Aplikasi PosPay.

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026.

“Kalau aplikasinya lancar ya enak, ga perlu ke kantor pos. Tapi kalo jaringan, aplikasi eror, atau pulsa kepotong tapi status belum sukses, saya bingung kalau cuma tanya ke chat bantuan di aplikasi. Akhirnya saya tetap datang ke kantor pos ini untuk tanya ke petugas loketnya lebih langsung.”

(Masyarakat pengguna PosPay, Wawancara, 23 Mei 2026)

Analisis Tantangan Budaya Transaksi Konvensional Masyarakat

Akselerasi transformasi digital melalui aplikasi Pospay di Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya tidak hanya dihadapkan pada persoalan kesiapan infrastruktur teknologi, melainkan membentur budaya yang melekat pada masyarakat, yang mengakar kuat di tengah kebiasaan masyarakat. Berdasarkan analisis data kualitatif, terdapat tiga determinan budaya utama yang menciptakan tantangan tersebut:

Habitiasi Psikologis Terhadap "Wujud Fisik" Bukti Transaksi

Masyarakat di lokus penelitian menunjukkan ketergantungan psikologis yang sangat mendalam terhadap dokumen berbasis kertas. Lembaran struk transaksi fisik yang dicetak langsung oleh mesin loket dan dibubuhi stempel basah resmi oleh petugas dianggap memiliki derajat keabsahan hukum, otentisitas, dan ketenangan batin yang mutlak dan sebagai data arsip. Sebaliknya, resi digital (*e-receipt*) yang tertera di layar ponsel pintar dipandang abstrak, rentan hilang jika handphone rusak, dan kurang memiliki kekuatan pembuktian empiris. Kesenjangan orientasi ini mencerminkan adanya fenomena ketinggalan inovasi digital (Agustino, 2020), di mana laju inovasi material (aplikasi Pospay) bergerak jauh lebih cepat dibandingkan adaptasi kesadaran nonmaterial masyarakat perkotaan.

Keterbatasan Literasi Digital dan Gejala Teknofobia

Ketergantungan konsumen pada metode konvensional berbanding lurus dengan rendahnya indeks literasi digital, khususnya pada paruh baya dan lansia yang menjadi pelanggan setia Kantor Pos Surabaya. Prosedur operasional Pospay mulai dari proses pengunduhan, pemindaian data diri, hingga mekanisme pemindahan saldo (*top-up*), rangkaian

birokrasi digital baru yang rumit, dan membingungkan (Rahi et al., 2020). Rasa takut melakukan kesalahan instruksi tombol yang berujung pada hilangnya nominal uang memotivasi masyarakat untuk tetap bertahan pada zona nyaman pelayanan manual di loket fisik.

Reduksi Nilai Sosial dalam Interaksi Tatap Muka (Social Space)

Sebagian masyarakat, aktivitas mendatangi Kantor Pos tidak sekadar dimaknai sebagai pemenuhan kebutuhan fungsi instrumental transaksi keuangan, melainkan telah menjadi kebiasaan sebagai ruang interaksi sosial. Proses mengantre secara fisik menciptakan ruang dialogis antar warga yang menghilangkan kesepian sosial. Kehadiran aplikasi Pospay yang mengotomatisasi seluruh proses tersebut menjadi individual melalui gadget pribadi dinilai mereduksi nilai emosional kemanusiaan. Hal ini dipertegas oleh Manajer Jasa Keuangan Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya dalam sesi wawancara mendalam:

“Hambatan terbesar kami sebenarnya adalah menggeser mindset budaya masyarakat. Surabaya ini kota besar, tapi untuk urusan uang, masyarakat kita masih sangat konvensional. Mereka suka datang, mengobrol dengan petugas, dan memegang kertas struk asli. Jadi tantangan ga hanya di mengenalkan aplikasi, tapi mengubah kebiasaannya susah”

Strategi Adaptasi Institusional dalam Masa Transisi Budaya

Dalam menjembatani jurang pemisah (*gap*) antara tuntutan digitalisasi korporat dan resistensi budaya transaksi konvensional masyarakat, manajemen Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya menerapkan model kebijakan adaptif yang bersifat persuasif (Nugroho, 2017):

a. Metode Pendampingan Melekat (*On-Site Digital Mentoring*):

Mengoptimalkan peran aparatur loket untuk secara aktif melakukan intervensi edukasi di area ruang tunggu. Petugas membimbing masyarakat secara personal untuk mengunduh dan mengoperasikan aplikasi Pospay langsung dari gadget pribadi mereka sebagai mengikis kecemasan kepada masyarakat.

b. Formulasi Kebijakan Layanan Hibrida:

Sebagai instrumen penumbuhan rasa percaya, Kantor Pos menyediakan loket khusus yang memfasilitasi pencetakan fisik lembaran resi dari transaksi yang dilakukan melalui Pospay. Langkah taktis ini efektif mereduksi kecemasan psikologis masyarakat akan ketiadaan bukti kertas.

c. Ekspansi Sosialisasi Berbasis Komunal:

Strategi pengenalan Pospay dialihkan dari media digital komersial menuju ruang sosial lokal, seperti menjalin kemitraan dengan paguyuban pensiunan dan instansi lokal untuk melakukan demonstrasi penggunaan aplikasi secara umum.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis evaluatif menggunakan instrumen SERVQUAL Parasuraman, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan digital aplikasi Pospay pada Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya secara umum telah menunjukkan performa yang optimal pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Namun, akselerasi platform ini masih menyisakan kelemahan pada dimensi keandalan (*reliability*), berupa eror sehingga dapat menunda waktu pada jam sibuk yang menurunkan tingkat stabilitas transaksi.

Lebih mendasar lagi, hambatan utama dalam optimalisasi transformasi digital ini bukan terletak pada kesiapan teknis teknologi, melainkan pada tantangan sosiologis berupa kuatnya budaya transaksi konvensional di tengah masyarakat. Budaya ini dikonstruksikan secara kokoh oleh adanya habituasi psikologis terhadap bukti transaksi fisik berbasis kertas, rendahnya literasi digital pengguna, serta keengganan nilai interaksi sosial tatap muka yang selama ini hidup di lingkungan Kantor Pos.

Kondisi ketidaksiapan kultural masyarakat ini menimbulkan konsekuensi berupa lambatnya laju migrasi konsumen menuju ekosistem digital Pospay. Oleh sebab itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Surabaya tidak akan tercapai secara optimal apabila hanya bertumpu pada modernisasi aplikasi seluler semata, melainkan harus dibarengi dengan intervensi kebijakan yang lebih melalui pendekatan guna mengedukasi dan menggeser kebiasaan transaksional masyarakat secara bertahap.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan ilmiah selama proses penelitian berlangsung. Selain itu, terima kasih kepada jajaran manajemen, petugas lini terdepan, serta seluruh nasabah Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan data serta informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini. Tidak lupa, terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas kontribusi dan dukungannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Fentiana, N., Tambunan, F., & Ginting, D. (2022). Peran pemantauan pertumbuhan dalam upaya pencegahan stunting anak 0–23 bulan di Indonesia: Temuan Riskesdas 2013. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 2(2), 9–18.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Nugroho, R. (2017). *Public policy: Dinamika kebijakan, analisis kebijakan, manajemen kebijakan* (Edisi ke-6). Elex Media Komputindo.
- Nurkalis, U., Amir, N. A. R., Ismail, A., & Veibiani, N. A. (2025). Edukasi Aplikasi Sehat IndonesiaKu (ASIK) sebagai upaya peningkatan kapasitas kader Posyandu Bina Bhakti, Kota Surakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(5), 2109–2116.
- Ogburn, W. F. (2024). *On culture and social change: Selected papers*. University of Chicago Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Pos Pelayanan Terpadu.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Prasetyo, Y. T., Ong, A. K. S., Concepcion, G. K. F., Navata, F. M., Robles, R. A., Tomagos, I. J. T., Young, M. N., Diaz, J. F. T., Nadlifatin, R., & Redi, A. A. N. P. (2021). Determining factors affecting acceptance of digital payment among consumers: An empirical study. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 109. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020109>
- Rahi, S., Ghani, M. A., & Ngah, A. H. (2020). Factors influencing the adoption of mobile banking in Pakistan: Applying the UTAUT model. *International Journal of Business Information Systems*, 34(3), 356–373. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2020.107304>
- Santi, M. W., Yunus, M., Rachmawati, E., & Deharja, A. (2022). Pengembangan dan implementasi e-Posyandu dalam deteksi dini faktor risiko kematian ibu, bayi, dan stunting. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 1–16.
- Susanti, A. I., Nuraini, A., Ferdian, D., Nurparidah, R., & Jayanti, E. D. (2023). Penguatan kader dengan literasi digital dalam pencatatan dan pelaporan berbasis aplikasi iPosyandu. *Media Karya Kesehatan*, 6(2), 284–299.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2023). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>