Dewantara : Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora
Volume. 5, Nomor. 3, September 2026
e-ISSN: 2962-1127; p-ISSN: 2962-1135, Hal. 309-320
DOI: https://doi.org/10.30640/dewantara.v5i3.7581
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara

Penerapan Aplikasi *Digital* Pospay dalam Mendukung Kualitas Pelayanan di PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kota Kupang

Retno Stevanny Kusumaningtyas Mantiri[1*], Umbu T.W. Pariangu[2], Aspri Budi Oktavianto[3]
[1-3]Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nusa Cendana, Indonesia
Email: nenomantiri@gmail.com[1], umbu.umbupariangu.pariangu25@gmail.com[2], aspribudi@staf.undana.ac.id[3]
**Penulis Korespondensi: nenomantiri@gmail.com*

Abstract. *Digital transformation requires public service providers to deliver services that are accessible, efficient, secure, and responsive to user needs. This study aims to analyze the implementation of the Pospay digital application in supporting service quality at PT Pos Indonesia (Persero), Kupang City. A descriptive qualitative approach was applied by involving 11 informants selected through purposive sampling. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using data collection, condensation, presentation, and conclusion-drawing procedures. Data validity was examined through source and technique triangulation. The analysis employed the SERVQUAL dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that assurance and empathy have been implemented optimally, as reflected in transaction security, digital payment records, staff competence, and individualized assistance. Meanwhile, tangibles, reliability, and responsiveness remain suboptimal due to the absence of a dedicated Pospay counter, limited user guidance, unstable networks and servers, failed transactions, and longer waiting times during peak hours. The study concludes that Pospay has supported service quality, although its effectiveness still depends on system stability, supporting facilities, staff capacity, and users' digital literacy.*

Keywords: *Digital Services; Pospay; Service Quality; SERVQUAL; Technology Adoption.*

Abstrak Transformasi digital menuntut penyedia pelayanan publik menghadirkan layanan yang mudah diakses, efisien, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan aplikasi digital Pospay dalam mendukung kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 11 informan yang ditentukan melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui pengumpulan, kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperiksa menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Analisis mengacu pada dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan dan empati telah berjalan optimal, ditandai dengan keamanan transaksi, tersedianya bukti pembayaran digital, kompetensi petugas, dan pendampingan individual. Sementara itu, bukti fisik, keandalan, dan ketanggapan belum sepenuhnya optimal karena belum tersedia loket khusus Pospay, terbatasnya media panduan, gangguan jaringan dan server, kegagalan transaksi, serta waktu tunggu yang lebih lama pada jam ramai. Penelitian menyimpulkan bahwa Pospay telah mendukung kualitas pelayanan, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi kestabilan sistem, fasilitas pendukung, kemampuan petugas, dan literasi digital pengguna.

Kata Kunci: Adopsi Teknologi; Kualitas Pelayanan; Layanan Digital; Pospay; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola persaingan dan cara organisasi memberikan pelayanan. Perusahaan tidak lagi cukup mengandalkan sistem konvensional, tetapi dituntut menyediakan layanan yang cepat, efisien, aman, dan mudah diakses. Perubahan kebutuhan konsumen serta meningkatnya persaingan pada sektor barang dan jasa juga mendorong perusahaan mengintegrasikan teknologi ke dalam proses operasionalnya (Kusdardjanto & Khoirotunnisa, 2023). Dalam kondisi tersebut, transformasi digital menjadi unsur penting untuk meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan keberlanjutan organisasi (Ramadan et al., 2025).

Naskah Masuk: 16 Agustus 2026; Revisi: 28 Agustus 2026; Diterima: 02 September 2026; Terbit: 21 September 2026

Transformasi pelayanan digital di Indonesia didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi tersebut mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghasilkan pelayanan yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Arah kebijakan tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Digitalisasi pelayanan dengan demikian tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga penyederhanaan prosedur, perluasan akses, dan peningkatan kualitas layanan.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, PT Pos Indonesia (Persero) melakukan transformasi untuk mempertahankan relevansinya dalam perkembangan industri jasa. Salah satu inovasinya adalah Pospay, yaitu aplikasi yang memungkinkan pelanggan mengakses layanan giropos dan transaksi keuangan secara mandiri melalui telepon pintar. Melalui Pospay, masyarakat dapat membayar tagihan listrik, PDAM, BPJS Kesehatan, dan Telkom, membeli pulsa, mengirim uang melalui Weselpos Instan, melakukan transfer antarbank, serta membayar penerimaan negara. Aplikasi tersebut dikembangkan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi sekaligus mendukung inklusi keuangan masyarakat (Suryanto et al., 2022; Ninghardjanti, 2024).

Sebelum penerapan Pospay, pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang masih didominasi proses tatap muka dan administrasi manual. Kondisi tersebut menimbulkan antrean, memperlambat transaksi dan penyampaian pengaduan, serta meningkatkan risiko kesalahan pencatatan (Choirunnissa & Oktarina, 2025). Penerapan layanan digital memungkinkan transaksi dilakukan tanpa dibatasi tempat dan waktu serta mempercepat proses administrasi melalui sistem yang terintegrasi (Venkatesh et al., 2003; Laudon & Laudon, 2020). Namun, pemanfaatan teknologi belum secara otomatis menjamin pelayanan berkualitas karena efektivitasnya juga bergantung pada keandalan aplikasi, kesiapan petugas, fasilitas pendukung, dan kemampuan pengguna.

Data PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang tahun 2026 menunjukkan bahwa transaksi Pospay selama Januari–Mei mengalami fluktuasi. Jumlah transaksi mencapai 8.974 pada Januari, kemudian menurun menjadi 5.184 pada Februari, 4.562 pada Maret, dan 4.022 pada April. Pada Mei, transaksi meningkat menjadi 4.667, tetapi belum kembali pada capaian awal periode. MPN Billing menjadi layanan dengan transaksi terbanyak, diikuti PDAM, BPJS Kesehatan, Telkom, dan PLN. Transaksi MPN Billing tidak dikenai biaya administrasi kepada wajib pajak sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 225/PMK.05/2020, sedangkan PT Pos

Indonesia memperoleh imbalan berdasarkan kerja sama sebagai *collecting agent*. Fluktuasi tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan Pospay belum berkembang secara stabil. Penerapan Pospay di Kota Kupang masih menghadapi gangguan teknis berupa aplikasi lambat, kesalahan sistem, transaksi gagal, dan koneksi internet yang tidak stabil. Keterbatasan literasi digital, terutama pada pengguna lanjut usia, juga meningkatkan kebutuhan akan pendampingan petugas (Purwanto, 2024). Selain itu, belum tersedia loket khusus layanan digital, petunjuk penggunaan masih terbatas, dan kemampuan petugas dalam menjelaskan tahapan transaksi belum seragam. Kajian sebelumnya lebih banyak membahas manfaat transformasi digital dan fungsi Pospay sebagai sistem pembayaran, sedangkan penerapannya dalam mendukung kualitas pelayanan di Kota Kupang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan aplikasi digital Pospay dalam mendukung kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang serta mengidentifikasi kendala pelaksanaannya.

2. KAJIAN TEORITIS

Penerapan Aplikasi Pospay

Penerapan merupakan proses menjalankan suatu program untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Parnawi et al., 2023). Dalam pelayanan publik, penerapan aplikasi digital bertujuan mempermudah akses, mempercepat proses, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Pospay merupakan aplikasi keuangan digital PT Pos Indonesia (Persero) yang menggunakan *System Online Payment Point* (SOPP). Aplikasi ini menyediakan layanan transfer uang, pembayaran tagihan, transaksi *virtual account*, dan pembayaran melalui QRIS (Romadhoni & Surianto, 2022).

Penerimaan Pospay dapat dijelaskan melalui teori difusi inovasi. Rogers (1983) menyatakan bahwa penyebaran inovasi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Teori tersebut menjelaskan alasan sebagian masyarakat cepat menerima Pospay, sedangkan sebagian lainnya masih memilih transaksi konvensional. Penggunaan aplikasi juga dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan. Masyarakat akan lebih tertarik menggunakan Pospay apabila aplikasi mudah dipahami, mampu mempercepat transaksi, dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pos (Venkatesh et al., 2022; Mendrofa et al., 2024).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan dan harapan pengguna. Kualitas tersebut perlu terus diperbaiki mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat (Sulistiyowati, 2018; Azam et

al., 2025). Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi tersebut meliputi ketersediaan fasilitas dan perangkat, ketepatan pelayanan, kecepatan petugas dalam membantu pengguna, jaminan keamanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan (Diana, 2015).

Dalam pelayanan digital, kualitas juga ditentukan oleh kinerja aplikasi. Konsep *e-service quality* menilai kemampuan sistem dalam mendukung transaksi secara efektif, efisien, dan aman (Zeithaml et al., 2002). Kualitas Pospay dapat diamati melalui kemudahan penggunaan, keandalan sistem, ketersediaan layanan, kecepatan respons, serta keamanan data dan transaksi (Parasuraman et al., 2005). Dengan demikian, kualitas pelayanan Pospay dipengaruhi oleh kinerja aplikasi dan kemampuan petugas dalam mendampingi pengguna.

Literasi Digital dan Literasi Keuangan

Literasi digital merupakan kemampuan menggunakan dan memahami teknologi secara aman serta bertanggung jawab. Kemampuan tersebut meliputi pengoperasian aplikasi, pemahaman fitur, perlindungan data pribadi, dan penyelesaian kendala teknis sederhana (UNESCO, 2022; Andayana et al., 2022). Rendahnya literasi digital, terutama pada pengguna lanjut usia, dapat menghambat pemanfaatan Pospay dan meningkatkan ketergantungan terhadap bantuan petugas (Purwanto, 2024).

Literasi keuangan merupakan kemampuan memahami produk, manfaat, dan risiko keuangan agar dapat mengambil keputusan secara tepat (OJK, 2023). Dalam penggunaan Pospay, literasi keuangan diperlukan untuk mengelola saldo, memeriksa transaksi, memahami risiko, dan menjaga keamanan akun. Literasi digital membantu pengguna mengoperasikan aplikasi, sedangkan literasi keuangan membantu mereka melakukan transaksi dengan tepat dan aman.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan penerapan aplikasi Pospay dalam mendukung kualitas pelayanan. Penelitian dilaksanakan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang, Jalan Palapa Nomor 1, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang. Fokus penelitian mengacu pada lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai fasilitas pelayanan, kinerja aplikasi, kemampuan petugas, keamanan transaksi, penanganan keluhan, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan dan pemahamannya terhadap pelayanan Pospay. Informan berjumlah 11 orang, terdiri atas satu *customer service*, satu staf pemasaran, dua staf pelayanan, dua petugas loket, dan lima pengguna Pospay. Data primer diperoleh dari informan dan aktivitas pelayanan, sedangkan data sekunder berasal dari buku, jurnal, artikel, dan dokumen yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Daruhadi & Sopiati, 2024).

Analisis data mengikuti model Miles et al. (2014), yang meliputi pengumpulan, kondensasi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi antar-informan dan triangulasi teknik dengan mencocokkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi (Husnullail et al., 2024).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa aplikasi Pospay telah mendukung pelayanan transaksi keuangan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang. Aplikasi ini memudahkan masyarakat melakukan pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengiriman uang, dan transaksi lainnya secara digital. Namun, tingkat pencapaiannya berbeda pada setiap dimensi SERVQUAL. Ringkasan temuan penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penerapan Pospay berdasarkan Dimensi SERVQUAL.

Dimensi	Aspek yang diamati	Temuan utama	Status
Tangibles	Fasilitas pelayanan	Ruang tunggu, loket, komputer, dan jaringan internet telah tersedia. Namun, belum ada loket khusus Pospay dan media panduan penggunaan masih terbatas.	Belum sepenuhnya optimal
Reliability	Konsistensi sistem dan penyelesaian kendala	Transaksi umumnya berhasil ketika jaringan dan server normal. Masih terjadi keterlambatan login, *loading*, gangguan server, dan kegagalan transaksi. Petugas mampu memberikan solusi dan alternatif pelayanan.	Belum sepenuhnya optimal
Responsiveness	Kecepatan bantuan dan penanganan keluhan	Petugas sigap membantu registrasi, penggunaan fitur, dan keluhan teknis. Pada jam ramai, pelayanan menjadi lebih lambat karena layanan digital masih bercampur dengan layanan manual.	Belum sepenuhnya optimal
Assurance	Keamanan, profesionalitas, dan kompetensi	Transaksi menggunakan sistem resmi, dilengkapi bukti digital dan mekanisme pengembalian dana. Petugas memberikan edukasi keamanan serta pelayanan yang profesional.	Optimal
Empathy	Pendampingan dan komunikasi	Petugas ramah, sabar, dan mampu menyesuaikan penjelasan dengan kemampuan pengguna. Pendampingan terutama dibutuhkan oleh pengguna lanjut usia dan masyarakat dengan literasi digital terbatas.	Optimal

Sumber: Hasil penelitian, 2026.

Bukti Fisik Pelayanan Pospay

Dukungan fisik pelayanan Pospay terlihat dari tersedianya ruang tunggu yang bersih dan nyaman, loket pelayanan, perangkat komputer, serta jaringan internet. Petugas juga menggunakan seragam resmi, bersikap sopan, dan mendampingi pengguna yang mengalami kesulitan. Fasilitas tersebut memberikan kesan positif dan membantu pelaksanaan transaksi digital.

Meskipun demikian, pelayanan Pospay masih bergabung dengan layanan konvensional. Belum tersedianya loket khusus menyebabkan pengguna harus menunggu lebih lama ketika kondisi pelayanan ramai. Selain itu, poster, infografis, dan panduan penggunaan aplikasi belum tersedia secara memadai. Akibatnya, pengguna baru dan lanjut usia masih bergantung pada penjelasan petugas ketika melakukan registrasi atau menggunakan fitur aplikasi.

Temuan ini sesuai dengan dimensi *tangibles* dalam SERVQUAL yang menempatkan fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan petugas sebagai pembentuk persepsi awal pengguna terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian juga mendukung Fitria et al. (2024) bahwa fasilitas dan teknologi berperan dalam meningkatkan efektivitas Pospay. Namun, penelitian ini memperlihatkan bahwa keberadaan aplikasi belum mencukupi tanpa dukungan ruang pelayanan dan informasi penggunaan. Dengan demikian, dimensi bukti fisik belum sepenuhnya optimal karena infrastruktur yang tersedia belum secara khusus dirancang untuk mendukung pelayanan digital.

Keandalan Sistem dan Pelayanan

Pospay relatif mampu memenuhi kebutuhan transaksi rutin ketika jaringan internet dan server berfungsi normal. Sebagian besar transaksi dapat diproses dengan cepat dan hasilnya langsung diterima pengguna. Aplikasi juga memberikan fleksibilitas karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus selalu datang ke kantor pos.

Namun, konsistensi sistem belum sepenuhnya tercapai. Pengguna masih mengalami keterlambatan login, *loading* yang lama, gangguan server, pemeliharaan sistem, dan kegagalan transaksi. Gangguan jaringan dan sistem pusat menyebabkan pengguna harus menunggu atau mengulangi proses transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan masih bergantung pada stabilitas infrastruktur teknis.

Ketika terjadi kendala, petugas melakukan identifikasi masalah, memeriksa data transaksi dan koneksi jaringan, membantu registrasi ulang, mengarahkan pengguna mengulangi transaksi, atau melaporkan gangguan kepada pengelola sistem pusat. Jika aplikasi belum dapat digunakan, pelanggan diarahkan melakukan transaksi melalui loket agar kebutuhan pelayanan tetap terpenuhi. Respons tersebut menunjukkan bahwa keandalan

pelayanan lebih banyak dipertahankan melalui intervensi petugas daripada kestabilan aplikasi. Temuan ini memperkuat penelitian Fitria et al. (2024) mengenai manfaat Pospay sebagai layanan yang praktis dan efisien, tetapi menunjukkan adanya perbedaan pada konsistensi teknis sistem. Dalam SERVQUAL, keandalan menuntut pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Sementara itu, E-S-QUAL menempatkan ketersediaan sistem sebagai ukuran kemampuan aplikasi berfungsi ketika dibutuhkan (Parasuraman et al., 2005). Gangguan yang masih terjadi menunjukkan bahwa dimensi keandalan belum sepenuhnya optimal.

Ketanggapan terhadap Kebutuhan Pengguna

Petugas menunjukkan kesigapan dalam membantu registrasi akun, pengisian data, penggunaan fitur, serta penyelesaian kendala teknis. Keluhan terlebih dahulu diidentifikasi agar penanganannya sesuai dengan sumber masalah. Kendala penggunaan dapat diselesaikan langsung oleh petugas, sedangkan gangguan dari sistem pusat diteruskan kepada pihak terkait. Pengguna menilai petugas cukup cepat, ramah, dan bersedia mendampingi sampai transaksi selesai.

Ketanggapan tersebut belum berlangsung secara konsisten pada jam pelayanan yang padat. Banyaknya pengguna yang memerlukan bantuan, terutama pengguna lanjut usia, memperpanjang waktu pendampingan. Kondisi ini diperberat oleh bercampurnya pelayanan Pospay dengan pelayanan manual dan belum tersedianya loket khusus. Artinya, keterlambatan bukan semata-mata disebabkan oleh kemampuan petugas, tetapi juga oleh pengaturan alur pelayanan dan karakteristik pengguna.

Temuan ini sejalan dengan Fachreza et al. (2022) yang menunjukkan bahwa pelayanan cepat dan tepat berhubungan positif dengan kepuasan konsumen. Hasil ini juga mendukung Saogo et al. (2024) mengenai pentingnya kualitas layanan dan kejelasan informasi pada aplikasi digital PT Pos Indonesia. Berdasarkan SERVQUAL, petugas telah menunjukkan ketanggapan yang baik, tetapi secara organisasi dimensi ini belum sepenuhnya optimal karena kecepatan pelayanan masih dipengaruhi kepadatan pengguna dan keterbatasan fasilitas.

Jaminan Keamanan dan Kompetensi Petugas

Dimensi jaminan merupakan aspek yang paling kuat dalam penerapan Pospay. Transaksi dilakukan melalui sistem resmi PT Pos Indonesia yang terhubung dengan server pusat. Setiap transaksi dilengkapi bukti digital sehingga pengguna dapat memastikan bahwa pembayaran telah tercatat. Berdasarkan hasil wawancara, apabila transaksi gagal tetapi saldo telah terpotong, dana akan dikembalikan sesuai prosedur dengan waktu penyelesaian paling lambat dua hari.

Perlindungan pengguna juga dilakukan melalui edukasi agar tidak membagikan PIN, kode OTP, kata sandi, atau informasi akun kepada pihak lain. Pengguna dapat melaporkan aktivitas mencurigakan kepada petugas untuk ditindaklanjuti. Selama menggunakan Pospay, informan pengguna tidak melaporkan kehilangan data ataupun transaksi yang tidak jelas.

Petugas memiliki pemahaman yang memadai mengenai fitur, registrasi, login, dan proses transaksi. Informasi mengenai pembaruan sistem juga disampaikan kepada petugas agar dapat diteruskan kepada pengguna. Kompetensi tersebut disertai pelayanan yang ramah, jelas, dan sesuai prosedur sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan dimensi *assurance* dalam SERVQUAL dan aspek *privacy and security* dalam E-S-QUAL (Parasuraman et al., 2005). Hasil penelitian juga mendukung Fitria et al. (2024) mengenai keamanan Pospay serta Larasati et al. (2023) mengenai pentingnya pelayanan yang jelas dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, dimensi jaminan dinilai telah optimal.

Empati dan Pendampingan Pengguna

Petugas memberikan perhatian individual dengan menyesuaikan cara berkomunikasi berdasarkan tingkat pemahaman pengguna. Penjelasan diberikan secara bertahap, terutama ketika pengguna menghadapi kesulitan registrasi, login, atau transaksi. Petugas juga menunjukkan secara langsung cara menyelesaikan masalah dan mengulang penjelasan apabila pengguna belum memahami prosedur. Selain menyelesaikan kendala, petugas memberikan edukasi agar pengguna dapat melakukan transaksi secara mandiri pada kesempatan berikutnya.

Komunikasi dengan pihak Pos dinilai mudah karena pengguna dapat datang langsung ke kantor, menghubungi petugas layanan pelanggan, menyampaikan pertanyaan, atau melaporkan kendala. Sikap terbuka, ramah, dan sabar membuat pengguna merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi.

Temuan tersebut sesuai dengan dimensi *empathy* dalam SERVQUAL yang menekankan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian juga mendukung Fitria et al. (2024) bahwa efektivitas Pospay tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh pendampingan petugas. Sejalan dengan Saogo et al. (2024), komunikasi yang jelas membantu pengguna memperoleh informasi dan menyelesaikan masalah.

Meskipun dimensi empati telah optimal, tingginya kebutuhan pendampingan mengungkapkan persoalan lain, yaitu belum meratanya literasi digital pengguna. Dalam perspektif E-S-QUAL, layanan digital yang mudah digunakan seharusnya mengurangi ketergantungan pengguna terhadap petugas (Parasuraman et al., 2005). Karena itu, empati

petugas saat ini berfungsi sebagai mekanisme yang mengompensasi keterbatasan kemampuan digital pengguna dan kompleksitas penggunaan aplikasi. Secara keseluruhan, Pospay telah meningkatkan akses dan kemudahan transaksi, tetapi transformasi pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang masih berlangsung dalam bentuk pelayanan hibrida. Sistem digital belum sepenuhnya menggantikan bantuan tatap muka karena sebagian pengguna masih membutuhkan pendampingan dan aplikasi belum selalu stabil. Dari lima dimensi SERVQUAL, jaminan dan empati telah optimal, sedangkan bukti fisik, keandalan, dan ketanggapan masih memerlukan peningkatan.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh aplikasi, tetapi oleh hubungan antara teknologi, fasilitas, kompetensi petugas, dan kemampuan pengguna. Implikasinya, peningkatan kualitas Pospay perlu diarahkan pada stabilitas jaringan dan server, penyediaan loket atau alur khusus layanan digital, pengembangan media panduan yang sederhana, serta edukasi penggunaan aplikasi. Perbaikan tersebut dapat mengurangi ketergantungan terhadap petugas, mempercepat pelayanan pada jam ramai, dan memperkuat fungsi Pospay sebagai layanan transaksi mandiri.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan aplikasi Pospay telah mendukung kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang melalui kemudahan transaksi, keamanan sistem, serta pendampingan petugas. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek *assurance* dan *empathy* telah berjalan optimal, terlihat dari keamanan data dan transaksi, bukti pembayaran digital, kompetensi petugas, serta pelayanan yang ramah dan adaptif terhadap kemampuan pengguna. Sementara itu, aspek *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* belum sepenuhnya optimal karena belum tersedia loket khusus dan media panduan Pospay, masih terjadi gangguan jaringan, server, dan kegagalan transaksi, serta meningkatnya waktu tunggu pada jam pelayanan yang ramai. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan Pospay tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga ditentukan oleh kesiapan fasilitas, kestabilan sistem, kemampuan petugas, dan literasi digital pengguna.

Saran

PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang perlu meningkatkan stabilitas sistem dan jaringan, menyediakan loket atau alur pelayanan khusus Pospay, serta menghadirkan panduan penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami. Kompetensi petugas perlu dipertahankan melalui pelatihan berkala, terutama dalam pendampingan pengguna dan penanganan keluhan

teknis. Masyarakat disarankan meningkatkan pemahaman terhadap fitur Pospay, menjaga kerahasiaan PIN, kode OTP, dan informasi akun, serta menyampaikan masukan apabila mengalami kendala. Penelitian berikutnya dapat memperluas lokasi dan jumlah responden serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk menguji kepuasan, kepercayaan, loyalitas, dan penerimaan pengguna terhadap Pospay.

DAFTAR REFERENSI

Aisyah, T., Indriasari, M., Djuwitaningrum, ER, Widyastuti, W., Indraswati, TD, Sulistyoningsih, MMGDR, Alimuddin, Arafiyah, R., Herlambang, MB, Setiawan, A., Rahayu, AU, Destya, S., Octasylva, ARP, Suharyanti, N., Rizky, & Purwanto, H. (2024). *Transformasi digital: Pengantar literasi digital untuk pelajar* . PT Seval Literindo Kreasi.

Azam, AM, Mauluddiyah, LZ, Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas pelayanan dalam menjamin kepuasan pelanggan* . Widina Media Utama.

Choirunnissa, NF, & Oktarina, N. (2025). Peran digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kantor. *Admi Bab Buku*, 77–95.https://doi.org/10

Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia*(5), 5423–5443. https://doi.org/10.56799/jceki.v3i

Fachreza, AM, Arisman, A., & Barlian, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen: Survei pada konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Indihiang. *JISMA : Jurna*(4), 449–454. hhttps://doi.org/10.59004/jisma.v1i4.151

Hukum, N., Woo, D., de la Torre, J., & Wong, G. (2018). *Sebuah global*(Makalah Informasi No. 51). Institut UNESCOhttps://uis.unesco.org/sites/d

Husnullail, M., Risnita, Jailani, MS, & Asbui. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *Jurnal Ge*(2), 70–78.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indo*JDIH Kementerian Khttps://jdih.kemenkeu.g

Kusdardjanto, FO, & Khoirotunnisa, F. (2023). Pengenalan dan implementasi aplikasi Pospay sebagai bentuk alternatif pembayaran digital pada masyarakat Indonesia. *KARYA: Jurnal Pengabdian kepada*(3), 272–280.

Larasati, R., Supinardi, B., & Fadhilah, M. (2023). Analisis kualitas dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan: Studi kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Khar*(2), 585–https://doi.org/

Laudon, KC, & Laudon, JP (2020). *Bu*(16t

Mendrofa, LY, Halawa, O., Telaumbanua, E., & Bate'e, MM (2024). Analisis pemanfaatan aplikasi Pospay dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli. *EKOMA: Juri*(5), 1300–1308. https://doi.org/10.5679

Miles, MB, Huberman, AM, & Saldaña, J. (2014). *Analisis data kualitatif: Sumber metode*(Edisi ke-3). SAGE Publications.

Murodah, H., Kuthny, AY, & Kartika, Y. (2024). Pengaruh kualitas penggunaan pelayanan aplikasi Pospay terhadap loyalitas pelanggan: Studi kasus PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Probolinggo. *ADL Islam Ec*(1), 1–11. https://doi.org/10

Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Otoritas Jas*. httpshttps://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Peningkatan-

Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas layanan. *Jurnal*(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: Skala multi-item untuk menilai kualitas layanan elektronik. *Jurnal*(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Parnawi, A., Mujrimin, B., Sari, YFW, & Ramadhan, BW (2023). Penerapan metode intensif dalam meningkatkan kemampuan praktik shalat siswa kelas IV di SD Al-Azhar 1 Kota Batam. *Jurnal Pendidikan, 5* (2), 4603–4611. httthttps://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1187

PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kupang. (2026). *Data transaksi Posp*[Data internal tidak dipublikasikan].

Ramadhan, T., Nurrahman, A., & Vallenio, C. (2025). Penggunaan informasi teknologi dalam meningkatkan produktivitas industri. *Jurnal Sains Stu*(2), 46–52. https://doi.org/10.617

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undan*Basis datahttps://peraturan.bpk.go.id/Detail

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem peme*Basis datahttps://peraturan.bpk.go.id/

Rogers, EM (1983). *Difusi*(Edisi ke-3). Free Press.

Romadhoni, AP, & Surianto, MA (2022). Analisis penerapan strategi perhatian, minat, keinginan, dan tindakan pada aplikasi layanan Pospay. *Jurnal Ekobistek, 11*(4), 315–322. https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i4.426

Saogo, WP, Yanti, S., & Mursal. (2024). Pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus pada pengguna aplikasi Pos Aja! PT Pos Indonesia Cabang Batam. *Zona Manajerial:*(2), 94–107. https://doi.org/10.37776/zonamanajer.v14i2.1552

Setyaningsih, VA, & Ninghardjanti, P. (2024). Penerapan aplikasi Pospay PT Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta. *Jurnal Informasi d*(6), 607https://doi.org/1

Sulistiyowati, W. (2018). *Buku terbuka kualitas layanan: Teori dan aplikasinya* . UMSIDA Phttps://doi.org/10.21070/2018/978-602-59

Suryanto, S., Muhyi, HA, & Kurniati, PS (2022). Penggunaan pembayaran digital pada usaha mikro, kecil, dan menengah. *AdBispreneur: Jurnal*(1), 55–65. https://doi.org/10.2419

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan puas? Tidak cukup!* Andi.

Venkatesh, V., Morris, MG, Davis, GB, & Davis, FD (2003). Penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi: Menuju pandangan terpadu. *MIS Qua*(3), 425–478. https://doi.org/

Venkatesh, V., Speier-Pero, C., Aljafari, R., & Bala, H. (2022). Penggunaan TI dan hasil pekerjaan: Studi lapangan longitudinal tentang kontingensi teknologi. *Jurnal As*(5), 118https://doi.org/10.17705/1jais.00760

Zeithaml, VA, Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Penyampaian kualitas layanan melalui situs web: Tinjauan kritis terhadap pengetahuan yang ada. *Jurnal*(4),https://doi.org/10.1177/009