



SOCIRCLE:
Journal Of Social Community Services

Journal homepage:
<https://socircle.xjurnal.com/ojs/index.php/socircle/index>



Pendampingan Individual Layanan Digital Pensiun ASABRI di Kantor Pos Lubuklinggau

Agus Mukmin^{1*}, Erwan Iskandar¹

¹ Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Nusantara Al-Azhaar, Lubuklinggau, Indonesia

*Korespondensi: E-mail: agusmukminn208@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:
Diterima 12 Jun 2026
Direvisi 16 Jul 2026
Disetujui 19 Jul 2026

Kata Kunci:
inklusi digital;
pensiunan ASABRI;
layanan publik digital;
pendampingan individual;
PT Pos Indonesia

ABSTRAK

Digitalisasi layanan pensiun menawarkan efisiensi administratif, tetapi dapat menimbulkan hambatan bagi pensiunan yang memiliki keterbatasan pengalaman menggunakan aplikasi, memahami prosedur, atau mengikuti autentikasi biometrik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memfasilitasi akses pensiunan terhadap tahapan layanan digital dan administratif ASABRI melalui pendampingan individual di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Lubuklinggau 31600. Program dilaksanakan selama periode layanan 12 Juli–12 Agustus 2025 dan menjangkau 21 pensiunan yang datang dengan kebutuhan bantuan. Pendekatan berbasis kasus mencakup identifikasi kebutuhan, edukasi prosedur, demonstrasi ASABRI STAR, pendampingan autentikasi dan validasi identitas, bantuan dokumen atau migrasi saluran pembayaran, serta rujukan kepada petugas berwenang. Evaluasi dilakukan secara deskriptif menggunakan catatan lapangan, log aktivitas, wawancara singkat, dan dokumentasi. Seluruh peserta memperoleh bantuan pada sekurang-kurangnya satu tahapan layanan. Kebutuhan yang muncul meliputi pemahaman alur, kelengkapan dan kesesuaian data, kegagalan biometrik, migrasi pembayaran, serta gangguan sistem atau keterlambatan data pusat. Pendampingan membantu peserta mengikuti langkah berikutnya, mengidentifikasi kekurangan dokumen, mengulang autentikasi dengan teknik yang benar, atau memperoleh jalur rujukan yang jelas. Karena log awal tidak dirancang untuk menghasilkan distribusi status penyelesaian per kasus maupun profil demografis, hasil ditafsirkan sebagai capaian proses dan hasil langsung, bukan dampak jangka panjang. Program menghasilkan alur pendampingan lima tahap dan menegaskan perlunya model layanan hibrida yang menggabungkan teknologi, dukungan manusia, serta alternatif verifikasi non-digital bagi pengguna lanjut usia.

<https://doi.org/10.58468/socircle.v5i2.58>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

1. Pendahuluan

Digitalisasi layanan publik telah mengubah cara lembaga pemerintah dan badan usaha milik negara menyampaikan informasi, memverifikasi identitas, serta memproses hak sosial masyarakat. Transformasi tersebut tidak cukup dipahami sebagai penggantian formulir manual dengan aplikasi karena teknologi juga mengubah proses kerja, pengelolaan data, kompetensi petugas, dan pengalaman pengguna. Mergel et al. (2019) menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik merupakan perubahan organisasi yang dipengaruhi teknologi, sedangkan Twizeyimana dan Andersson (2019) menunjukkan bahwa nilai publik layanan digital terletak pada kemampuannya menghasilkan layanan yang lebih mudah, efisien, dapat dipercaya, dan bermanfaat bagi warga. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi harus dinilai dari kemampuan sistem melayani keragaman pengguna, bukan hanya dari tersedianya aplikasi.

Layanan pensiun merupakan layanan berisiko tinggi bagi pengguna karena keterlambatan atau kegagalan proses dapat memengaruhi penerimaan pendapatan rutin. Dalam ekosistem ASABRI, autentikasi digital melalui aplikasi ASABRI STAR digunakan untuk memverifikasi identitas penerima pensiun melalui pengenalan wajah. PT ASABRI (Persero, 2025) menjelaskan bahwa autentikasi digital menjadi bagian penting untuk memastikan data peserta tetap akurat dan pembayaran manfaat pensiun berjalan sesuai ketentuan. Proses tersebut menawarkan kemudahan karena dapat dilakukan menggunakan telepon pintar, tetapi tetap mensyaratkan kesiapan perangkat, kesesuaian data, kemampuan mengikuti instruksi pada layar, dan kestabilan sistem.

Tuntutan tersebut tidak selalu mudah dipenuhi oleh pengguna lanjut usia. Statistik Penduduk Lanjut Usia 2024 menunjukkan bahwa kebijakan dan layanan bagi lansia perlu mempertimbangkan kondisi demografis, pendidikan, kesehatan, sosial-ekonomi, akses perlindungan sosial, dan kemampuan memanfaatkan fasilitas pendukung (Badan Pusat Statistik, 2024). Seifert et al. (2021) menjelaskan bahwa keterbatasan akses dan keterampilan digital dapat memperkuat eksklusi sosial ketika layanan dasar semakin bergantung pada teknologi. Kajian Wale et al. (2025) juga menunjukkan bahwa bantuan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dapat mendukung pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan lansia dalam menggunakan teknologi, tetapi kanal non-digital tetap diperlukan bagi pengguna yang tidak dapat menyelesaikan proses daring.

Technology Acceptance Model menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan sistem informasi (Davis, 1989). Pada layanan pensiun, kemanfaatan tidak hanya berarti proses lebih cepat, tetapi juga kepastian bahwa identitas terverifikasi, dokumen diterima, dan peserta mengetahui langkah berikutnya. Kemudahan penggunaan juga tidak hanya ditentukan oleh desain antarmuka. Aplikasi yang dianggap sederhana oleh penyedia dapat tetap sulit bagi pengguna yang belum terbiasa mengarahkan kamera, menafsirkan notifikasi, mengingat data akses, atau mengatasi kegagalan jaringan. Oleh sebab itu, dukungan manusia perlu diposisikan sebagai bagian dari rancangan layanan digital yang inklusif.

Dari perspektif kualitas layanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memengaruhi pengalaman pengguna (Parasuraman et al., 1985). Unsur tersebut sangat relevan pada layanan pensiun. Pengguna memerlukan informasi yang konsisten, respons cepat ketika autentikasi gagal, kepastian bahwa data ditangani oleh petugas berwenang, serta komunikasi yang tidak menyalahkan keterbatasan pengguna. Kantor pos menjadi titik layanan penting karena mempertemukan sistem digital nasional dengan kebutuhan pengguna pada tingkat lokal. Kapabilitas teknologi organisasi perlu diterjemahkan ke dalam prosedur yang dapat dipahami dan diikuti oleh pengguna yang beragam (Mulyati et al., 2025).

Asesmen awal di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Lubuklinggau 31600 menemukan empat kelompok masalah berulang. Pertama, sebagian pengguna belum memahami tujuan autentikasi, urutan proses, dan dokumen yang harus disiapkan. Kedua, peserta membutuhkan bantuan pada validasi identitas, pemeriksaan data, pembukaan atau migrasi rekening, dan pemindaian dokumen. Ketiga, autentikasi biometrik dapat gagal karena posisi wajah, pencahayaan, kualitas perangkat, perubahan kondisi fisik, atau ketidaksesuaian data. Keempat, layanan dapat tertunda akibat lambatnya aplikasi atau belum tersedianya data dari pusat. Masalah tersebut menunjukkan bahwa hambatan layanan tidak semata-mata berasal dari literasi pengguna, tetapi juga dipengaruhi kualitas data, infrastruktur, prosedur, dan koordinasi antarpelaksana.

Program pengabdian ini menggunakan pendampingan individual berbasis kasus pada titik layanan. Pendekatan tersebut berbeda dari sosialisasi satu arah karena peserta tidak diminta mempelajari seluruh fitur aplikasi. Tim membantu peserta pada masalah yang sedang dihadapi, mulai dari memahami prosedur,

memeriksa dokumen, melakukan autentikasi, hingga memperoleh rujukan ketika kasus memerlukan kewenangan petugas. Nilai tambah praktis program terletak pada integrasi edukasi digital, bantuan administratif awal, penanganan kendala teknis, perlindungan data, dan koordinasi petugas dalam satu alur pendampingan lima tahap.

Kegiatan ini bertujuan memfasilitasi akses pensiunan terhadap tahapan layanan digital dan administratif ASABRI di Kantor Pos Lubuklinggau melalui pendampingan yang sederhana, aman, dan responsif. Hasil yang diharapkan adalah peserta memperoleh penjelasan yang dapat dipahami, mengetahui dokumen yang perlu dilengkapi, mampu mengikuti atau mengulang autentikasi dengan teknik yang tepat, serta memperoleh jalur tindak lanjut ketika layanan tidak dapat diselesaikan pada saat kunjungan. Luaran program berupa alur pendampingan lima tahap, pemetaan masalah dan strategi penanganan, serta rekomendasi layanan hibrida yang mempertahankan dukungan manusia dan alternatif verifikasi manual.

2. Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Lubuklinggau 31600, Jalan Garuda No. 20, Bandung Kiri, Kecamatan Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan. Pelaksanaan berlangsung dalam satu periode layanan, yaitu 12 Juli sampai 12 Agustus 2025, mengikuti hari dan jam operasional kantor cabang. Mitra kegiatan adalah unit pelayanan jasa keuangan dan pelayanan outlet. Tim berasal dari Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Nusantara Al-Azhaar, dan bekerja di bawah koordinasi petugas mitra.

Peserta berjumlah 21 pensiunan ASABRI yang datang ke kantor pos selama periode program dan menyatakan membutuhkan bantuan pada satu atau lebih tahapan layanan. Pemilihan peserta menggunakan pendekatan berbasis layanan (*service-based participation*), sehingga peserta tidak dimaksudkan sebagai sampel yang mewakili seluruh pensiunan ASABRI. Untuk menerapkan prinsip minimisasi data, program tidak menghimpun profil usia, jenis kelamin, nomor identitas, nomor rekening, nilai transaksi, atau citra biometrik sebagai data penelitian. Unit analisis adalah kebutuhan layanan, bentuk pendampingan, hasil langsung, dan tindak lanjut yang muncul selama interaksi pelayanan.

Asesmen kebutuhan dilakukan melalui observasi alur layanan, percakapan singkat dengan peserta dan petugas, pemeriksaan jenis kendala di loket, serta telaah dokumen operasional yang relevan. Masalah diprioritaskan berdasarkan tiga pertimbangan: dampaknya terhadap kesinambungan hak pensiun, frekuensi kemunculannya selama periode kegiatan, dan kemungkinan ditangani melalui edukasi atau bantuan langsung. Hasil asesmen digunakan untuk menyusun lima tahap intervensi, yaitu identifikasi kebutuhan, edukasi prosedur, pendampingan individual, penanganan kendala, serta evaluasi dan tindak lanjut.

Intervensi meliputi: (1) penjelasan tujuan autentikasi, urutan layanan, dan dokumen yang perlu disiapkan; (2) demonstrasi penggunaan ASABRI STAR, termasuk posisi wajah, jarak perangkat, pencahayaan, dan pengulangan proses; (3) bantuan administratif awal berupa pemeriksaan kelengkapan identitas, penelusuran data, pengisian data, pemindaian dokumen, serta pencetakan bukti sesuai kewenangan petugas; (4) bantuan pada proses migrasi saluran pembayaran dan pencatatan alasan pengembalian berkas; serta (5) koordinasi dengan petugas apabila diperlukan koreksi data, verifikasi manual, atau tindak lanjut dari pusat. Tim tidak mengambil alih kewenangan keputusan layanan dan tidak menggunakan kredensial petugas secara mandiri.

Mitra terlibat pada seluruh tahapan melalui pemberian izin, penjelasan prosedur, pengawasan penggunaan sistem, validasi informasi, dan penyelesaian kasus yang memerlukan kewenangan formal. Tim pengabdian membantu komunikasi, pemeriksaan awal, demonstrasi, pencatatan masalah, dan penghubungan peserta dengan petugas. Peserta berpartisipasi dengan membawa dokumen, mengikuti penjelasan, melakukan autentikasi, memeriksa data, dan menyampaikan hambatan yang dialami.

Evaluasi menggunakan indikator proses dan hasil langsung karena program tidak dirancang sebagai eksperimen atau pelatihan kelas dengan pretest dan posttest. Instrumen berupa catatan lapangan, log aktivitas, wawancara singkat, dan dokumentasi. Log mencatat kode interaksi, kelompok kebutuhan, tindakan yang diberikan, status langsung setelah pendampingan, dan rujukan apabila diperlukan. Kriteria operasional meliputi: jangkauan peserta, pemetaan kebutuhan, kemampuan mengikuti langkah berikutnya setelah penjelasan,

teridentifikasinya kelengkapan atau kekurangan dokumen, berlanjutnya proses digital atau administratif, serta tersedianya rujukan yang jelas untuk kasus yang belum dapat diselesaikan.

Data dianalisis secara deskriptif melalui pengelompokan kebutuhan, tindakan, hasil langsung, faktor pendukung, dan hambatan. Triangulasi praktis dilakukan dengan membandingkan catatan tim, penjelasan peserta, dan konfirmasi petugas ketika kasus membutuhkan kewenangan formal. Karena log awal berorientasi pada pelayanan, bukan survei penelitian, data tidak digunakan untuk menghitung perubahan skor pengetahuan, distribusi demografis, waktu layanan rata-rata, atau tingkat penyelesaian per kategori. Batas ini dinyatakan agar hasil tidak ditafsirkan sebagai dampak kausal atau representasi seluruh pensiunan ASABRI.

Perlindungan peserta dilakukan melalui izin institusional dari mitra, pendampingan hanya kepada pengguna yang bersedia menerima bantuan, dan penerapan minimisasi data. Artikel tidak mencantumkan nama, nomor identitas, nomor rekening, citra biometrik, maupun data transaksi. Wajah peserta dan layar perangkat pada dokumentasi disamarkan. Keberlanjutan dirancang melalui penggunaan alur lima tahap, daftar periksa dokumen, pencatatan masalah berulang, serta mekanisme rujukan kepada petugas untuk layanan manual atau tindak lanjut pusat.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Peserta dan Kondisi Awal

Program menjangkau 21 pensiunan ASABRI yang datang dengan kebutuhan layanan yang tidak seragam. Seluruh peserta merupakan pengguna aktual layanan pada periode kegiatan, bukan peserta yang direkrut untuk pelatihan kelas. Sebagian memerlukan penjelasan tentang autentikasi, sedangkan peserta lain menghadapi kelengkapan dokumen, validasi identitas, migrasi pembayaran, atau kegagalan biometrik. Satu peserta dapat mengalami lebih dari satu hambatan. Karena prinsip minimisasi data diterapkan sejak awal, karakteristik demografis tidak dihimpun dan hasil hanya menggambarkan pengguna yang datang serta membutuhkan bantuan di Kantor Pos Lubuklinggau selama periode program.

Tabel 1. Karakteristik peserta dan batas cakupan data program.

Aspek	Hasil	Keterangan
Jumlah peserta	21 pensiunan	Seluruhnya menerima pendampingan pada sekurang-kurangnya satu tahapan layanan.
Status peserta	Penerima layanan pensiun ASABRI	Peserta datang ke Kantor Pos Lubuklinggau selama periode program.
Dasar partisipasi	Berbasis kebutuhan layanan	Peserta merupakan pengguna yang meminta atau membutuhkan bantuan; bukan sampel populasi.
Unit analisis	Kebutuhan, tindakan, hasil langsung, dan tindak lanjut	Satu peserta dapat memiliki lebih dari satu kebutuhan.
Data demografis	Tidak dihimpun	Usia, jenis kelamin, nomor identitas, rekening, dan transaksi tidak dicatat untuk meminimalkan data pribadi.

Catatan: Temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi kepada seluruh pensiunan ASABRI.

Kondisi awal menunjukkan bahwa istilah “tidak mampu menggunakan teknologi” terlalu sederhana untuk menjelaskan pengalaman peserta. Seorang pengguna dapat terbiasa memakai telepon seluler untuk komunikasi, tetapi tetap mengalami kesulitan ketika aplikasi meminta posisi wajah tertentu, data harus sesuai dengan basis data pusat, atau pesan pada layar tidak mudah dipahami. Ketergantungan pada petugas atau keluarga juga tidak selalu menunjukkan penolakan terhadap teknologi. Dalam layanan yang berkaitan dengan pendapatan rutin, peserta membutuhkan jaminan bahwa proses dilakukan secara benar dan tidak mengganggu pembayaran.

Masalah juga tidak seluruhnya berasal dari pengguna. Lambatnya pemuatan aplikasi, keterlambatan data pusat, dan kebutuhan koreksi input dapat memperpanjang layanan. Temuan ini mendukung pandangan bahwa inklusi digital merupakan hasil interaksi antara kemampuan pengguna, desain teknologi, kualitas data, prosedur organisasi, dan dukungan petugas. Seifert et al. (2021) serta Wale et al. (2025) menekankan bahwa teknologi yang tidak disertai dukungan dapat memperkuat eksklusi pengguna lanjut usia.

3.2 Pelaksanaan Model Pendampingan Individual

Pelaksanaan menggunakan alur lima tahap yang diterapkan secara fleksibel sesuai kasus. Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan melalui pertanyaan singkat dan pemeriksaan dokumen. Tahap kedua berupa edukasi prosedur dengan bahasa sehari-hari. Tahap ketiga adalah pendampingan individual pada autentikasi, validasi identitas, migrasi rekening, atau pemindaian dokumen. Tahap keempat menangani kendala melalui pengulangan biometrik, koreksi data, koordinasi petugas, atau verifikasi manual. Tahap kelima mencatat status layanan, menjelaskan tindak lanjut, dan merujuk kasus yang belum dapat diselesaikan. Alur tersebut disusun dari pola masalah yang ditemukan selama program dan digunakan sebagai kerangka bantuan di titik layanan.



Gambar 1. Alur lima tahap pendampingan layanan pensiun ASABRI. Sumber: Diolah oleh tim pengabdian, 2025.

Pada tahap edukasi, tim menjelaskan bahwa autentikasi digunakan untuk memastikan identitas penerima manfaat. Penjelasan menghindari istilah teknis yang tidak diperlukan dan dilanjutkan dengan praktik pada kebutuhan aktual. Dalam penggunaan ASABRI STAR, peserta dibantu mengatur jarak perangkat, posisi wajah, pencahayaan, dan kestabilan telepon. Ketika pembacaan biometrik gagal, proses diulang setelah faktor teknis diperiksa. Apabila kegagalan berlanjut, kasus diteruskan kepada petugas untuk verifikasi atau prosedur alternatif.

Pendampingan administratif mencakup pemeriksaan kelengkapan data, penelusuran data identitas untuk pembukaan rekening, input perpindahan layanan, pemindaian dokumen pengembalian, dan pemeriksaan data santunan sesuai prosedur. Pemeriksaan ganda dilakukan sebelum dokumen diteruskan. Dalam migrasi pembayaran, tim memberikan penjelasan netral karena tidak semua peserta bersedia berpindah saluran pembayaran. Alasan yang muncul mencakup hubungan pinjaman atau tabungan dengan lembaga sebelumnya, jarak layanan, perubahan alamat, atau perubahan status penerima manfaat. Keputusan akhir tetap berada pada peserta dan petugas berwenang.



Gambar 2. Pendampingan autentikasi serta verifikasi data dan dokumen; wajah peserta dan layar perangkat disamarkan untuk melindungi data pribadi. Sumber: Dokumentasi tim pengabdian, 2025.

Keterlibatan petugas mitra merupakan faktor utama keberlangsungan program. Tim tidak menggantikan petugas, tetapi membantu penjelasan, pemeriksaan awal, dan dokumentasi, sedangkan petugas menangani keputusan sistem dan penyelesaian kasus. Pembagian peran tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan berorientasi warga, yaitu prosedur diatur berdasarkan kebutuhan pengguna tanpa mengabaikan kewenangan dan akuntabilitas organisasi (Osborne, 2006).

3.3 Capaian Proses dan Hasil Langsung

Seluruh 21 peserta memperoleh pendampingan pada sekurang-kurangnya satu tahapan layanan. Hasil program tidak dinyatakan sebagai kenaikan skor pengetahuan atau tingkat keberhasilan layanan secara statistik karena data awal tidak dirancang untuk tujuan tersebut. Capaian yang dapat dipertanggungjawabkan adalah jangkauan program, pemetaan kebutuhan, tersedianya bantuan yang sesuai kasus, teridentifikasinya dokumen atau data yang perlu diperbaiki, serta tersedianya langkah lanjutan atau rujukan ketika proses tidak dapat diselesaikan secara langsung.

Tabel 2. Indikator evaluasi dan hasil langsung program.

Indikator	Kriteria Operasional	Bukti yang Digunakan	Hasil Program
Jangkauan pendampingan	Peserta memperoleh bantuan pada minimal satu tahapan layanan.	Log aktivitas dan catatan lapangan.	Tercapai pada 21 peserta.
Pemetaan kebutuhan	Masalah peserta dikelompokkan untuk menentukan bentuk bantuan.	Catatan interaksi dan konfirmasi petugas.	Kebutuhan terpetakan ke dalam pemahaman prosedur, autentikasi, data/dokumen, migrasi pembayaran, dan gangguan sistem.
Pemahaman langkah berikutnya	Peserta dapat mengikuti instruksi atau menyebutkan tindakan/dokumen berikutnya.	Observasi dan wawancara singkat.	Teramati secara kualitatif; skor agregat tidak dihitung.
Kesiapan administratif	Kelengkapan atau kekurangan dokumen teridentifikasi sebelum proses berikutnya.	Pemeriksaan dokumen dan catatan layanan.	Kekurangan dapat dijelaskan kepada peserta; jumlah kasus tidak direkap terpisah.
Kelanjutan atau rujukan	Proses dapat dilanjutkan atau peserta memperoleh rujukan yang jelas.	Status langsung pada log aktivitas.	Jalur tindak lanjut tersedia; distribusi selesai/dirujuk/tertunda tidak dihitung secara agregat.
Keterlibatan mitra	Petugas mengawasi sistem dan menangani keputusan berwenang.	Observasi, koordinasi, dan dokumentasi.	Tercapai selama pelaksanaan program.

Catatan: Hasil merupakan capaian proses dan hasil langsung. Program tidak mengukur dampak jangka panjang atau perubahan kemandirian setelah periode kegiatan.

Dari perspektif kualitas layanan, pendampingan mendukung keandalan melalui pemeriksaan identitas dan dokumen, daya tanggap melalui penjelasan segera ketika masalah muncul, jaminan melalui keterlibatan petugas berwenang, serta empati melalui bahasa sederhana dan pengulangan tanpa menyalahkan peserta. Namun, istilah “mendukung” lebih tepat daripada “meningkatkan” karena tidak tersedia pengukuran pembandingan sebelum dan sesudah program. Pengalaman layanan ditentukan bukan hanya oleh keberhasilan aplikasi, tetapi juga oleh cara organisasi merespons kegagalan sistem dan kecemasan pengguna.

Pendampingan mikro di titik layanan menjadi alternatif praktis dibandingkan pelatihan kelas. Peserta mempelajari tindakan yang relevan dengan masalah aktual, sehingga dukungan lebih personal dan langsung terhubung dengan penyelesaian administrasi. Temuan ini sejalan dengan Wale et al. (2025), yang menekankan pentingnya bantuan yang disesuaikan bagi pengguna lanjut usia. Dalam kerangka Technology Acceptance Model, kemudahan penggunaan tidak hanya dihasilkan oleh antarmuka, tetapi juga oleh ekosistem bantuan, ketersediaan informasi, dan rasa aman ketika terjadi kesalahan (Davis, 1989).

Kontribusi praktis program adalah alur lima tahap yang dapat digunakan sebagai kerangka pendampingan awal pada layanan pensiun atau layanan publik lain yang menggunakan autentikasi dan verifikasi data. Nilai tambahnya terletak pada penggabungan edukasi prosedur, bantuan penggunaan aplikasi, pemeriksaan administratif, perlindungan data, dan rujukan. Replikasi dapat dilakukan pada layanan TASPEN, bantuan sosial, perbankan, atau administrasi kependudukan dengan penyesuaian terhadap kewenangan, keamanan data, dan karakter pengguna lokal.

3.4 Kendala, Keterbatasan, dan Keberlanjutan

Empat kendala utama muncul selama pelaksanaan, yaitu lambatnya sistem, keterlambatan data pusat, risiko kesalahan input, dan kegagalan autentikasi biometrik. Strategi yang digunakan tidak selalu menyelesaikan penyebab pada tingkat sistem, tetapi membantu menjaga kontinuitas proses dan memberikan kepastian langkah berikutnya kepada peserta.

Tabel 3. Kendala pelaksanaan dan strategi penanganan.

Kendala	Dampak pada Layanan	Strategi Penanganan
Sistem lambat	Waktu tunggu meningkat dan input tertunda.	Perangkat dan aplikasi disiapkan lebih awal; edukasi atau pemeriksaan dokumen dilakukan selama menunggu.
Data pusat terlambat	Verifikasi atau pemrosesan lanjutan belum dapat dilakukan.	Tahapan yang tidak bergantung pada data pusat diselesaikan dan kasus dikoordinasikan dengan petugas.
Kesalahan input	Data perlu dikoreksi dan proses berpotensi lebih panjang.	Pemeriksaan ganda, pembacaan ulang, dan konfirmasi sebelum pengiriman.
Autentikasi gagal	Tahapan pembayaran atau layanan dapat tertunda.	Posisi wajah dan pencahayaan diperbaiki, proses diulang, kemudian dirujuk untuk verifikasi manual atau penanganan petugas.

Program memiliki empat keterbatasan utama. Pertama, evaluasi tidak menggunakan pretest-posttest sehingga perubahan pengetahuan atau kemandirian tidak dapat dihitung. Kedua, data demografis tidak dihimpun dan status penyelesaian per kategori tidak direkap secara agregat karena log awal berorientasi pada pelayanan. Ketiga, tindak lanjut setelah periode program belum dilakukan sehingga keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh peserta tidak diketahui. Keempat, peserta berasal dari satu kantor cabang dan dipilih berdasarkan kedatangan serta kebutuhan layanan, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi kepada seluruh pensiunan ASABRI.

Keberlanjutan dapat diperkuat melalui daftar periksa dokumen, alur lima tahap, pencatatan status kasus yang lebih terstruktur, dan penyediaan bahan penjelasan dengan huruf besar serta bahasa sederhana. Pada jam sibuk, petugas atau relawan dapat berperan sebagai pendamping awal sebelum peserta masuk ke loket. Kanal bantuan langsung dan verifikasi manual perlu tetap tersedia setelah percobaan digital tidak berhasil. Pada program berikutnya, log layanan perlu memuat kategori kasus, status selesai/dirujuk/tertunda, durasi bantuan, dan kunjungan ulang agar capaian dapat dinilai secara kuantitatif.

Keberlanjutan juga membutuhkan peningkatan kualitas sistem dan koordinasi data. Literasi digital pengguna tidak cukup apabila aplikasi sering lambat atau data tidak sinkron. Karena itu, layanan inklusif perlu memadukan keandalan teknologi, kompetensi petugas, perlindungan data, dukungan keluarga bila diperlukan, dan pilihan non-digital. Model hibrida tidak menolak digitalisasi, melainkan memastikan bahwa efisiensi teknologi tidak mengurangi hak akses pengguna yang memiliki keterbatasan.

4. Kesimpulan

Pendampingan individual di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Lubuklinggau 31600 memfasilitasi 21 pensiunan ASABRI pada tahapan layanan digital dan administratif yang mereka hadapi. Hambatan yang muncul mencakup pemahaman prosedur, kelengkapan dan kesesuaian data, autentikasi biometrik, migrasi pembayaran, serta gangguan sistem. Alur lima tahap—identifikasi kebutuhan, edukasi prosedur, pendampingan individual, penanganan kendala, serta evaluasi dan tindak lanjut—membantu tim memberikan bantuan yang relevan dan menghubungkan peserta dengan petugas ketika diperlukan. Hasil program harus dipahami sebagai

capaian proses dan hasil langsung karena tidak tersedia data sebelum-sesudah, distribusi status penyelesaian per kasus, atau pemantauan jangka panjang. Temuan mendukung penggunaan layanan hibrida yang memadukan aplikasi, pendampingan manusia, perlindungan data, dan alternatif verifikasi manual. Program berikutnya perlu menggunakan log terstruktur dan tindak lanjut untuk mengukur penyelesaian layanan, kemandirian peserta, dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.

5. Ucapan Terima Kasih

Tim pengabdian menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan staf PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Lubuklinggau 31600 atas izin, pendampingan teknis, dan dukungan selama pelaksanaan kegiatan. Apresiasi juga disampaikan kepada Universitas Islam Nusantara Al-Azhaar dan para pensiunan ASABRI yang bersedia menerima pendampingan selama program.

6. Catatan Penulis

Para penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan dan publikasi artikel ini. Kegiatan tidak menerima pendanaan eksternal khusus. Izin pelaksanaan diperoleh dari mitra, dan artikel menerapkan prinsip minimisasi data dengan tidak memublikasikan identitas, nomor rekening, citra biometrik, atau data transaksi peserta. Data pendukung berupa catatan layanan mengandung informasi operasional dan tidak tersedia secara terbuka untuk melindungi kerahasiaan peserta.

7. Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik penduduk lanjut usia 2024*. Badan Pusat Statistik.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mulyati, E., Amin, M., & Saputra, H. (2025). The role of logistics capabilities in driving digital transformation: A case study of PT Pos Indonesia Persero. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 6(3), 2180–2189. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v6i3.4079>
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- PT ASABRI (Persero). (2025, July 11). *ASABRI bayarkan lebih dari Rp19 triliun manfaat pensiun kepada hampir 500 ribu penerima pensiun*. https://www.asabri.co.id/view/1106/ASABRI_BAYARKAN_LEBIH_DARI_RP19_TRILIUN_MANFAAT_PENSIUN_KEPADA_HAMPIR_500_RIBU_PENERIMA_PENSIUN%C2%A0
- Seifert, A., Cotten, S. R., & Xie, B. (2021). A double burden of exclusion? Digital and social exclusion of older adults in times of COVID-19. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(3), e99–e103. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa098>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wale, A., Everitt, J., Ayres, T., Okolie, C., Morgan, H. E., Shaw, H., Cooper, A., Edwards, A., & Lewis, R. (2025). Effectiveness of interventions for addressing digital exclusion in older adults in the social care domain: Rapid review. *JMIR Aging*, 8, e70377. <https://doi.org/10.2196/70377>