

Optimalisasi pelayanan pensiunan Asabri di PT Pos Indonesia KCP Krembangan

Zahra Aini Nasyifa¹, Ira Wikartika²

¹ Mahasiswa Manajemen, FEB, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

² Dosen Manajemen, FEB, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

*23012010114@student.upnjatim.ac.id

Abstract

Asabri pension services through the submission of the Statement of Proof of Identity (SPTB) constitute an essential component of public services, as they directly affect the continuity of pension benefit disbursement. Along with the implementation of digital transformation through the Asabri Mobile application, the reporting process requires users to have sufficient technical understanding to conduct identity verification, data entry, and document uploads independently. However, in practice, many pensioners experience difficulties due to limited digital literacy, particularly among elderly users. This condition is evident in service implementation at PT Pos Indonesia KCP Krembangan, which serves as a frontline service unit providing direct assistance to pensioners during the reporting process. This community service activity aims to optimize SPTB reporting services through structured and direct assistance in using the Asabri Mobile application. The implementation method involved direct engagement in service activities, field observation, and technical assistance to pensioners throughout the reporting process. The results indicate that systematic assistance improves the smoothness of reporting, reduces data upload and verification errors, and enhances pensioners' understanding of application procedures. In conclusion, optimizing digital public services requires the active role of service officers in providing inclusive, adaptive, and user-oriented assistance tailored to the needs of elderly pensioners.

Keywords: Public Services ; Asabri Pensioners ; Statement Of Identity (SPTB) ; Digital Assistance ; Asabri Mobile

Abstrak

Pelayanan pensiunan Asabri melalui pelaporan Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri merupakan bagian penting dari layanan publik yang berdampak langsung pada kelancaran pencairan hak pensiun. Seiring penerapan transformasi digital melalui Aplikasi Asabri Mobile, proses pelaporan menuntut pemahaman teknis pengguna dalam melakukan verifikasi identitas, pengisian data, serta unggah dokumen secara mandiri. Namun, dalam praktiknya, sebagian besar pensiunan mengalami kesulitan akibat keterbatasan literasi digital, khususnya pada kelompok lanjut usia. Kondisi ini terlihat pada pelaksanaan layanan di PT Pos Indonesia KCP Krembangan sebagai unit pelayanan langsung yang berperan mendampingi pensiunan dalam proses pelaporan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan pelaporan Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) melalui pendampingan terarah dalam penggunaan Aplikasi Asabri Mobile. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan mengoptimalkan pelayanan pelaporan SPTB melalui pendampingan langsung penggunaan Aplikasi Asabri Mobile. Metode pelaksanaan dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan, observasi lapangan, serta pendampingan teknis kepada pensiunan selama proses pelaporan berlangsung. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan secara terarah mampu meningkatkan kelancaran pelaporan, mengurangi kesalahan unggah dan verifikasi data, serta membantu pensiunan memahami alur penggunaan aplikasi. Kesimpulan dari kegiatan ini menegaskan bahwa optimalisasi pelayanan digital memerlukan peran aktif petugas dalam memberikan pendampingan yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pensiunan lanjut usia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik ; Pensiunan Asabri ; Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) ; Pendampingan Digital ; Asabri Mobile

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi pensiunan merupakan bagian penting dari layanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak ekonomi masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia yang sangat bergantung pada manfaat pensiun untuk menunjang keberlangsungan hidup sehari-hari. Bagi pensiunan TNI, Polri, dan Pejabat Negara peserta Asabri, pemenuhan hak tersebut mensyaratkan pelaporan rutin melalui Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) sebagai bentuk verifikasi keberlanjutan status penerima manfaat. Pelaporan SPTB berfungsi untuk memastikan ketepatan sasaran pembayaran pensiun sekaligus mencegah terjadinya kesalahan data administratif dalam sistem jaminan sosial negara.

Seiring dengan kebijakan transformasi digital pelayanan publik, proses pelaporan SPTB Asabri saat ini dilakukan melalui aplikasi Asabri Mobile. Digitalisasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi, kecepatan, serta akurasi administrasi dalam pelayanan pensiunan (Asabri, 2022; Kompas.com, 2022). Namun, dalam praktiknya, penerapan sistem berbasis aplikasi menghadirkan tantangan tersendiri bagi pensiunan lanjut usia. Keterbatasan kemampuan menggunakan perangkat gawai, kesulitan mengikuti tahapan swafoto verifikasi, kesalahan pengunggahan dokumen, hingga kendala akses jaringan internet menjadi hambatan yang kerap ditemui dalam proses pelaporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam layanan publik belum sepenuhnya ramah bagi kelompok lanjut usia apabila tidak disertai pendampingan yang memadai (Khalid & Wikartika, 2024; Susilawaty, 2025; Haryanti et al., 2025).

PT Pos Indonesia sebagai mitra resmi Asabri memegang peran strategis dalam menjembatani kebutuhan administrasi pensiunan dengan sistem digital yang diterapkan. Selain berfungsi sebagai penyalur pembayaran pensiun, kantor pos juga menjadi titik layanan tatap muka yang membantu proses verifikasi data, pengecekan status SPTB, serta pendampingan teknis penggunaan aplikasi Asabri Mobile. PT Pos Indonesia KCP Krembangan merupakan salah satu unit pelayanan yang menangani pelaporan SPTB Asabri dalam jumlah signifikan setiap tahunnya. Karakteristik wilayah Krembangan yang padat penduduk serta menjadi domisili banyak pensiunan menjadikan kantor pos ini sebagai lokasi pelayanan dengan intensitas interaksi yang tinggi, terutama pada periode pelaporan SPTB. Data monitoring pelaporan SPTB menunjukkan bahwa masih terdapat persentase pensiunan yang belum menyelesaikan pelaporan atau mengalami kegagalan verifikasi. Kondisi ini mencerminkan rendahnya literasi digital sebagian pensiunan serta tingginya ketergantungan terhadap bantuan petugas layanan. Banyak pensiunan datang langsung ke kantor pos dengan membawa perangkat yang tidak mendukung aplikasi, tidak memahami alur pelaporan, atau mengalami kendala teknis selama proses berlangsung. Situasi tersebut menuntut adanya pola pendampingan yang lebih sistematis agar pelayanan dapat berjalan efektif tanpa menimbulkan penumpukan antrean dan beban kerja berlebih bagi petugas.

Dalam perspektif pelayanan publik, efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kesesuaian prosedur dengan kemampuan pengguna layanan. Petugas pelayanan memiliki peran penting sebagai penghubung antara sistem administrasi berbasis teknologi dengan masyarakat, khususnya lansia, agar hak pelayanan dapat diakses secara setara (*Irawati & Kuntara, 2022; Irfan & Anirwan, 2023*). Pendampingan langsung dalam pelaporan SPTB tidak semata-mata bersifat administratif, melainkan merupakan implementasi pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan pelaporan SPTB Asabri di PT Pos Indonesia KCP Krembangan melalui pendampingan penggunaan aplikasi Asabri Mobile. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu pensiunan Asabri, khususnya lanjut usia yang masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi digital, seperti proses login, verifikasi swafoto, dan pengunggahan dokumen pelaporan. Selain membantu memperlancar proses verifikasi SPTB, kegiatan ini juga bertujuan meningkatkan pemahaman pensiunan terhadap alur pelaporan digital agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tertib. Berbeda dengan kegiatan pendampingan sebelumnya yang umumnya berfokus pada sosialisasi penggunaan aplikasi, kegiatan ini dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam proses pelayanan administrasi sehingga pendampingan dapat diberikan secara lebih aplikatif sesuai kondisi nyata di lapangan.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu pra-pelaksanaan, pelaksanaan, dan pasca-pelaksanaan. Pada tahap pra-pelaksanaan, dilakukan observasi awal terhadap proses pelayanan administrasi pensiunan ASABRI di PT Pos Indonesia KCP Krembangan, khususnya pada pelaporan SPTB melalui aplikasi Asabri Mobile. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dialami pensiunan dalam penggunaan aplikasi digital serta memahami alur pelayanan yang diterapkan oleh petugas.

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui pendampingan langsung kepada pensiunan dalam proses pelaporan SPTB. Kegiatan yang dilakukan meliputi membantu proses login aplikasi, verifikasi identitas, pengambilan swafoto sesuai ketentuan sistem, pengecekan kelengkapan data, serta memastikan proses pelaporan berhasil dilakukan. Selain itu, penulis juga membantu memberikan arahan terkait penggunaan aplikasi agar pensiunan lebih memahami tahapan pelaporan digital secara mandiri.

Pada tahap pasca-pelaksanaan, dilakukan evaluasi terhadap kelancaran proses pelayanan dan pendampingan yang telah diberikan. Evaluasi dilakukan dengan melihat berkurangnya kendala penggunaan aplikasi, meningkatnya pemahaman pensiunan

terhadap proses pelaporan digital, serta terciptanya pelayanan administrasi yang lebih tertib dan efisien. Melalui tahapan tersebut, kegiatan pengabdian ini tidak hanya membantu penyelesaian administrasi pelayanan, tetapi juga memberikan dampak berkelanjutan dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif dan adaptif bagi pensiunan ASABRI.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di PT Pos Indonesia KCP Krembangan memberikan gambaran nyata mengenai praktik pelayanan administrasi pensiunan Asabri, khususnya dalam proses pelaporan Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) melalui aplikasi Asabri Mobile. Berdasarkan keterlibatan langsung selama kegiatan berlangsung, pelayanan SPTB menjadi salah satu layanan dengan intensitas interaksi tertinggi antara petugas dan pensiunan, terutama pada periode awal bulan ketika jumlah kedatangan meningkat secara signifikan. Kondisi ini menempatkan kantor pos sebagai garda terdepan dalam memastikan kelancaran hak pensiun masyarakat lanjut usia (Asabri, 2022; Kompas.com, 2022).

a. Kondisi Faktual Pelayanan Pelaporan SPTB di KCP Krembangan

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebagian besar pensiunan Asabri yang datang ke KCP Krembangan masih menghadapi kendala dalam memahami prosedur pelaporan SPTB berbasis digital. Kendala tersebut meliputi keterbatasan kemampuan menggunakan perangkat *smartphone*, kesulitan dalam proses swafoto sesuai ketentuan aplikasi, kesalahan unggah dokumen, serta ketidaktahuan terhadap tahapan dan batas waktu pelaporan. Kondisi ini menyebabkan pensiunan merasa khawatir dan bergantung pada bantuan petugas dalam menyelesaikan proses administrasi (Susilawaty, 2025; Haryanti et al., 2025).

Dalam praktiknya, petugas tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai pendamping yang memberikan penjelasan secara langsung dan berulang. Pendampingan dilakukan secara personal dengan menyesuaikan kondisi masing-masing pensiunan, sehingga pelayanan tidak dapat diseragamkan sepenuhnya. Pola pelayanan ini menunjukkan bahwa layanan SPTB di kantor pos membutuhkan pendekatan humanis dan empatik, khususnya bagi kelompok lansia yang memerlukan waktu dan perhatian lebih dalam proses pelayanan digital (Khalid & Wikartika, 2024).

b. Proses Pelayanan SPTB Sebagai bentuk Pelayanan Publik Inklusif

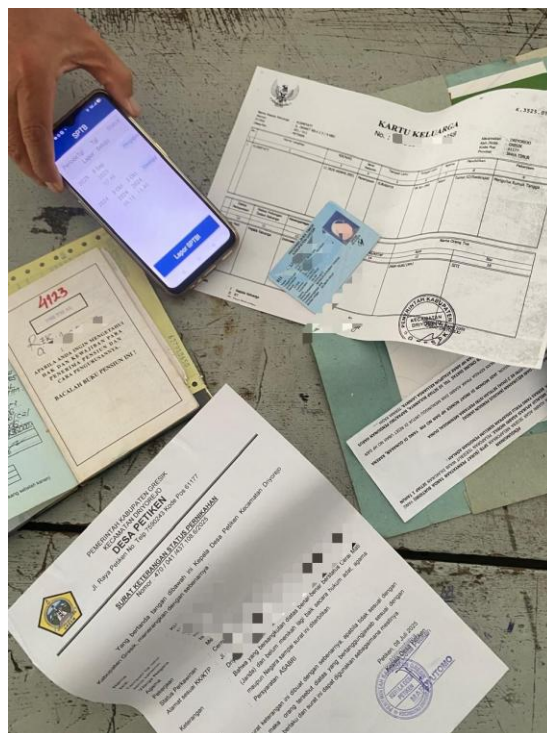
Proses pelayanan pelaporan SPTB di KCP Krembangan dilaksanakan melalui tahapan pengecekan identitas, pendampingan penggunaan aplikasi Asabri Mobile, serta verifikasi kelengkapan data. Meskipun belum terdapat SOP tertulis khusus mengenai pelaporan SPTB, pelayanan tetap berjalan dengan mengacu pada prinsip pelayanan umum kantor pos, seperti ketelitian prosedur, kejelasan informasi, serta penerapan sikap 3S (senyum, sapa, salam) sebagai bagian dari etika pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009; Republik Indonesia, 2012).

Pendekatan pelayanan tersebut memberikan dampak positif terhadap kenyamanan pensiunan, terutama bagi lansia yang membutuhkan penjelasan sederhana dan pendampingan langsung. Namun demikian, keterbatasan literasi digital menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih panjang dibandingkan layanan administratif reguler. Kondisi ini menjadi tantangan bagi petugas dalam menjaga efisiensi layanan tanpa mengurangi kualitas interaksi dan kepastian administrasi bagi pensiunan (Irawati & Kuntara, 2022; Irfan & Anirwan, 2023).

c. **Optimalisasi Pelayanan SPTB Melalui Pendampingan Langsung**

Optimalisasi pelayanan SPTB di KCP Krembangan lebih banyak dilakukan melalui strategi non-teknis, yaitu penguatan pendampingan langsung dan penyesuaian pola komunikasi. Petugas secara aktif membantu pensiunan dalam setiap tahapan pelaporan, mulai dari menjelaskan alur pelaporan, mendampingi pengoperasian aplikasi, hingga memastikan data yang diinput telah sesuai agar tidak terjadi penolakan verifikasi. Pendampingan ini menjadi solusi praktis dalam mengatasi keterbatasan penggunaan aplikasi oleh pensiunan (Sukiman, 2025; Susilawaty et al., 2023).

Pendampingan langsung ini terlihat secara nyata dalam aktivitas pelayanan harian, sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 1**, yang menggambarkan proses pendampingan penggunaan aplikasi Asabri Mobile oleh petugas kepada pensiunan. Interaksi ini tidak hanya membantu penyelesaian administrasi, tetapi juga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pensiunan terhadap layanan yang diberikan oleh kantor pos sebagai mitra resmi Asabri (Asabri, 2022).



Gambar 1. Kegiatan Pendampingan Pelaporan SPTB menggunakan Aplikasi Asabri Mobile kepada Pensiunan Asabri di PT Pos Indonesia KCP Krembangan

d. Kendala Pelayanan dan Bentuk Pendampingan

Berdasarkan hasil kegiatan, berbagai kendala yang dihadapi pensiunan dan bentuk pendampingan yang berikan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

No	Kendala Yang Dihadapi Pensiunan	Bentuk Pendampingan
1.	Kesulitan menggunakan Aplikasi Asabri Mobile	Pendampingan langsung oleh petugas
2.	Tidak memahami alur pelaporan SPTB	Penjelasan bertahap dengan bahasa sederhana dan mudah dipahami oleh pensiunan
3.	Gagal unggah dokumen dan Swafoto	Bantuan teknis dan pengulangan proses pengunggahan
4.	Keterbatasan perangkat dan jaringan	Penggunaan perangkat pendamping dan bantuan koneksi

Tabel 1. Kendala Pelaporan SPTB dan bentuk pendampingan di KCP Krembangan

Kendala yang paling sering ditemui meliputi keterbatasan penguasaan teknologi, kesalahan pengoperasian aplikasi, serta ketidaksiapan perangkat pendukung. Oleh karena itu, pendampingan langsung oleh petugas menjadi strategi paling efektif untuk memastikan proses pelaporan SPTB dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu (Isma et al., 2025; Sari & Nafsiah, 2025).

e. Implikasi Pelayanan terhadap kualitas Layanan Pensiunan

Pelayanan pelaporan SPTB di KCP Krembangan memiliki peran penting dalam menjaga keberlanjutan hak pensiun Asabri. Optimalisasi pelayanan melalui pendampingan langsung terbukti mampu mengurangi potensi kesalahan pelaporan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan pemahaman pensiunan terhadap prosedur yang harus dijalani. Kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi layanan digital tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang adaptif, komunikatif, dan empatik (Esmeralda et al., 2025; Khalid & Wikartika, 2024). Dengan demikian, pelayanan SPTB di kantor pos tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai wujud pelayanan publik yang inklusif dan berpihak pada kebutuhan masyarakat lanjut usia.

4. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di PT Pos Indonesia KCP Krembangan menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pelaporan Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) bagi pensiunan Asabri sangat bergantung pada kualitas pendampingan langsung dalam penggunaan aplikasi Asabri Mobile. Meskipun sistem digital dirancang untuk meningkatkan efisiensi administrasi, dalam praktiknya pensiunan lanjut usia masih menghadapi berbagai kendala teknis dan keterbatasan literasi digital yang berpotensi menghambat kelancaran proses pelaporan.

Melalui keterlibatan langsung selama masa magang, pendampingan yang dilakukan secara personal dan komunikatif terbukti mampu membantu pensiunan memahami alur pelaporan, meminimalkan kesalahan teknis, serta memperlancar proses verifikasi SPTB. Peran petugas layanan di kantor pos menjadi faktor kunci dalam menjembatani sistem digital dengan kebutuhan pengguna layanan, sehingga pelayanan dapat tetap berjalan efektif, inklusif, dan berorientasi pada kepastian hak pensiunan.

Kegiatan ini menegaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan pola pelayanan yang adaptif terhadap karakteristik pengguna, khususnya kelompok lanjut usia. Dengan adanya pendampingan yang terstruktur, pelayanan SPTB di PT Pos Indonesia KCP Krembangan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kelancaran pelaporan, penurunan potensi kegagalan verifikasi, serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi pensiunan secara keseluruhan.

5. REKOMENDASI

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di PT Pos Indonesia KCP Krembangan, pendampingan pelaporan SPTB perlu terus diperkuat, terutama pada periode awal pelaporan ketika jumlah pensiunan yang datang relatif tinggi dan tingkat ketergantungan terhadap bantuan petugas masih dominan. Pendampingan yang bersifat langsung dan personal terbukti membantu pensiunan memahami alur penggunaan Aplikasi Asabri Mobile serta meminimalkan kesalahan teknis dalam proses pelaporan. Selain itu, Penguatan pola komunikasi pelayanan yang ramah dan adaptif terhadap lansia juga perlu dipertahankan, mengingat karakteristik pensiunan yang memerlukan pendekatan empatik dan penjelasan berulang. Keterbatasan literasi digital serta keterbatasan waktu pelayanan pada periode padat pelaporan menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam perencanaan kegiatan pengabdian berikutnya, agar kualitas pelayanan dan pendampingan tetap terjaga.

6. REFERENSI

Asabri. (2022). *ASABRI meluncurkan aplikasi Asabri Mobile*. PT Asabri (Persero). https://www.asabri.co.id/view/625/ASABRI_Meluncurkan_Aplikasi_Mobile

- Haryanti, T., Ani, N., Salsabila, N. W., & Istiqomah, I. (2025). *Strategi Pengelolaan Sekolah Lansia Salimah Melalui Optimalisasi Fasilitator*. *IJECS: Indonesian Journal of Empowerment and Community Services*, 6(2), 199–208. <https://doi.org/10.32585/ijeecs.v6i2.7168>
- Irawati, A., & Kuntara, I. (2022). *Transformasi pelayanan publik di era new normal di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Padang Panjang*. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1). <https://doi.org/10.69989/jiee>
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Chairunnisak, S., & Fadhillah, S. (2025). *Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik*. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 1891. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Kompas.com. (2022). *Pensiunan TNI dan Polri bisa lapor SPTB secara online pakai Asabri Mobile*. <https://money.kompas.com/read/2022/07/06/150100126>
- Peraturan Direksi PT Asabri (Persero). (2022). *Peraturan Direksi Nomor PER/PA.03/09-AS/VI/2022 tentang Pengumpulan Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri bagi Penerima Pensiun PT Asabri (Persero)*. <https://peraturan.asabri.co.id/>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>
- Sukiman. (2025). *Optimalisasi layanan publik melalui pelatihan sistem administrasi digital*. *Lamahu: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terintegrasi*. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/lamahu/article/view/31504>
- Susilawaty. (2025). *Peningkatan kapasitas literasi lansia dalam penggunaan media digital pada forum silaturahmi pensiunan*. *Menara Riau*. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/Menara/article/view/22125>
- khalid, A. khalid badaruddin, & Wikartika, I. . (2024). *Customer Relationship Management Membangun Engagement Konsumen PT. Naruna Karya Bersama*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(4), 5729 – 5732 <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3678>
- Esmeralda, K., Fasa, M. I., & Susanti, Y. (2025). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN ASABRI MOBILE DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAN PESERTA PENSIUN DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Pada Pengguna Asabri Mobile di kota*

Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(03),326-347.

<https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/article/view/1291/760>

Sari, N. P., & Nafsiah, S. N. (2025). Tinjauan Evaluatif atas Sistem Akuntansi Digital dalam Aplikasi ASABRI Mobile. *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(4), 1109-1120.

<https://calamus.id/index.php/edutik/article/view/38>

Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.

<http://journal.intelekmadani.org/index.php/ijpublication/article/view/477>

Susilawaty, F. T., Jumrana, J., Sumule, M., Astuti, S. I., Lumakto, G., Ibrahim, C., ... & Simatupang, Y. (2023). Peningkatan Kapasitas Literasi Lansia Dalam Penggunaan Media Digital Pada Forum Silaturahmi Pensiunan. *MENARA RIAU*, 17(2), 91-101.

<https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/Menara/article/view/22125>