

**SKRIPSI**

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA PT POS INDONESIA KAB. BULUKUMBA**



## **SKRIPSI**

### **PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT POS INDONESIA KAB. BULUKUMBA**

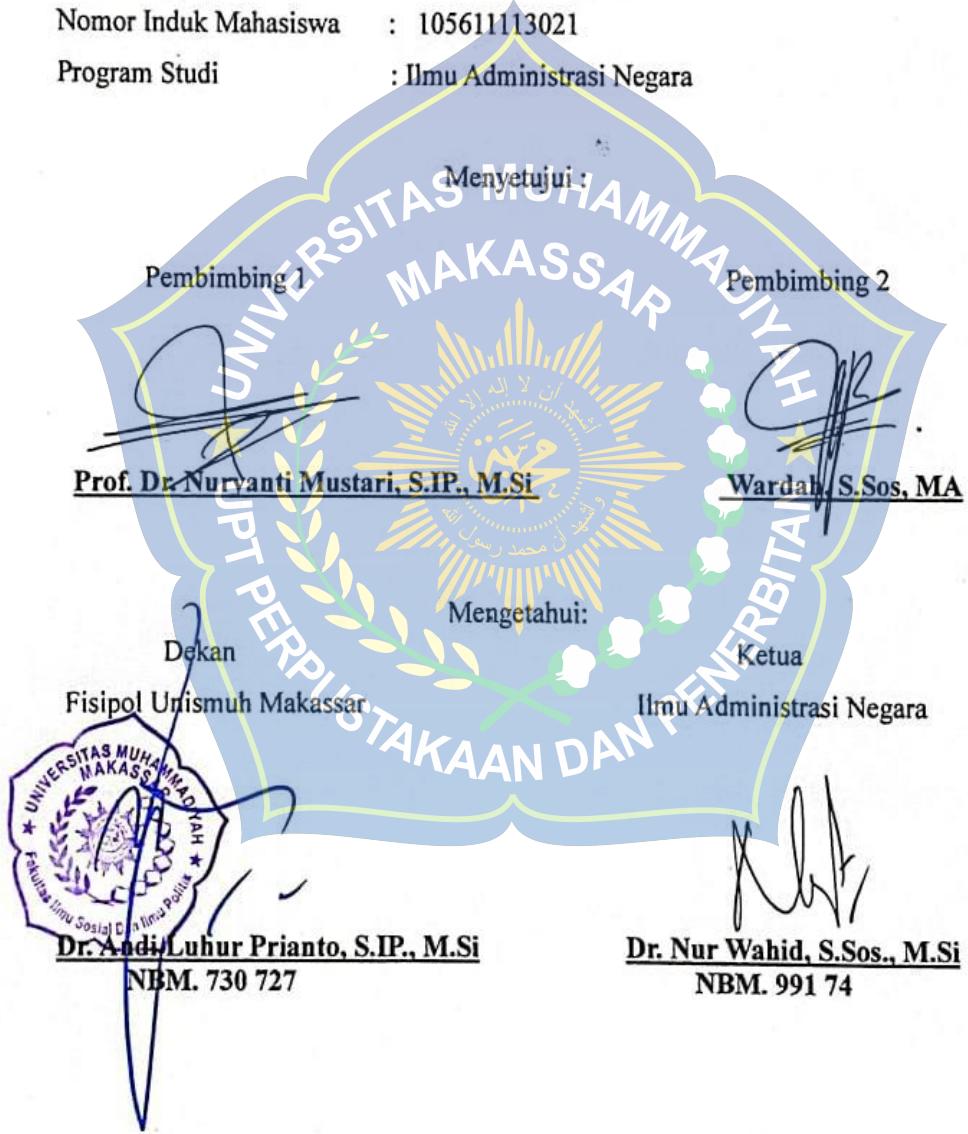
Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana



## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

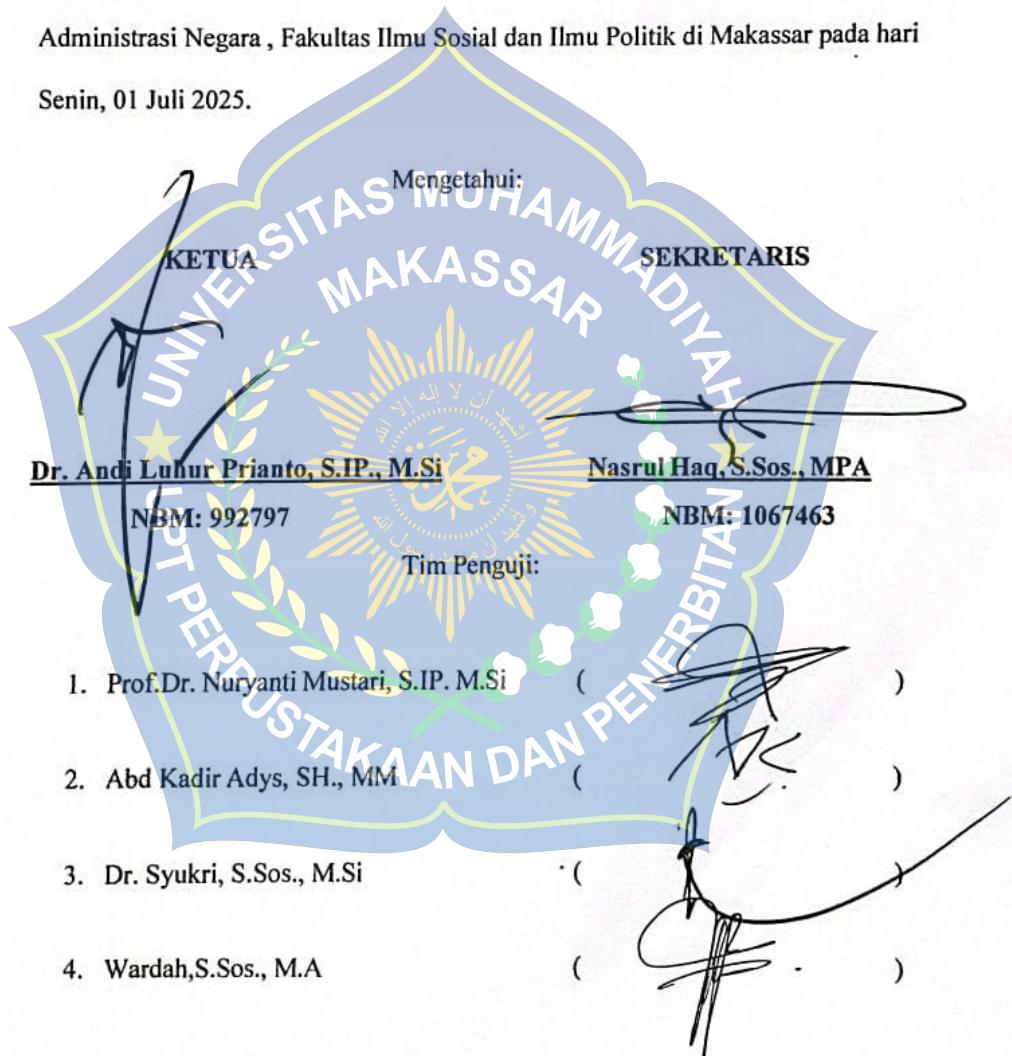
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba

Nama mahasiswa : Sri Arnita Ramadhani  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611113021  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



### PERNYATAAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Pengaji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0440/FSP/A.4-II/VII/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam program studi Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Senin, 01 Juli 2025.



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Arnita Ramadhani

Nomor Induk Mahasiswa : 1056511113021

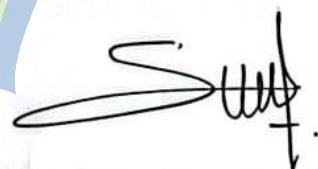
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Proposal Penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil karya plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 September 2025

Yang Menyatakan,

SRI ARNITA RAMADHANI



## ABSTRAK

**Sri Arnita Ramadhani, Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba.** (Dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Wardah)

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi kebutuhan mendesak di era modern, termasuk pada sektor logistik dan komunikasi seperti PT Pos Indonesia. Digitalisasi pelayanan diharapkan dapat mengatasi berbagai keterbatasan sistem konvensional, meningkatkan kecepatan layanan, akurasi informasi, serta memperkuat interaksi antara pegawai dan pelanggan. Namun, sejauh mana penerapan digitalisasi berdampak terhadap kinerja pegawai masih menjadi pertanyaan yang perlu diteliti, khususnya dalam konteks PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh populasi sebanyak 35 orang yang juga dijadikan sebagai sampel melalui teknik sampel jenuh. Indikator digitalisasi pelayanan mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, sedangkan kinerja pegawai diukur melalui kuantitas, kualitas, dan efisiensi kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  serta koefisien korelasi yang berada dalam kategori kuat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal penerapan digitalisasi pelayanan, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan. Oleh karena itu, implementasi sistem pelayanan digital yang efektif dapat dijadikan strategi dalam meningkatkan kinerja institusi pelayanan publik seperti PT Pos Indonesia.

**Kata Kunci:** Digitalisasi Pelayanan, Kinerja Pegawai, PT Pos Indonesia

## **ABSTRACT**

**Sri Arnita Ramadhani, The Influence of Service Digitalization on Employee Performance at PT Pos Indonesia, Bulukumba Regency.** (Supervised by Nuryanti Mustari and Wardah)

*The digital transformation of public services has become an urgent necessity in the modern era, including in sectors such as logistics and communication, exemplified by PT Pos Indonesia. Service digitalization is expected to address the limitations of conventional systems by increasing service speed, enhancing information accuracy, and improving interactions between employees and customers. However, the extent to which digitalization affects employee performance remains a subject of inquiry, particularly in the context of PT Pos Indonesia in Bulukumba Regency.*

*This study aims to analyze the influence of service digitalization on employee performance at PT Pos Indonesia, Bulukumba Regency. A quantitative approach with a correlational research design was employed. Data were collected using questionnaires distributed to the entire population of 35 employees, all of whom were included as the sample through a saturated sampling technique. Indicators of service digitalization included system quality, information quality, and interaction quality, while employee performance was measured through quantity, quality, and work efficiency.*

*The results indicate that service digitalization has a positive and significant effect on employee performance. This finding is supported by a simple linear regression analysis showing a significance value of less than 0.05 and a correlation coefficient within the strong category. These results suggest that the more effectively digital services are implemented, the higher the employee performance achieved. Therefore, the implementation of digital service systems can serve as a strategic approach to enhance institutional performance in public service organizations such as PT Pos Indonesia.*

**Keywords:** *Service Digitalization, Employee Performance, PT Pos Indonesia*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba” yang merupakan suatu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Peneliti tentunya hanya manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan yang disengaja maupun kesalahan yang tidak sengaja, termasuk dalam penulisan skripsi ini yang tentunya menemui hambatan, dan kesulitan sehingga untuk menjadi lebih baik membutuhkan do'a dan dukungan yang merupakan perantara penulis dengan sang pencipta baik yang secara langsung. Penghargaan dan rasa terimakasih tak terkira dan setinggi-setingginya peneliti haturkan kepada: Kepada Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, MT, IPU selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

1. Ayahanda Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, MT, IPU selaku Rektor Unismuh Makassar beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Andi Luhur Prianto, S.I.P., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara dan seluruh Staff FISIP yang telah memberikan ilmu-ilmu selama penulis mengembangkan pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.I.P., M.Si selaku Pembimbing I yang dengan teliti dan kritis mengarahkan penyempurnaan Skripsi ini.
5. Wardah, S.Sos,MA, Pembimbing 2 yang telah menuntun peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Terkhusus Kedua Orang Tua saya Ayahanda tercinta Sunardi dan Ibunda Sudarni. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak hentinya di berikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh Keluarga besar peneliti yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti sehingga bisa sampai ditahap ini.
8. Kepada teman-teman Angkatan 2021 terimakasih atas suka dan duka yang telah kita lalui, semoga kita semua jadi orang sukses dimasa depan.
9. Sahabat seperjuangan KKP Soppeng Angkatan 29, yang telah menjadi bagian penting dari perjalanan ini. Kebersamaan, pengalaman, canda tawa, perjuangan, dan cerita yang terukir bersama menjadi kekuatan tersendiri hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga karya ini menjadi bukti kecil dari perjalanan panjang yang penuh makna.

10. Terakhir sebelum penulis akhiri, “ Beberapa anak memang terlahir beruntung ditengah keluarga yang berkecukupan. Sisanya lebih beruntung lagi karena diberi hati dan tulang yang kuat untuk berusaha sendiri” kata kata yang pernah penulis baca dan membuat penulis bias bertahan hingga titik ini. Terimakasih banyak kepada Sri Arnita Ramadhani selaku penulis, sudah berusaha dan tidak lelah dalam kondisi apapun. Adapun kurang lebihmu, mari kita rayakan sendiri.



## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
---------------------	----------

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN .....</u></b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b><u>BAB II LANDASAN TEORI.....</u></b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep dan Teori .....	14
C. Kerangka Berpikir .....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional .....	24
<b><u>BAB III METODE PENELITIAN.....</u></b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Teknik Analisa Data.....	32
F. Teknik Pengabsahan Data .....	35
<b><u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</u></b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian.....	49
C. Pembahasan Penelitian.....	68

<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 (Penelitian Terdahulu).....	10
--	----

Tabel 2. 2 (Kerangka Berfikir) .....	23
Tabel 3. 1 (Populasi penelitian) .....	29
Tabel 3. 2 (Alternatif jawaban kuesioner penelitian).....	31
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan jenis Kelamin .....	41
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	45
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan .....	46
Tabel 4. 6 Variabel X Digitalisasi Pelayanan.....	48
Tabel 4. 7 Tabel Rekapitulasi Variabel X Digitalisasi Pelayanan .....	51
Tabel 4. 8 Variabel Y Kinerja Pegawai .....	54
Tabel 4. 9 Tabel Variabel Y Kinerja Pegawai .....	57
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linear Sederhana.....	64
Tabel 4. 11 Tabel Anova .....	65
Tabel 4. 12 Model Summary.....	66
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
Gambar 4. 1.....	41
Gambar 4. 2.....	43
Gambar 4. 3.....	44
Gambar 4. 4.....	46
Gambar 4. 5.....	47



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Digitalisasi adalah proses mengubah data atau informasi dari bentuk analog menjadi digital agar dapat diakses, diolah, dan disimpan melalui teknologi komputer maupun perangkat digital lainnya. Dalam lingkup organisasi, digitalisasi tidak hanya terbatas pada perubahan dokumen fisik ke bentuk elektronik, tetapi juga melibatkan penerapan sistem teknologi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan (Sukmana, 2020).

Di era organisasi modern, digitalisasi tidak hanya memodifikasi metode penyimpanan data, tetapi juga mentransformasi sistem pelayanan melalui penggunaan teknologi digital. Salah satu wujud digitalisasi pelayanan adalah otomatisasi proses operasional serta pemanfaatan data digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai. Contohnya, dalam sektor administrasi publik, digitalisasi memungkinkan perubahan dokumen manual menjadi sistem elektronik, yang memudahkan pengelolaan serta akses informasi bagi pegawai maupun masyarakat (Rahayua et al., 2021).

Menurut (Indrajit, 2002), digitalisasi pelayanan merupakan bentuk transformasi interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, Laudon & Laudon (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan digitalisasi dalam organisasi dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Selain itu, *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan

oleh (Davis, 1989) menyoroti bahwa adopsi sistem digital sangat bergantung pada persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi oleh pegawai. Dengan demikian, keberhasilan penerapan digitalisasi pelayanan di PT Pos Indonesia akansangat ditentukan oleh sejauh mana pegawai dapat menerima dan mengadaptasi teknologi tersebut dalam aktivitas kerja mereka.

Di era modern, digitalisasi menjadi komponen utama dalam proses transformasi operasional suatu organisasi. Penggunaan teknologi digital dalam aktivitas kerja terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa digitalisasi yang disertai dengan sumber daya manusia yang kompeten memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai, bahkan memberikan kontribusi hingga 98% (Ilyas & Bahagia, 2021). Agar implementasi digitalisasi berjalan optimal, organisasi perlu memperhatikan aspek pelatihan karyawan serta adaptasi terhadap perubahan budaya kerja. Studi kasus di PT. IGP Internasional Yogyakarta menyoroti pentingnya penerapan praktik organisasi yang tepat dalam mendukung proses transformasi digital demi tercapainya kinerja operasional yang maksimal (Putri et al., 2022).

Pada era digital saat ini, integrasi teknologi digital dalam aktivitas operasional perusahaan menjadi salah satu faktor utama dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai. Penerapan sistem berbasis digital terbukti secara signifikan berkontribusi terhadap efisiensi dan efektivitas kerja. Transformasi digital kini menjadi suatu keharusan di berbagai sektor, baik sektor publik maupun swasta. Digitalisasi mempermudah jalannya operasional perusahaan

melalui percepatan proses kerja, pengurangan biaya, serta peningkatan produktivitas. Penggunaan teknologi digital seperti sistem informasi berbasis web, aplikasi mobile, dan layanan otomatis memberikan kemudahan, tidak hanya bagi pelanggan tetapi juga bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Dalam menjalankan program-programnya, setiap perusahaan senantiasa diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran pencapaian tujuan tersebut adalah dengan melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai (Gunawan et al., n.d.). Sumber daya manusia, dalam hal ini pegawai atau karyawan, memiliki peran krusial karena keberlangsungan perusahaan sangat bergantung pada kontribusi mereka. Pegawai menjadi elemen inti yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Yuda Imawan Sutanto et al., 2021). Pegawai dengan kinerja yang optimal akan berkontribusi secara langsung terhadap tercapainya target dan sasaran perusahaan. Selain itu, keterlibatan pimpinan dalam memberikan arahan serta dukungan terhadap pekerjaan pegawai juga menjadi faktor penting dalam membentuk dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai (Rosalia Fantika Dalima et al., 2022).

Kinerja pegawai menurut (Hasibuan, 2017) merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.. Pandangan Hasibuan (2017:94) tentang kinerja pegawai relevan dengan teori Afandi (2018:89) ada tiga indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas kerja hasil, dan efisiensi operasional.

Salah satu bentuk pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi adalah melalui peningkatan keterampilan digital. Upaya ini bertujuan untuk mempermudah pencapaian tujuan perusahaan yang telah direncanakan, karena sumber daya manusia yang berkualitas dinilai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Pelatihan dan pengembangan kompetensi digital kini menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan, mengingat persaingan antarperusahaan sejenis yang semakin ketat. Dengan membekali karyawan kemampuan digital, mereka akan lebih siap menghadapi dinamika perubahan teknologi dan tetap relevan dengan tuntutan pekerjaan yang terus berkembang.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa. Pada saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia yaitu Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero.

Digitalisasi telah menjadi tren global yang mendorong percepatan dan efisiensi dalam operasional perusahaan, serta memberikan pengaruh besar terhadap pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Dalam beberapa tahun terakhir, PT Pos Indonesia menghadapi berbagai perubahan dan tantangan, seperti restrukturisasi organisasi dan peningkatan infrastruktur. Penerapan teknologi digital diyakini mampu meningkatkan efisiensi kerja, mutu layanan, efektivitas

komunikasi, pengelolaan data yang lebih baik, serta pengembangan kapasitas SDM. Semua aspek tersebut secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja PT Pos Indonesia (Farrel Shidqi et al., 2023).

Seiring kemajuan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat, PT Pos Indonesia telah melakukan berbagai bentuk transformasi agar tetap relevan dan mampu bersaing di pasar. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah melakukan diversifikasi layanan. Dalam menghadapi persaingan ketat dari perusahaan logistik swasta dan platform digital, PT Pos Indonesia dituntut untuk terus berinovasi serta meningkatkan efisiensi operasional. Penggunaan teknologi seperti big data untuk analisis pasar dan Internet of Things (IoT) untuk pelacakan kiriman menjadi bagian penting dari strategi inovasi perusahaan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan digital dan pengembangan kemampuan adaptasi terhadap teknologi juga menjadi fokus utama. Dengan langkah-langkah tersebut, PT Pos Indonesia berupaya untuk menjadi pemimpin di sektor logistik global dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan di era digital saat ini (Dzakiyah, 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal, penerapan digitalisasi pelayanan di PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba masih menghadapi sejumlah tantangan yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai. Walaupun tujuan utama digitalisasi adalah mempercepat pelayanan dan meningkatkan akurasi data, kenyataannya masih terdapat kendala dalam implementasinya. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya kesiapan sebagian pegawai dalam mengoperasikan sistem digital, terutama bagi mereka yang sebelumnya terbiasa

menggunakan metode manual. Kurangnya pelatihan yang menyeluruh terkait penggunaan sistem digital menyebabkan beberapa pegawai kesulitan menjalankan tugas secara maksimal. Selain itu, gangguan teknis dan ketidaksesuaian antara data manual dan digital turut menyebabkan keterlambatan layanan, sehingga pegawai harus bekerja lebih keras untuk menyelesaikan tugas dan menanggapi keluhan pelanggan.

Tingkat penerimaan dan kepercayaan pegawai terhadap sistem digital juga masih beragam. Ada yang merasakan peningkatan efisiensi, namun ada pula yang menilai sistem justru menghambat pekerjaan akibat ketidaksesuaian antara sistem baru dan prosedur kerja lama. Kurangnya integrasi yang baik antara sistem manual dan digital membuat pegawai sering kali harus melakukan pencatatan ganda demi menjamin akurasi data. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun digitalisasi berpotensi meningkatkan kinerja, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia serta dukungan infrastruktur yang memadai.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis ingin mengumpulkan informasi tentang bagaimana pengaruh pelayanan digitalisasi terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul “Pengaruh Pelayanan Digitalisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia kab.Bulukumba”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah penerapan digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba?

2. Seberapa besar pengaruh penerapan digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos. Indonesia Kab. Bulukumba?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan digitalisasi pelayanan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada PT Pos. Indonesia Kab. Bulukumba

### D. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai dampak digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba. Pemahaman tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa penerapan digitalisasi benar-benar memberikan manfaat sesuai harapan. Dengan mengetahui sejauh mana pengaruh digitalisasi pelayanan, diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi.

#### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti terkait pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba. Selain itu, pemahaman terhadap pengaruh digitalisasi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi

berbagai permasalahan yang menjadi hambatan dalam kinerja pegawai, khususnya dalam konteks pelayanan di era digital.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan pebandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam krajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil- hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

**Tabel 2. 1 (Penelitian Terdahulu)**

No.	Nama & Judul Penelitian	Jenis & Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Lisawanto, Yaya Mulya Mantri, Ramayani Yusuf, Mohdari Digitalisasi PT Pos dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.	Hasil pengolahan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dan kepuasan pelanggan berada dalam kategori baik. Digitalisasi PT Pos ini memberikan pengaruh yang baik dan membuat	Fokus penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui pengaruh reformasi digitalisasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia. Kantor pusat Kota

			pelanggan dapat merasa puas.	Bandung sedangkan fokus penelitian sekarang ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba
2.	Sudarmo, Sudarwanto Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan teknik Non probability sampling dengan jumlah 100 responden.	Hasil dari penelitian ialah Kualitas layanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang sudah diterapkan dengan baik, Harga pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang sudah diterapkan	Fokus penelitian sebelumnya untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di Pt. Pos Indonesia

	Kantor Pos Jombang	dengan baik, dan Loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jombang sudah diterapkan dengan baik.	(persero) kantor Pos Jombang. Sedangkan fokus penelitian sekarang untuk mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia ka. Bulukumba	
3.	<b>Farrah Firdatul Izzah</b> Upaya Peningkatan Kinerja PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Yogyakarta di	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui	Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pos Indonesia KCU Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya untuk	Fokus Penelitian ini ialah untuk menganalisis upaya peningkatan kinerja PT Pos Indonesia KCU Yogyakarta di era

	Era Digitalisasi	wawancara dengan HRD dan karyawan, serta observasi langsung di lapangan.	meningkatkan kinerja di era digital, termasuk pengembangan kompetensi karyawan melalui program pelatihan dan sertifikasi berbasis daring, penerapan sistem rotasi pegawai untuk meningkatkan keragaman, serta implementasi teknologi digital dalam pengelolaan SDM melalui aplikasi LIVIE dan Sistem Informasi Manajemen SDM.	digitalisasi. Sedangkan fokus penelitian sekarang untuk mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia ka. Bulukumba
--	------------------	--	---	--

## B. Konsep dan Teori

Konsep dan Teori merupakan hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan fokus penelitian dan merupakan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan analisis data.

### 1. Digitalisasi Pelayanan

#### a. Konsep Pelayanan Digitalisasi

Digitalisasi pelayanan adalah proses mengubah layanan dari sistem manual menjadi sistem berbasis teknologi digital agar lebih efisien, efektif, dan berkualitas. Proses ini tidak hanya mengubah cara pelayanan diberikan, tetapi juga menciptakan sistem yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh pegawai maupun masyarakat. Menurut Laudon & Laudon (2020), digitalisasi pelayanan melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses administrasi, meningkatkan ketepatan data, dan mempercepat respons terhadap kebutuhan pengguna. Dengan penerapan digitalisasi, birokrasi yang rumit bisa dikurangi, dan pelayanan menjadi lebih memuaskan. Di berbagai sektor, termasuk perusahaan jasa seperti PT Pos Indonesia, digitalisasi dilakukan melalui penggunaan aplikasi online, sistem pembayaran digital, dan integrasi data secara langsung. Westerman et al. (2014) juga menyebut bahwa digitalisasi mencakup perubahan cara kerja, peningkatan pengalaman pengguna, dan pengelolaan data yang lebih baik. Teknologi seperti big data dan kecerdasan buatan (AI) turut membantu menciptakan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Meski begitu, tantangan terbesar dalam digitalisasi adalah kesiapan pegawai dalam menggunakan

teknologi dan tersedianya infrastruktur yang memadai.

Dalam pelayanan publik dan perusahaan milik negara seperti PT Pos Indonesia, digitalisasi merupakan bagian penting dari upaya transformasi untuk meningkatkan daya saing di era Revolusi Industri 4.0. Indrajit (2002) menjelaskan bahwa keberhasilan digitalisasi di sektor publik sangat dipengaruhi oleh dukungan infrastruktur teknologi yang memadai, peraturan yang jelas, serta kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan sistem digital. Keberhasilan implementasi digitalisasi juga bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan, membekali pegawai dengan keterampilan digital, dan menghadirkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan bukan sekadar penggunaan teknologi, melainkan strategi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

### b. Indikator Pelayanan Digitalisasi

Teori ini, yang dikembangkan oleh (Laudon & Laudon, 2004), menjelaskan bahwa teknologi digital digunakan untuk mendukung pengelolaan informasi dalam organisasi. Sistem digitalisasi pelayanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja melalui penerapan sistem berbasis teknologi.

Adapun indikator pelayanan digitalisasi dalam Perspektif (Management Information Systems – MIS) sebagai berikut :

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem menggambarkan sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Sistem yang baik seharusnya mudah digunakan tanpa

memerlukan pelatihan yang rumit, bekerja secara stabil, dan jarang mengalami gangguan. Selain itu, aspek keamanan juga sangat penting untuk menjaga data pengguna, misalnya melalui penggunaan enkripsi dan sistem login yang aman.

## 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Informasi yang baik adalah yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, akurat, relevan, dan bebas kesalahan. Informasi juga harus disajikan dengan jelas dan mudah dipahami, seperti melalui grafik atau tabel.

## 3. Kualitas Interaksi (*Service Quality*)

Kualitas interaksi menunjukkan sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman layanan yang baik bagi penggunanya. Sistem yang baik seharusnya merespons permintaan dengan cepat, seperti menyajikan informasi atau menangani keluhan. Selain itu, pengguna harus dapat dengan mudah mengakses bantuan, misalnya melalui chatbot, panduan FAQ, atau layanan pelanggan. Konsistensi layanan juga penting, agar pengguna selalu merasa puas setiap kali menggunakan sistem.

Adapun Teori yang dikembangkan oleh (Westerman et al., 2014) dengan model *Transformation Framework*. Beberapa indikator utama dalam teori ini meliputi:

### 1. Transformasi Organisasi

Indikator ini mengukur sejauh mana digitalisasi telah mengubah cara kerja organisasi, mulai dari proses internal hingga interaksi dengan pelanggan atau pengguna.

## 2. Proses Bisnis yang Ditingkatkan

Dalam kerangka ini, digitalisasi dinilai berhasil apabila sistem digital mampu mempercepat serta mempermudah jalannya proses bisnis. Sistem yang berjalan secara efektif dapat menggantikan tugas-tugas manual dengan otomatisasi, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan meningkatkan ketepatan serta keandalan hasil kerja Pengalaman Pengguna

Indikator ini mengukur bagaimana digitalisasi meningkatkan pengalaman pengguna, baik pelanggan maupun karyawan. Sistem yang dirancang dengan baik harus mudah digunakan dan menyenangkan, dengan antarmuka yang intuitif dan pelayanan yang efisien.

## 3. Pengelolaan Data dan Informasi

Digitalisasi yang sukses harus mampu mengelola data dengan baik, memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, relevan, dan dapat diakses secara real-time untuk pengambilan keputusan. Ini juga mencakup penerapan sistem manajemen informasi yang mendukung akses dan penggunaan data secara efektif.

## 4. Keamanan dan Kepatuhan

Dalam framework ini, keamanan data menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan digitalisasi. Sistem yang aman tidak hanya melindungi data dari ancaman eksternal, tetapi juga memastikan bahwa data dikelola sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, terutama dalam hal privasi dan perlindungan data pribadi.

## 5. Inovasi Berkelanjutan

Digitalisasi yang efektif harus mendukung inovasi berkelanjutan,

memberikan ruang bagi pengembangan produk, layanan, dan proses yang baru. Hal ini mencakup kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar dan teknologi yang cepat berkembang, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. Kinerja Pegawai

Dalam konteks ini, istilah performance umumnya merujuk pada job performance atau actual performance, yaitu hasil kerja nyata yang dicapai oleh individu saat menjalankan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Fadly & Wantoro, 2019). Dalam bidang manajemen, kinerja dipahami sebagai capaian kerja seseorang yang dinilai dari jumlah dan mutu hasil kerja yang diperoleh sesuai dengan tugas yang diberikan (Fadly & Wantoro, 2019). Secara umum, organisasi sangat menekankan upaya dalam mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia (SDM) sebagai bagian penting dalam pencapaian tujuan (Agustina et al., 2020). Oleh karena itu, SDM dianggap sebagai komponen strategis dalam mewujudkan kinerja organisasi yang maksimal (Rosmalasari et al., 2020).

Salah satu cara untuk menilai keberhasilan kinerja suatu organisasi adalah melalui tercapainya target yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Ketika pegawai menunjukkan kinerja yang baik, maka secara keseluruhan kinerja organisasi juga akan meningkat. Kinerja sendiri merupakan output dari pelaksanaan rencana kerja yang telah dirancang oleh organisasi dan dijalankan oleh seluruh pegawai untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Hutagalung, 2022).

Secara umum, kinerja pegawai merujuk pada hasil kerja yang dicapai dalam

kurun waktu tertentu dan dibandingkan dengan target yang telah disepakati. Kinerja yang optimal akan memberikan manfaat tidak hanya bagi perusahaan, tetapi juga bagi pegawai secara individu.

### a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut (Norwati et al., 2023) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu :

1. Gaya Kepemimpinan. Gaya kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai. Gaya kepemimpinan yang baik dapat memotivasi pegawai dan meningkatkan kompetensi mereka.
2. Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja yang positif dan mendukung juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan yang nyaman dan profesional dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai.
3. Kompetensi. Tingkat pendidikan dan pelatihan yang diterima oleh pegawai juga mempengaruhi kinerja mereka. Pegawai dengan kompetensi yang lebih tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.
4. Motivasi. Motivasi pegawai juga merupakan faktor penting. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai karena mereka lebih termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi.
5. Kepuasan Kerja. Kepuasan kerja pegawai juga mempengaruhi kinerja mereka. Pegawai yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena mereka lebih termotivasi dan lebih fokus pada tugas-tugas mereka.

### **b. Indikator Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pegawai dalam melaksanakan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Menurut (Pandi Afandi, 2016) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas kerja hasil

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

Adapun Menurut (Yulianto, 2020) ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja seorang pegawai, yaitu:

1. Kualitas. Merupakan mutu pekerjaan seorang pegawai yang diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas/kesempurnaan, yang menggambarkan keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas yang dilakukan pada awal waktu yang ditentukan, ditinjau dari sudut koordinasi dengan hasil, dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas tersebut.

4. Efektifitas adalah tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan mentah).
5. Kemandirian. Merupakan kemampuan pegawai untuk melakukan tugasnya.

### **3. Kinerja Pegawai dalam Digitalisasi Pelayanan**

Kinerja pegawai dalam era digitalisasi pelayanan merujuk pada sejauh mana individu mampu bekerja secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sistem berbasis teknologi digital. Tujuan utama dari digitalisasi pelayanan adalah untuk meningkatkan produktivitas melalui otomatisasi tugas-tugas rutin, mempercepat alur kerja, dan meminimalisasi kesalahan manusia dalam berbagai sektor, baik publik maupun swasta (Laudon & Laudon, 2020). Sistem digital yang terintegrasi memungkinkan pegawai bekerja lebih optimal, baik dari segi ketepatan waktu, mutu pelayanan, maupun pengelolaan data yang lebih akurat. Namun demikian, keberhasilan digitalisasi juga memerlukan kesiapan pegawai dalam menguasai teknologi serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja.

Kinerja pegawai dalam konteks digitalisasi berkaitan erat dengan dampak penggunaan teknologi digital terhadap produktivitas, efisiensi, dan kualitas hasil kerja. Dengan adanya sistem digital, pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat disederhanakan dan dipercepat, sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas secara lebih akurat. Hal ini berdampak positif terhadap produktivitas karena memungkinkan pegawai lebih fokus pada pekerjaan yang membutuhkan keterampilan tinggi, sementara tugas-tugas administratif dapat ditangani oleh sistem digital (Brynjolfsson & McAfee, 2014).

Grand teori yang relevan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Berikut adalah dua indikator utama *Technology Acceptance Model*.

### 1. Persepsi Manfaat Teknologi

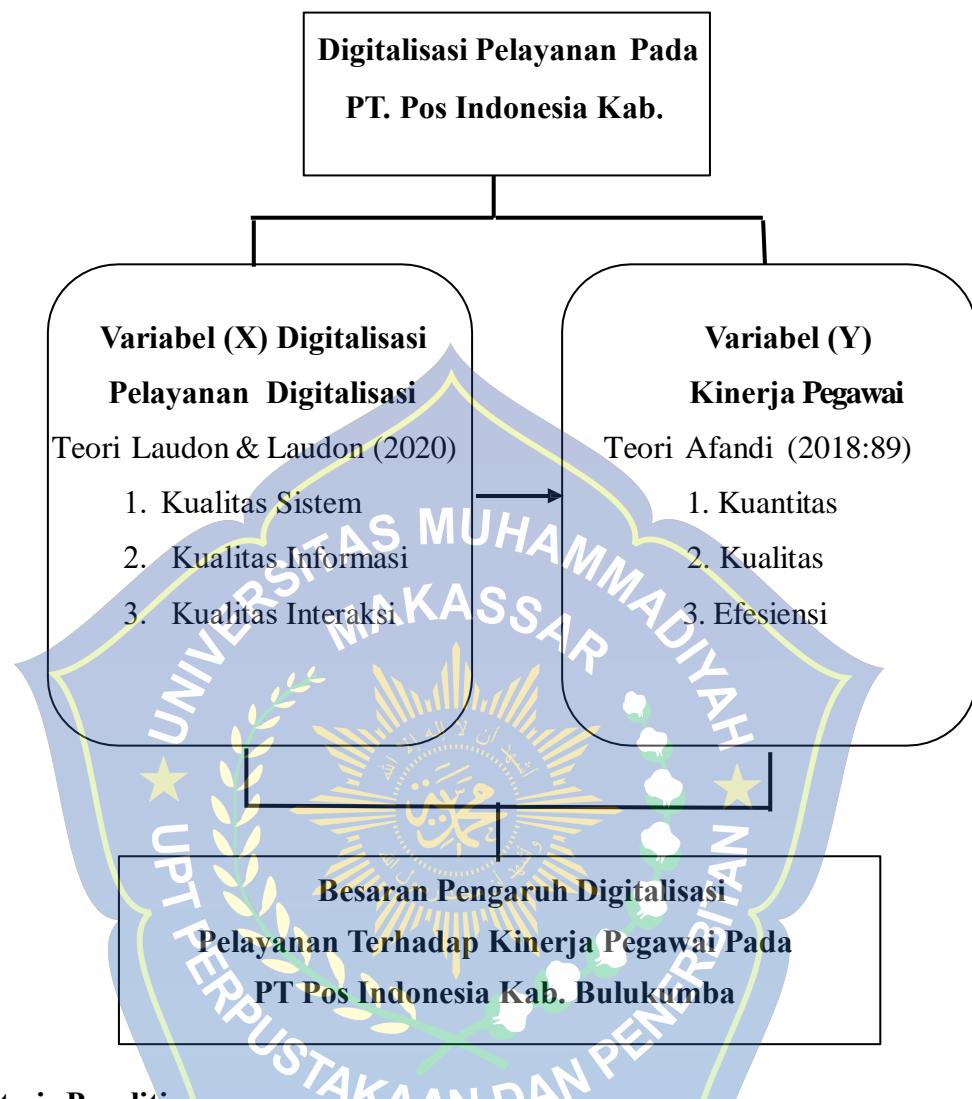
Indikator ini mengukur sejauh mana pegawai merasa bahwa teknologi yang digunakan akan membantu mereka bekerja lebih baik atau lebih cepat. Jika pegawai merasa teknologi akan membuat pekerjaan mereka lebih efisien atau lebih mudah, mereka lebih cenderung untuk menggunakan teknologi, yang akan meningkatkan kinerja mereka.

### 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Indikator ini mengukur seberapa mudah pegawai merasa menggunakan teknologi tersebut. Jika teknologi mudah dipahami dan digunakan tanpa pelatihan yang rumit, pegawai akan lebih cepat beradaptasi, yang membuat mereka lebih efisien dalam pekerjaan dan akhirnya meningkatkan kinerja mereka.

## C. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017:60), kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini adalah variabel independennya adalah Digitalisasi Pelayanan (X) dan variabel dependennya adalah Kinerja Pegawai (Y). Oleh karena itu, kerangka model penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 2 (Kerangka Berfikir)****D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data yang terkumpul (Sugiyono, 2017). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai

$H_1$  = Terdapat pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai

## E. Definisi Operasional

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel adalah suatu atribut atau sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dari itu, penulis menentukan indikator-indikator yang akan diukur dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

4. Indikator pengaruh digitalisasi pelayanan sebagai variabel X yang merupakan variabel yang mempengaruhi (independen):

- a) Kualitas sistem, mengukur kemudahan penggunaan, keandalan, dan keamanan sistem digital dalam pelayanan. Sistem dianggap berkualitas jika mudah digunakan, stabil, aman, serta cepat dalam menangani permasalahan teknis.
- b) Kualitas informasi, menilai sejauh mana data yang disediakan dalam sistem digital akurat, relevan, dan tersedia tepat waktu. Informasi yang berkualitas harus akurat, lengkap, mudah dipahami, serta memenuhi kebutuhan pengguna untuk pengambilan keputusan.
- c) Kualitas interaksi, mengukur interaksi pengguna dengan sistem digital, mencakup kemudahan akses, responsivitas layanan, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan platform digital. Kualitas interaksi berhasil ketika sistem responsif, mudah digunakan, dan memenuhi ekspektasi pengguna dalam pelayanan digital.

5. Indikator kinerja pegawai sebagai variabel Y yang merupakan variabel yang dipengaruhi ataupun yang jadi akibat (dependen):

- a) Kualitas, dapat diukur berdasarkan kesesuaian hasil kerja dengan standar

yang telah ditetapkan, tingkat kepuasan atasan serta pelanggan terhadap hasil kerja, dan kemampuan pegawai dalam menghasilkan inovasi yang mendukung produktivitas organisasi. Kualitas kerja dikatakan berhasil apabila hasil kerja pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, minim kesalahan, serta mendapat penilaian positif dari atasan dan pelanggan.

- b) Kuantitas, dapat diukur berdasarkan jumlah tugas yang diselesaikan dalam waktu tertentu, kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan konsistensi dalam mencapai target kerja. Kuantitas kerja berhasil jika pegawai mencapai target dalam pekerjaan, pekerjaan stabil, selesai tepat waktu, sesuai beban tugas, dan hasilnya berkualitas tanpa banyak kesalahan
- c) Efisiensi, dapat diukur berdasarkan optimalisasi penggunaan waktu dalam menyelesaikan tugas, pengurangan pemborosan sumber daya, dan pemanfaatan teknologi dalam mendukung efektivitas kerja. efisiensi kerja dapat dikatakan berhasil apabila pegawai dapat memanfaatkan waktu secara optimal dalam menyelesaikan tugas, menggunakan sumber daya secara efektif tanpa pemborosan, serta mengurangi jumlah kesalahan dalam pekerjaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan selama 1 bulan, terhitung dari tanggal 26 Maret sampai dengan 28 April 2025. Bertempat di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif sedangkan Tipe penelitian ini menggunakan survei. penelitian dengan menggunakan Pendekatan Kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang menekankan analisis pada data- data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika.

Sugiyono (2019) mengemukakan “ Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini bertujuan menguji hipotesis dengan menggunakan alat statistik untuk menganalisis data numerik”.

Metode penelitian yang akan digunakan penulis untuk penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif Korelasional. penelitian korelasional bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi. Dari Penelitian ini dapat memperoleh informasi mengenai taraf hubungan yang terjadi, bukan mengenai ada tidaknya efek variabel satu terhadap variabel yang lain.

Variabel yang akan dikorelasikan dalam suatu penelitian merujuk pada dua atau lebih variabel yang hubungannya akan dianalisis untuk menentukan apakah

ada keterkaitan di antara mereka. Dalam penelitian korelasional, variabel-variabel ini dilihat untuk mengetahui sejauh mana perubahan dalam satu variabel memengaruhi variabel lainnya. Variabel yang akan dikorelasikan yaitu Variabel Independen (bebas) yang dimana variabel yang diasumsikan memengaruhi variabel lain.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Sugiyono (2019) mengemukakan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor PT. Pos Indonesia Kab. Bulukumba

**Tabel 3. 1 (Populasi penelitian)**

No.	Instansi	Jumlah Pegawai
1.	Pegawai Kantor Pos Indonesia Kab. Bulukumba	35
Jumlah		35

Sumber : PT Pos Indoensia kab. Bulukumba 2025

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian oleh peneliti. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, yaitu teknik di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini tidak memerlukan rumus statistik khusus karena jumlah sampel sama persis dengan jumlah populasi.

Menurut Sugiyono (2017), teknik sampel jenuh tepat digunakan ketika ukuran populasi tergolong kecil atau ketika peneliti ingin menyertakan seluruh anggota populasi sebagai sumber data, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan representatif.

Oleh karena itu, karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak melebihi 100 orang, maka peneliti menggunakan seluruh populasi sebagai sampel, yaitu sebanyak 35 orang pegawai di PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba. Teknik ini juga sering disebut sebagai teknik sensus, karena seluruh anggota populasi dilibatkan langsung dalam penelitian tanpa proses seleksi sampel.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- a) Observasi, yaitu pengamatan langsung, dimana pengamatan terbatas pada pokok permasalahan sehingga perhatian lebih fokus kepada data (real) dan relevan.
- b) Menyebar Kuesioner, yaitu membagikan berupa daftar pertanyaan (Angket).
- c) Studi Kepustakaan, yaitu kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan judul penelitian dengan mencari landasan teoritis yang berhubungan dengan judul penelitian, buku serta jurnal yang relevan.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui perantara, yaitu data yang telah dicatat atau disusun oleh pihak lain.

Menurut Sugiyono (2017), data sekunder adalah sumber data tidak langsung yang memberikan informasi kepada peneliti, seperti melalui orang lain atau dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai referensi, termasuk buku, jurnal ilmiah, sumber daring (internet), dan dokumen lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

### 3. Penentuan Skor

Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam rangka memperoleh temuan hasil penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis statistik, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2011:147). Kemudian untuk menentukan kategori jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. 2 (Alternatif jawaban kuesioner penelitian)**

No.	Alternatif Jawaban	Keterangan
1.	SS (sangat setuju)/ SP (sangat paham)/ SB (sangat berpengaruh)	4
2.	S (setuju)/P (paham)	3
3.	KS (kurang setuju)	2
4.	TS (tidak setuju)	1

Selanjutnya untuk kepentingan peneliti akan menyesuaikan isi pertanyaan dan alternatif jawaban, maka alternatif jawaban akan berubah pada tiap pertanyaan

dan akan menyesuaikan sesuai dengan n dan akan menyesuaikan sesuai dengan skor penelitian diatas. Berikut adalah proses menganalisis data pada penelitian ini

:

- a. Melakukan penyebaran kuesioner pada responden yang telah ditentukan.
- b. Mengambil jawaban koesioner dari responden.
- c. Mengelompokkan data berdasarkan responden.
- d. Data dari hasil kuesioner yang telah diisi responden, kemudian ditabulasikan dalam bentuk data kuantitatif
- e. Jawaban dalam tiap responden disajikan dalam table distribusi.

## E. Teknik Analisa Data

### 1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi mengenai suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum. Statistik deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran dari nilai rata-rata, maksimum, minimum dan standar deviasi dari variabel penelitian, yaitu pengaruh digitalisasi pelayanan (X) dan kinerja pegawai (Y) yang merupakan interpretasi dari pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji **Shapiro-Wilk** karena jumlah sampel kurang dari 50 responden. Uji ini penting untuk memastikan bahwa residu

atau kesalahan dari model regresi berdistribusi normal. Jika hasil uji menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji non-parametrik sebagai alternatif. Dalam hal ini, uji **Spearman** digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel, terutama ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk menguji apakah keterkaitan antara dua variabel yang bersifat linear. Perhitungan linearitas digunakan untuk mengubah predictor data peubah bebas berhubungan secara linear atau tidak dengan peubah terikat. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan analisis variansi terhadap garis regresi yang nantinya akan diperoleh nilai  $F$  hitung. Nilai  $F$  yang diperoleh kemudian dikonsultasikan dengan nilai  $F$  tabel pada taraf signifikan 5%. Kriterianya apabila nilai  $F$  tabel lebih besar dari nilai  $F$  pada taraf signifikan 5%. Maka hubungan antara variabel dikatakan linear.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji terkait dengan pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana dalam penelitian ini variabel  $X$  adalah digitalisasi pelayanan sedangkan variabel  $Y$  adalah kinerja pegawai. Bila skor variabel bebas diketahui, maka skor variabel terikatnya

dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variabel terikat dengan variabel bebasnya. Persamaan regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = Ki$$

nerja Pegawai

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Pengaruh Digitalisasi Pelayanan

a) Analisis Korelasi Parsial Pearson Product Moment

Analisis korelasi parsial ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel. Menurut Sugiyono (2013:248) penentuan koefisien korelasi dengan menggunakan metode analisis korelasi Pearson Product Moment. dapat diketahui tingkat pengaruh variabel X dan variabel Y. Pada hakikatnya nilai  $r$  dapat bervariasi dari -1 hingga +1, atau secara matematis dapat ditulis menjadi  $-1 \leq r \leq +1$ . Hasil dari perhitungan akan memberikan tiga alternatif, yaitu :

- 1) Bila  $r = 0$  atau mendekati 0, maka korelasi antar kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Bila  $r = +1$  atau mendekati +1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan searah, dikatakan positif.
- 3) Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan berlawanan arah, dikatakan negatif.
- 4) Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini:

Interval Koefision	Tingkat Korelasi
0,00	Sangat lemah

0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,0	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, (2014)

## F. Teknik Pengabsahan Data

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti haruslah memiliki Langkah- langkah tertentu untuk memeriksa kredibilitas penelitiannya. Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian penelitian adalah valid, reliabel, dan obyektif.

1. Uji Validitas dan Rehabilitas
  - a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisoner tersebut (Ghozali, 2011). Dengan demikian tujuan uji validitas ialah untuk mengukur apakah pertanyaan yang telah disusun dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar dua yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono,

2017). Menguji validitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu program statistik, dengan kategori sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- 3)  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation. Nilai  $r_{tabel}$  dapat diperoleh melalui  $df$  (degree of freedom) =  $n-k$ , dimana :

$k$  = jumlah responden

$n$  = merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variable.

Tabel 3. 3 Uji Validitas Angket Variabel X

Korelasi	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{Tabel}$	Keterangan ( $r_{hitung} > r_{table}$ )
Angket X1	0,693	0,3338	Valid
Angket X2	0,879	0,3338	Valid
Angket X3	0,782	0,3338	Valid
Angket X4	0,846	0,3338	Valid
Angket X5	0,747	0,3338	Valid
Angket X6	0,684	0,3338	Valid
Angket X7	0,732	0,3338	Valid
Angket X8	0,684	0,3338	Valid
Angket X9	0,721	0,3338	Valid
Angket X10	0,673	0,3338	Valid
Angket X11	0,487	0,3338	Valid
Angket X12	0,728	0,3338	Valid
Angket X13	0,723	0,3338	Valid
Angket X14	0,627	0,3338	Valid
Angket X15	0,662	0,3338	Valid

**Tabel 3.4 Uji Validitas Angket Variabel Y**

Korelasi	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Keterangan (rhitung > rtable)
Angket Y1	0,694	0,3338	Valid
Angket Y2	0,879	0,3338	Valid
Angket Y3	0,782	0,3338	Valid
Angket Y4	0,846	0,3338	Valid
Angket Y5	0,746	0,3338	Valid
Angket Y6	0,684	0,3338	Valid
Angket Y7	0,732	0,3338	Valid
Angket Y8	0,684	0,3338	Valid
Angket Y9	0,722	0,3338	Valid
Angket Y10	0,673	0,3338	Valid
Angket Y11	0,487	0,3338	Valid
Angket Y12	0,728	0,3338	Valid
Angket Y13	0,722	0,3338	Valid
Angket Y14	0,627	0,3338	Valid
Angket Y15	0,662	0,3338	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap angket kedua variabel penelitian dengan jumlah responden sebanyak 35 orang, pengujian dilakukan menggunakan nilai Corrected Item-Total Correlation. Nilai r tabel yang dijadikan acuan adalah sebesar 0,3338 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan ( $df = 35 - 2 = 33$ ). Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada angket memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam instrumen angket dinyatakan valid.

#### b. Uji Rehabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari suatu instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, digitalisasi pelayanan diukur menggunakan

kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan. Jika instrumen ini reliabel, maka hasil pengukuran digitalisasi pelayanan dan dampaknya terhadap kinerja pegawai akan konsisten meskipun diujung di waktu yang berbeda atau dengan sampel yang berbeda.

Dalam hal reliabilitas, (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (Kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. (Ashikin & Alfikri, 2023) Sedangkan obyektifitas berkenaan dengan “derajat kesepakatan” atau “interpersonal agreement” antar banyak orang terhadap suatu data. Obyek disini lawannya subyektif. Data yang obyektif akan cenderung valid, walaupun belum tentu valid (Fitriani, 2022).

Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu alpha sebesar 0.6. variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari  $> 0,6$ . Jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena  $< 0,6$ . Hasil dari pengujian reliabilitas pada pernyataan penelitian ini sebagai berikut:

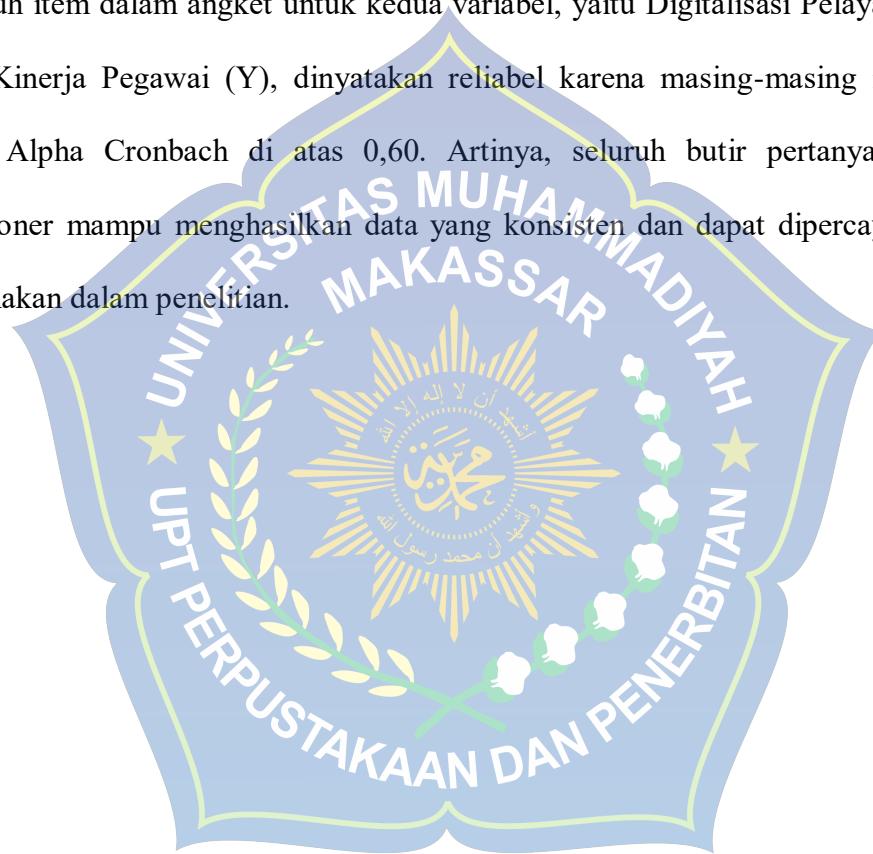
**Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Angket Variabel**

Variabel	Nilai Alpha Cronbroach	Nilai Ketentuan	Keterangan
Digitalisasi	0.909	0.6	Reliable
Pelayanan			

Kinerja Pegawai	0.931	0.6	Reliable
-----------------	-------	-----	----------

Sumber : Diolah dan dikembangkan peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, seluruh item dalam angket untuk kedua variabel, yaitu Digitalisasi Pelayanan (X) dan Kinerja Pegawai (Y), dinyatakan reliabel karena masing-masing memiliki nilai Alpha Cronbach di atas 0,60. Artinya, seluruh butir pertanyaan pada kuesioner mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

Pada bab iv ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan dari data yang berkaitan dengan fokus penelitian, sebagai tindak lanjut dari hasil pengumpulan data. Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti terlebih dahulu akan menguraikan secara singkat tentang gambaran PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba yang menjadi tempat atau lokasi penelitian.

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Pnenelitian**

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pos dan logistik, dengan sejarah panjang sejak masa kolonial Hindia Belanda. Seiring waktu, perusahaan ini terus bertransformasi menjadi entitas modern berbasis teknologi digital. Di tingkat daerah, kantor cabang PT Pos Indonesia berfungsi sebagai penyedia layanan pengiriman surat, paket, keuangan, serta logistik. Salah satu cabangnya berada di Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan, yang menjadi lokasi penelitian ini.

Kantor cabang PT Pos Indonesia di Bulukumba berlokasi di Jl. Kenari, Kelurahan Loka, Kecamatan Ujung Bulu. Letaknya strategis karena berada di pusat kota dan dekat dengan kantor pemerintahan, pasar, serta layanan perbankan, sehingga memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pos dan keuangan. Lokasi ini juga mendukung efisiensi distribusi barang ke seluruh

kecamatan di wilayah Bulukumba.

Struktur organisasi kantor ini terdiri dari kepala kantor, staf operasional, bagian layanan pelanggan, keuangan, serta kurir. Layanan yang disediakan meliputi pengiriman surat dan paket (EMS, pos kilat, pos ekspres), wesel, pembayaran tagihan seperti listrik dan PDAM, serta layanan logistik bagi pelanggan korporasi. Kantor ini juga terhubung dengan sistem digital nasional yang memungkinkan pelacakan pengiriman secara real-time.

PT Pos Indonesia Bulukumba melayani berbagai segmen pengguna, mulai dari masyarakat umum, UMKM, hingga instansi pemerintah dan pendidikan. Layanannya mencakup wilayah kota maupun pelosok desa dengan dukungan agen pos dan unit pelayanan keliling. Peran PT Pos di Bulukumba cukup vital dalam menunjang aktivitas ekonomi lokal, terutama bagi UMKM yang mengandalkan pengiriman produk ke luar daerah melalui marketplace, serta sebagai mitra pembayaran tagihan masyarakat.

Pemilihan PT Pos Indonesia Bulukumba sebagai objek penelitian didasarkan pada keterkaitannya dengan topik tentang digitalisasi layanan, efektivitas pelayanan publik, dan peningkatan kinerja organisasi. Sebagai institusi yang telah menerapkan sistem digital dalam pelayanannya, kantor ini menjadi lokasi yang tepat untuk menelaah adaptasi teknologi dalam sektor layanan publik. Selain itu, lokasinya yang mudah dijangkau dan terbuka terhadap kerja sama akademik mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian.

## 2. Gambaran Umum Responden

### A. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dalam penelitian ini yang menjadi respondennya adalah Pegawai PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba yang berjumlah 35 orang. Lebih lanjut akan diuraikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan jenis Kelamin**

<i>*Berdasarkan Jenis Kelamin</i>		
<i>Jenis Kelamin</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>Persentase (%)</i>
Laki Laki	24	69%
Perempuan	11	31%
<i>Total</i>	<i>35</i>	<i>100%</i>

Sumber : Diolah dan dikembangkan peneliti (2025)



**Gmbar 4. 1**

Berdasarkan tabel dan gambar diatas diketahui bahwa kondisi responden pada penelitian ini, yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 24 responden atau 69% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 11 responden atau 31%. Hal tersebut menunjukkan bahwa klasifikasi responden penelitian mayoritas responden berjenis kelamin Laki-laki.

Kemudian berikut klasifikasi atau pengelompokan responden berdasarkan dengan Usia :

**Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia  
\*Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Percentase (%)
20	1	3%
22	2	6%
24	3	9%
25	2	6%
26	1	3%
27	1	3%
28	1	3%
29	3	9%
30	3	9%
31	3	9%
32	2	6%
33	4	11%
34	1	3%
37	2	6%
39	1	3%
41	1	3%
42	1	3%
44	1	3%
48	1	3%
50	1	3%
	35	100%

**Gmbar 4. 2**

Berdasarkan data yang diperoleh, kelompok usia terbanyak berada pada usia 33 tahun , yaitu sebanyak 4 orang (11%) . Disusul oleh beberapa kelompok usia lainnya yang masing-masing terdiri dari 3 orang (9%) , yakni usia 24, 29, 30, dan 31 tahun . Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif awal , yang umumnya memiliki aktivitas kerja aktif dan pemahaman yang cukup terhadap sistem atau layanan yang diteliti.

Beberapa kelompok usia lain seperti 22, 25, dan 32 tahun masing-masing diwakili oleh 2 responden (6%) , sementara sisanya dibagikan secara merata dengan masing-masing hanya 1 responden (3%) pada usia 20, 26, 27, 28, 34, 37, 39, 41, 42, 44, 48, dan 50 tahun.

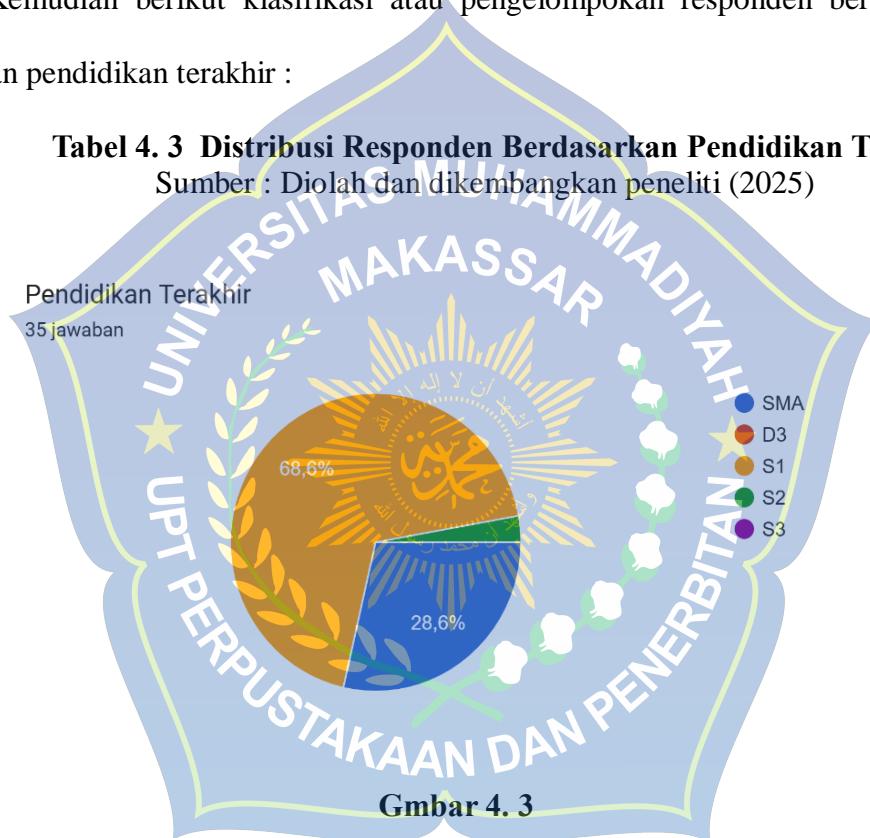
#### \*Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
---------------------	-----------	----------------

<b>SMA</b>	<b>10</b>	<b>29%</b>
<b>D3</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>S1</b>	<b>24</b>	<b>69%</b>
<b>S2</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>
<b>S3</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>35</b>	<b>100%</b>

Kemudian berikut klasifikasi atau pengelompokan responden berdasarkan dengan pendidikan terakhir :

**Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**  
Sumber : Diolah dan dikembangkan peneliti (2025)



Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 24 orang (69%) , menunjukkan dominasi responden dengan latar belakang pendidikan tinggi. Responden dengan pendidikan SMA berjumlah 10 orang (29%) , sedangkan 1 orang (3%) memiliki pendidikan Magister (S2) . Tidak terdapat responden dari

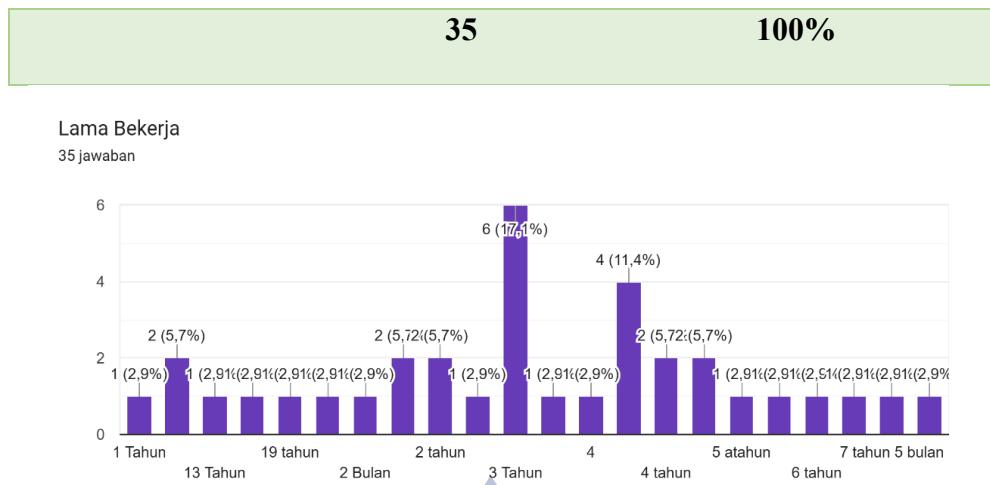
jenjang Diploma (D3) maupun Doktoral (S3). Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kapasitas akademik yang cukup dalam memahami isi kuesioner dan topik penelitian.

Kemudian berikut klasifikasi atau pengelompokan responden berdasarkan dengan lama bekerja :

**Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

*\*Berdasarkan Lama*

<i>Bekerja</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>Persentase (%)</i>
<b>2 Bulan</b>	1	2,9%
<b>1 Tahun</b>	1	2,9%
<b>2 Tahun</b>	5	14,5%
<b>3 Tahun</b>	7	20%
<b>4 Tahun</b>	7	20,3%
<b>5 Tahun</b>	4	10,1%
<b>6 Tahun</b>	1	2,9%
<b>7 Tahun</b>	2	5,8%
<b>8 Tahun</b>	1	2,9%
<b>12 Tahun</b>	2	5,8%
<b>13 Tahun</b>	1	2,9%
<b>15 Tahun</b>	1	2,9%
<b>19 Tahun</b>	1	2,9%
<b>25 Tahun</b>	1	2,9%



Gmbar 4. 4

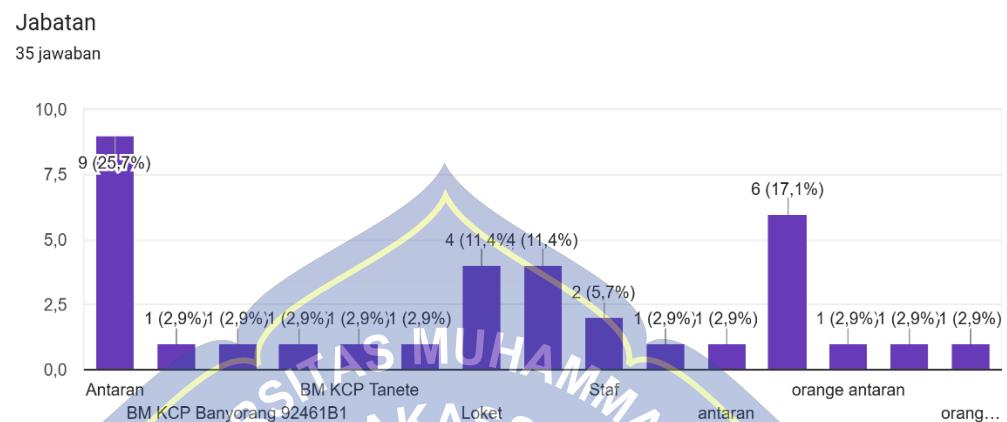
Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden memiliki lama bekerja antara 2 hingga 4 tahun , dengan jumlah terbanyak pada kelompok 3 dan 4 tahun masing-masing-masing 7 orang (20%) . Sebagian lainnya memiliki pengalaman kerja di bawah 2 tahun, dan beberapa responden memiliki masa kerja di atas 10 tahun, termasuk yang telah bekerja selama 25 tahun . Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki latar pengalaman kerja yang beragam.

Kemudian berikut klasifikasi atau pengelompokan responden berdasarkan dengan Jabatan :

Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan

<b>Berdasarkan Jabatan</b>		
Jabatan	Frekuensi	Persentase (%)
Loket	10	28,5%
Oranger Mobile	6	17,4%
Antaran	11	31,9%
Staf	2	6%
BM KCP	4	10,6%
Juru Bayar/UPL	1	2,9%

<b>Supervisor</b>	<b>1</b>	<b>2,9%</b>
		<b>100%</b>
	<b>35</b>	



Gmbar 4.5

Berdasarkan data yang diperoleh, Sebagian besar responden berasal dari bagian Antaran sebanyak 11 orang (31,9%) , diikuti oleh pegawai Loket sebanyak 10 orang (28,5%) , dan Oranger Mobile sebanyak 6 orang (17,4%) . Responden lainnya terdiri dari Staf ( 6% ), BM KCP ( 10,6% ), serta masing-masing 1 orang (2,9%) dari posisi Juru Bayar/UPL dan Supervisor . Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada posisi operasional yang berhubungan langsung dengan pelayanan.

## B. Hasil Penelitian dan Analisis Data

### 1. Klarifikasi Data Variabel X Digitalisasi Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai . Sebelum menganalisis lebih lanjut, perlu diketahui terlebih dahulu kondisi penerapan digitalisasi pelayanan yang diterapkan di

lingkungan kerja. Oleh karena itu, penjelasan berikut akan menguraikan kondisi dan penerapan digitalisasi pelayanan sebagai dasar dalam mengukur variabel X dalam penelitian ini.

Deskriptif mengenai persepsi pegawai terhadap digitalisasi pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Variabel X Digitalisasi Pelayanan**

Indikator	Pernyataan	Interpretasi				Frekuensi	Presensi
		SS	S	KS	TS		
<b>Kualitas Sistem</b>	Sistem digital yang digunakan oleh PT Pos Indonesia mempermudah pekerjaan saya	14	19	1	1	35	100%
	Sistem yang ada stabil dan jarang mengalami gangguan teknis	14	10	11	0	35	100%
	Sistem digital yang diterapkan mudah dipahami dan digunakan	16	16	3	0	35	100%
	Sistem digital yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya	19	13	3	0	35	100%
	Sistem yang digunakan memungkinkan saya untuk bekerja secara lebih cepat.	18	12	3	2	35	100%
	Informasi yang diberikan melalui sistem digital sangat akurat	21	13	1	0	35	100%

<b>Kualitas Informasi</b>	Informasi yang diterima melalui sistem digital dapat dipahami dengan mudah	23	10	2	0	35	100%
	Proses mendapatkan informasi di sistem digital sangat mudah dan cepat	19	13	2	1	35	100%
	Kecepatan sistem dalam menyediakan informasi sangat mempengaruhi kelancaran pekerjaan saya	17	14	2	2	35	100%
<b>Kualitas Interaksi</b>	Saya merasa informasi yang diberikan oleh sistem sangat relevan dengan pekerjaan saya	20	13	2	0	35	100%
	Penggunaan sistem digital telah meningkatkan kualitas komunikasi dalam tim kerja saya	23	9	2	1	35	100%
	Interaksi dengan sistem digital sangat mudah dilakukan	22	9	3	1	35	100%
	Proses interaksi dengan sistem digital menyederhanakan tugas yang saya lakukan	22	10	3	0	35	100%
	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan sistem digital yang ada	22	9	3	1	35	100%

Saya dapat dengan mudah memahami instruksi yang diberikan oleh sistem digital	19	13	1	2	35	100%
---	----	----	---	---	----	------

Berdasarkan tabel 4.7 tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden

pada indikator kualitas sistem digital yang digunakan. Sebanyak 40% menyatakan sangat setuju dan 54,3% setuju bahwa sistem mempermudah pekerjaan, sementara 45,7% sangat setuju dan 45,7% setuju sistemnya mudah dipahami. Namun, meskipun sebagian besar responden merasa sistem stabil, masih terdapat 31,4% yang kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya gangguan teknis. Secara keseluruhan, sistem digital dinilai cukup efektif dalam menunjang pekerjaan pegawai, meskipun stabilitasnya perlu ditingkatkan.

Untuk indikator kualitas informasi, sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi yang disediakan oleh sistem digital akurat, relevan, dan mudah dipahami, dengan persentase dominan pada kategori sangat setuju dan setuju. Misalnya, 60% sangat setuju dan 37,1% setuju terhadap akurasi informasi, serta 65,7% sangat setuju bahwa informasi mudah dipahami. Proses akses informasi dinilai cepat dan mendukung kelancaran pekerjaan, ditunjukkan oleh 54,3% responden yang sangat setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem telah berhasil menyediakan informasi yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan kerja pegawai.

Pada aspek Kualitas Interaksi, Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa nyaman dan mudah dalam berinteraksi dengan sistem digital. Sebanyak 62,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa interaksi dengan sistem sangat mudah dilakukan, dan persentase yang sama menyatakan bahwa sistem menyederhanakan tugas mereka. Kenyamanan dalam menggunakan sistem serta kemudahan memahami instruksi juga mendapat tanggapan positif, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan kurang setuju atau tidak setuju. Secara keseluruhan, sistem digital telah memberikan pengalaman interaksi yang cukup baik dan mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai secara efektif.

**Tabel 4. 7 Rekapitulasi Indikator Kualitas Sistem**

No.	Sub Indikator	Rata Rata Skor
1.	Sistem digital yang digunakan oleh PT Pos Indonesia mempermudah pekerjaan saya	3,31
2.	Sistem yang ada stabil dan jarang mengalami gangguan teknis	3,09
3.	Sistem digital yang diterapkan mudah dipahami dan digunakan	3,37
4.	Sistem digital yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya	3,46
5.	Sistem yang digunakan memungkinkan saya untuk bekerja secara lebih cepat.	3,31
	Rata-Rata	3,31

Berdasarkan hasil rekapitulasi sub indikator pada Kualitas Sistem, diperoleh rata-rata skor 3,31, yang menunjukkan penilaian positif dari pegawai terhadap sistem digital di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba. Sub indikator dengan skor tertinggi adalah "Sistem sesuai dengan kebutuhan pekerjaan" (3,46),

menandakan bahwa sistem digital telah relevan dan mendukung tugas pegawai. Disusul oleh "Sistem mudah dipahami dan digunakan" (3,37) dan "Sistem memungkinkan bekerja lebih cepat" (3,31), yang mencerminkan kemudahan dan efisiensi sistem dalam mendukung pekerjaan.

Namun, pada sub indikator "Stabilitas sistem", skor relatif lebih rendah yaitu 3,09, menunjukkan masih adanya gangguan teknis yang dirasakan oleh sebagian pegawai. Secara keseluruhan, kualitas sistem digital dinilai cukup baik dan mendukung pelaksanaan tugas, namun peningkatan pada aspek kestabilan sistem masih diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja

**Tabel 4. 8 Rekapitulasi Indikator Kualitas Informasi**

No.	Sub Indikator	Rata Rata Skor
1.	Informasi yang diberikan melalui sistem digital sangat akurat	3,57
2.	Informasi yang diterima melalui sistem digital dapat dipahami dengan mudah	3,60
3.	Proses mendapatkan informasi di sistem digital sangat mudah dan cepat	3,43
4.	Kecepatan sistem dalam menyediakan informasi sangat mempengaruhi kelancaran pekerjaan saya	3,31
5.	Saya merasa informasi yang diberikan oleh sistem sangat relevan dengan pekerjaan saya	3,51
	Rata-Rata	3,48

Berdasarkan hasil rekapitulasi sub indikator pada Kualitas Informasi, diperoleh rata-rata skor 3,48, yang menunjukkan bahwa pegawai menilai sistem digital di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba telah menyajikan informasi dengan kualitas yang baik. Sub indikator dengan skor tertinggi adalah "Informasi mudah

dipahami" (3,60) dan "Informasi sangat akurat" (3,57), menunjukkan bahwa sistem telah mampu menyajikan data yang jelas, tepat, dan terpercaya.

Selain itu, "Informasi relevan dengan pekerjaan" juga mendapat skor tinggi (3,51), menandakan bahwa konten informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan tugas pegawai. Sementara itu, "Proses mendapatkan informasi cepat dan mudah" (3,43) serta "Kecepatan sistem menyediakan informasi mempengaruhi kelancaran pekerjaan" (3,31) masih menunjukkan nilai positif, namun menjadi catatan bahwa kecepatan akses informasi perlu ditingkatkan lebih lanjut. Secara umum, kualitas informasi dalam sistem digital sudah sangat mendukung kelancaran tugas pegawai, baik dari sisi akurasi, kejelasan, maupun relevansi.

No.	Sub Indikator	Rata Rata Skor
1.	Penggunaan sistem digital telah meningkatkan kualitas komunikasi dalam tim kerja saya	3,49
2.	Interaksi dengan sistem digital sangat mudah dilakukan	3,54
3.	Proses interaksi dengan sistem digital menyederhanakan tugas yang saya lakukan	3,49
4.	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan sistem digital yang ada	3,40
5.	Saya dapat dengan mudah memahami instruksi yang diberikan oleh sistem digital	3,54
	Rata-Rata	3,49

**Tabel 4. 9 Rekapitulasi Indikator Kualitas Interaksi**

Berdasarkan hasil rekapitulasi sub indikator pada Kualitas Interaksi, diperoleh rata-rata skor 3,49, yang mencerminkan bahwa interaksi pegawai

dengan sistem digital di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba dinilai cukup baik. Sub indikator dengan skor tertinggi adalah "Interaksi dengan sistem sangat mudah dilakukan" dan "Interaksi dari sistem mudah dipahami", masing-masing memperoleh skor 3,54, menandakan bahwa sistem digital mudah diakses dan dipahami oleh pegawai dalam menjalankan tugas.

Selanjutnya, "Kualitas komunikasi tim meningkat" dan "Interaksi menyederhanakan tugas" memiliki skor yang sama yaitu 3,49, menunjukkan bahwa sistem digital turut mempermudah kolaborasi dan penyelesaian pekerjaan. Sementara itu, "Kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem" mendapat skor sedikit lebih rendah (3,40), meskipun tetap tergolong baik. Secara keseluruhan, sistem digital dinilai memberikan pengalaman interaksi yang positif dan membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efisien dan nyaman.

## 2. Klasifikasi Data Variabel Y Kinerja Pegawai

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai. Sebelum menganalisis lebih lanjut, perlu diketahui terlebih dahulu kondisi kinerja pegawai yang ada di lingkungan kerja. Oleh karena itu, penjelasan berikut akan menguraikan kondisi dan pencapaian kinerja pegawai sebagai dasar dalam mengukur variabel Y dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 10 Variabel Y Kinerja Pegawai**

Indikator	Pernyataan	Interpretasi				Frekuensi	Presensi
		SS	S	KS	TS		

<b>Kuantitas</b>	Saya dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan setelah menggunakan sistem digital	20	11	3	1	35	100%
	Dengan adanya sistem digital, jumlah pekerjaan yang bisa saya selesaikan dalam sehari meningkat	22	7	5	1	35	100%
	Sistem digital mempermudah saya dalam menyelesaikan tugas yang berulang	26	6	3	0	35	100%
	Penggunaan sistem digital membuat saya mampu bekerja dengan lebih banyak pelanggan	18	11	6	0	35	100%
	Sistem digital membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, sehingga kuantitas pekerjaan saya meningkat	24	8	1	2	35	100%
<b>Kualitas</b>	Dengan adanya sistem digital, saya dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan tepat	26	5	4	0	35	100%
	Sistem digital membantu saya dalam meningkatkan ketelitian dan presisi pekerjaan	22	10	2	1	35	100%
	Dengan sistem digital, saya dapat memperbaiki kesalahan dengan lebih cepat	27	6	0	2	35	100%
	Saya merasa lebih percaya diri dalam menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi dengan sistem digital	24	9	1	1	35	100%
	Kualitas pekerjaan saya meningkat secara signifikan setelah penggunaan sistem digital	25	8	1	1	35	100%

	Sistem digital mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan	25	8	2	0	35	100%
	Saya merasa lebih efisien dalam bekerja sejak penggunaan sistem digital	25	9	1	0	35	100%
<b>Efisiensi</b>	Digitalisasi membantu saya dalam menyelesaikan tugas lebih cepat dengan hasil yang sama	23	11	0	1	35	100%
	Sistem digital memungkinkan penghematan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	27	6	1	1	35	100%
	Proses kerja saya menjadi lebih terstruktur dan efisien setelah penggunaan sistem digital	25	8	2	2	35	100%

Berdasarkan tabel 4.7 tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pada indikator Kuantitas, menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mengalami peningkatan volume kerja setelah menggunakan sistem digital. Sebanyak 57,1% responden sangat setuju dan 31,4% setuju bahwa mereka dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan, sedangkan hanya 2,9% yang tidak setuju. Selain itu, 74,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa sistem digital mempermudah tugas yang berulang, dan 51,4% merasa mampu bekerja dengan lebih banyak pelanggan. Data ini menunjukkan bahwa sistem digital berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan jumlah pekerjaan yang diselesaikan pegawai dalam sehari, serta memperluas cakupan pelayanan mereka.

Pada indikator Kualitas, responden menilai bahwa penggunaan sistem digital telah meningkatkan mutu hasil kerja mereka. Sebanyak 74,3% responden sangat setuju bahwa mereka dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan tepat, sementara 77,1% menyatakan sangat setuju bahwa mereka dapat memperbaiki kesalahan lebih cepat. Selain itu, 68,6% merasa lebih percaya diri menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi, dan 71,4% menyatakan kualitas pekerjaan mereka meningkat secara signifikan setelah digitalisasi diterapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem digital mendukung peningkatan profesionalisme dan akurasi kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Pada Indikator Efisiensi menunjukkan bahwa mayoritas pegawai merasa proses kerja mereka menjadi lebih cepat dan terstruktur. Sebanyak 71,4% responden sangat setuju bahwa waktu kerja mereka berkurang berkat sistem digital, dan 65,7% menyatakan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, 77,1% menyatakan sistem memungkinkan penghematan waktu, serta 71,4% menyatakan proses kerja menjadi lebih terstruktur dan efisien. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja pegawai, baik dari segi waktu, alur kerja, maupun penggunaan sumber daya.

**Tabel 4. 11 Rekapitulasi Indikator Kuantitas**

No.	Sub Indikator	Rata Rata Skor
1.	Saya dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan setelah menggunakan sistem digital	3,43
2.	Dengan adanya sistem digital, jumlah pekerjaan yang bisa saya selesaikan dalam sehari meningkat	3,43

3.	Sistem digital mempermudah saya dalam menyelesaikan tugas yang berulang	3,66
4.	Penggunaan sistem digital membuat saya mampu bekerja dengan lebih banyak pelanggan	3,34
5.	Sistem digital membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, sehingga kuantitas pekerjaan saya meningkat	3,54
	Rata-Rata	3,48

Berdasarkan hasil rekapitulasi sub indikator pada aspek Kuantitas Kerja sebagai bagian dari variabel kinerja pegawai, diperoleh rata-rata skor 3,48, yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba. Sub indikator dengan skor tertinggi adalah "Sistem digital mempermudah tugas berulang" (3,66), menandakan bahwa automasi melalui digitalisasi sangat efektif dalam membantu efisiensi tugas-tugas rutin.

Sub indikator lainnya juga menunjukkan hasil yang cukup tinggi, seperti "Pekerjaan lebih cepat diselesaikan sehingga kuantitas meningkat" (3,54) dan "Jumlah pekerjaan meningkat dalam sehari" (3,43). Meskipun demikian, "Kemampuan melayani lebih banyak pelanggan" mendapat skor sedikit lebih rendah yakni 3,34, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kuantitas belum sepenuhnya berdampak pada aspek eksternal seperti pelayanan langsung. Secara keseluruhan, digitalisasi terbukti meningkatkan kapasitas kerja pegawai dari segi jumlah dan kecepatan penyelesaian tugas.

**Tabel 4. 12 Rekapitulasi Indikator Kualitas**

No.	Sub Indikator	Rata Rata Skor
1.	Dengan adanya sistem digital, saya dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan tepat	3,63
2.	Sistem digital membantu saya dalam meningkatkan ketelitian dan presisi pekerjaan	3,51
3.	Dengan sistem digital, saya dapat memperbaiki kesalahan dengan lebih cepat	3,66
4.	Saya merasa lebih percaya diri dalam menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi dengan sistem digital	3,60
5.	Kualitas pekerjaan saya meningkat secara signifikan setelah penggunaan sistem digital	3,63
	Rata-Rata	3,61

Berdasarkan hasil rekapitulasi sub indikator pada aspek Kualitas Kerja, diperoleh rata-rata skor 3,61, yang menunjukkan bahwa sistem digital memberikan kontribusi yang sangat positif terhadap mutu hasil kerja pegawai di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba. Sub indikator dengan skor tertinggi adalah "Kemampuan memperbaiki kesalahan lebih cepat" (3,66), yang mengindikasikan bahwa sistem digital mendukung peningkatan ketepatan dan responsivitas dalam menyelesaikan pekerjaan.

Selanjutnya, "Memberikan hasil yang lebih akurat" dan "Peningkatan kualitas pekerjaan secara signifikan" masing-masing mendapat skor tinggi yakni 3,63, mencerminkan bahwa digitalisasi turut meningkatkan presisi dan output kerja pegawai. Begitu pula dengan "Rasa percaya diri dalam menghasilkan pekerjaan berkualitas" (3,60) dan "Peningkatan ketelitian dan presisi" (3,51) yang memperkuat bukti bahwa kualitas kerja membaik setelah penggunaan sistem digital. Secara keseluruhan, aspek kualitas kerja menunjukkan dampak digitalisasi

yang kuat dalam meningkatkan akurasi, kepercayaan diri, dan mutu hasil kerja pegawai.

**Tabel 4. 13 Rekapitulasi Indikator Efisiensi**

No.	Sub Indikator	Rata Rata Skor
1.	Sistem digital mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan	3,66
2.	Saya merasa lebih efisien dalam bekerja sejak penggunaan sistem digital	3,69
3.	Digitalisasi membantu saya dalam menyelesaikan tugas lebih cepat dengan hasil yang sama	3,60
4.	Sistem digital memungkinkan penghematan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	3,69
5.	Proses kerja saya menjadi lebih terstruktur dan efisien setelah penggunaan sistem digital	3,60
	Rata-Rata	3,65

Berdasarkan hasil rekapitulasi sub indikator pada aspek Efisiensi Kerja, diperoleh rata-rata skor 3,65, yang mencerminkan bahwa digitalisasi pelayanan memberikan dampak yang sangat positif terhadap efisiensi kerja pegawai di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba. Sub indikator dengan skor tertinggi adalah "Saya merasa lebih efisien dalam bekerja sejak penggunaan sistem digital" dan "Sistem memungkinkan penghematan waktu", masing-masing memperoleh skor 3,69, menunjukkan bahwa sistem digital berhasil mempercepat proses kerja dan menghemat waktu secara signifikan.

Selain itu, skor tinggi juga terlihat pada "Sistem mengurangi waktu kerja" (3,66), serta "Proses kerja menjadi lebih terstruktur dan efisien" dan

"Menyelesaikan tugas lebih cepat dengan hasil yang sama", masing-masing dengan skor 3,60. Hasil ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi digital tidak hanya mempercepat pekerjaan, tetapi juga membuat proses kerja menjadi lebih tertata dan efektif. Secara keseluruhan, sistem digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional pegawai secara menyeluruh.

### **3. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai**

Untuk menganalisis digitalisasi Pelayanan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba, terlebih dahulu data diolah melalui program SPSS. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai.

#### 1) Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Shapiro-Wilk, yang sesuai untuk jumlah sampel kecil. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 (Sig.  $< 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Karena salah satu syarat dalam regresi linier klasik adalah terpenuhinya asumsi normalitas residual, dan dalam penelitian ini asumsi tersebut tidak terpenuhi, maka digunakan metode alternatif berupa uji Spearman Rank. Uji ini merupakan teknik analisis nonparametrik yang sesuai untuk data berskala ordinal atau data yang tidak berdistribusi normal.

Selain itu, karena variabel dependen dalam penelitian ini berbentuk data ordinal, penggunaan Spearman Rank dianggap tepat. Uji Spearman menghasilkan informasi mengenai kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Apabila hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi yang cukup, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel digitalisasi pelayanan dan kinerja pegawai, meskipun data tidak memenuhi asumsi normalitas berdasarkan uji Shapiro-Wilk atau Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4. 14 Uji Normalitas

		Correlations	
		VAR00001	VAR00002
Spearman's rho	VAR00001	1,000	.675**
	VAR00002	.675**	1,000
		Correlation Coefficient	Correlation Coefficient
		Sig. (2-tailed)	Sig. (2-tailed)
		N	N
		35	35
		35	35

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara variabel Digitalisasi Pelayanan (X) dan Kinerja Pegawai (Y). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat digitalisasi pelayanan yang diterapkan, maka semakin tinggi pula

kinerja pegawai yang dihasilkan. Walaupun hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal, penggunaan uji Spearman tetap relevan karena metode ini tidak mempersyaratkan distribusi normal.

Nilai koefisien korelasi Spearman ( $r_s$ ) sebesar 0,675 menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel. Artinya, setiap peningkatan dalam implementasi digitalisasi pelayanan cenderung diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,01$ ) memperkuat bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99%.

Selain itu, nilai Correlation Coefficient  $X = 1,000$  menunjukkan korelasi sempurna terhadap dirinya sendiri, yang merupakan hal normal dalam analisis korelasi. Sementara itu, nilai korelasi antara variabel Digitalisasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai sebesar 0,675 dengan nilai Sig. (p) = 0,000 ( $< 0,05$ ) mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel dalam penelitian ini sangat erat dan signifikan, serta mendukung validitas model yang digunakan.

## 2) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai. Untuk menganalisis digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.

Adapun hasil analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS tersebut disajikan sebagai berikut :

**Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	95,819	75,394		1,271	0,213
Digitalisasi pelayanan	0,932	0,087	0,881	10,691	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 25, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$Y = + bx$  Dimana

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b = Angka arah koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan atau penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen.

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 98,819 + 0,932 X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

a = Jika tidak ada digitalisasi pelayanan (nilai X = 0), maka kinerja pegawai diprediksi sebesar 95,819. Namun, karena konteksnya adalah digitalisasi pelayanan, kondisi "nol" mungkin tidak realistik. Jadi nilai ini lebih

merupakan baseline atau titik awal model.

$b =$  Setiap peningkatan 1 satuan pada digitalisasi pelayanan diperkirakan akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,932 satuan.

Nilai ini juga memiliki nilai Beta standar (Standardized Coefficients) sebesar 0,881, yang menunjukkan pengaruh kuat karena mendekati 1.

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh nilai konstanta sebesar 95,819 yang menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan berada pada titik nol, kinerja pegawai masih berada pada tingkat tertentu. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,932 menunjukkan adanya pengaruh positif antara digitalisasi pelayanan dan kinerja pegawai. Artinya, semakin tinggi tingkat digitalisasi pelayanan yang diterapkan, maka kinerja pegawai pun akan semakin meningkat.

Tabel 4. 16 Tabel Anova

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	428014.6	1	428014.6	114.297	.000 <sup>b</sup>
	Residua	123577.5	33	3744.774		
1	Total	551592.1	34			
			71			

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

b. Predictors: (Constant), DIGITALISASI PELAYANAN

Tabel ANOVA menampilkan hasil uji signifikansi terhadap model regresi antara variabel independen Digitalisasi Pelayanan dan variabel dependen Kinerja Pegawai. Nilai F sebesar 114,297 dengan tingkat

signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa Digitalisasi Pelayanan memberikan pengaruh yang nyata terhadap Kinerja Pegawai.

Nilai sum of squares regression sebesar 428.014,627 mencerminkan jumlah variasi Kinerja Pegawai yang dapat dijelaskan oleh variabel Digitalisasi Pelayanan, sementara residual sebesar 123.577,545 merupakan bagian dari variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba.

### 3) Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau pengaruh variabel independen, yaitu Digitalisasi Pelayanan, terhadap variabel dependen Kinerja Pegawai. Nilai R Square digunakan sebagai ukuran, di mana nilai di atas 0,5 dianggap menunjukkan kontribusi yang baik, mengingat nilai R Square berada dalam rentang 0 hingga 1. Dalam konteks ini, interpretasi didasarkan pada hasil analisis regresi linear sederhana yang ditampilkan dalam tabel “Model Summary” berikut

**Tabel 4. 17 Model Summary**

<b>Model Summary</b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	

1	.881 <sup>a</sup>	.776	.769	61.19456
---	-------------------	------	------	----------

a. Predictors: (Constant), DIGITALISASI PELAYANAN

Tabel Model Summary menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel Digitalisasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,881 mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel. Nilai R Square sebesar 0,776 berarti sekitar 77,6% variasi Kinerja Pegawai dapat dijelaskan oleh Digitalisasi Pelayanan. Adjusted R Square sebesar 0,769 menunjukkan bahwa model ini tetap kuat dan valid setelah mempertimbangkan jumlah variabel prediktor dan ukuran sampel. Standar error sebesar 61,195 mencerminkan tingkat kesalahan prediksi model terhadap nilai aktual Kinerja Pegawai. Dengan demikian, Digitalisasi Pelayanan merupakan prediktor yang signifikan dan dominan dalam mempengaruhi Kinerja Pegawai.

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien determinasi R square memiliki nilai sebesar 0,776. Dengan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel Digitalisasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai. Ketika nilai R square mencapai 0,776, nilai mengindikasikan 77,6% kinerja pegawai (Y) dipengaruhi digitalisasi pelayanan (X) dan 22,4 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4) Uji Parsial (Uji T)

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	95,819	75,394		1,271	0,213
Digitalisasi pelayanan	0,932	0,087	0,881	10,691	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan Nilai Thitung untuk variabel Digitalisasi Pelayanan adalah sebesar 10,691, sedangkan nilai Ttabel pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 dengan derajat kebebasan (df) =  $35 - 2 = 33$  adalah sebesar 2,034. Berdasarkan kriteria pengujian, karena  $Thitung > Ttabel$  ( $10,691 > 2,034$ ), maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Selain itu, tingkat signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti bahwa secara parsial variabel Digitalisasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

### C. Pembahasan

#### 1. Digitalisasi Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan *sangat setuju* dan *setuju* terhadap pernyataan-pernyataan mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Misalnya, 60% responden menyatakan sangat setuju bahwa informasi dalam sistem digital akurat, dan 62,9% menyatakan sangat setuju bahwa interaksi dengan sistem digital sangat mudah dilakukan

Temuan ini sejalan dengan konsep Laudon & Laudon (2020) yang

menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mengotomatiskan proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta mempercepat waktu respons terhadap kebutuhan pelanggan. Menurut Indrajit (2002), digitalisasi tidak hanya mengubah cara kerja, tetapi juga mentransformasi hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Dalam konteks ini, PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba telah mengimplementasikan sistem berbasis teknologi seperti penggunaan aplikasi pelacakan kiriman dan layanan mandiri berbasis web yang mempercepat proses transaksi. Selain itu, indikator seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dalam teori Management Information Systems (MIS) juga menjadi tolok ukur dalam mengukur efektivitas digitalisasi. Penelitian oleh Westerman et al. (2014) juga mendukung temuan ini, yang menekankan pentingnya transformasi proses bisnis, pengalaman pengguna, dan pengelolaan data sebagai aspek utama keberhasilan digitalisasi.

Penelitian terdahulu oleh Lisawanto et al. juga menemukan bahwa digitalisasi pelayanan di PT Pos Indonesia memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Ini memperkuat bahwa sistem digital bukan hanya mempercepat kerja pegawai, tetapi juga meningkatkan mutu layanan.

## 2. Kinerja Pegawai

Penelitian ini juga menemukan bahwa kinerja pegawai di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba tergolong baik, dilihat dari indikator kuantitas, kualitas, dan efisiensi kerja. Pegawai mayoritas menyatakan bahwa mereka mampu

menyelesaikan pekerjaan sesuai target, memberikan hasil kerja berkualitas, dan memanfaatkan waktu secara efisien.

Hasil ini mendukung teori Afandi (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur melalui kuantitas hasil kerja, kualitas kerja, dan efisiensi pelaksanaan tugas. Selain itu, menurut Hasibuan (2017), menyatakan bahwa kinerja pegawai ialah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dukungan juga datang dari penelitian Farrah Firdatul Izzah (2021) yang mengamati bahwa di era digitalisasi, PT Pos Indonesia KCU Yogyakarta mengalami peningkatan kinerja pegawai setelah mengimplementasikan pelatihan digital dan sistem informasi yang terintegrasi. Hal serupa juga tercermin dalam penelitian ini, di mana pegawai di PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba menyatakan sistem digital membantu mempercepat pekerjaan dan memudahkan pelaksanaan tugas harian.

Selain itu, teori motivasi dan kompetensi dari Norwati et al. (2023) juga menjelaskan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh kemampuan adaptasi, pelatihan yang memadai, dan kepuasan kerja. faktor-faktor yang banyak terpengaruh oleh transformasi digital yang berlangsung di PT Pos Indonesia.

### **3. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, ditemukan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari nilai kritis 0,05, dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,736. Artinya, digitalisasi

pelayanan memberikan kontribusi sebesar 73,6% terhadap variasi kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,858 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat digitalisasi pelayanan yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan. Penerapan sistem digital yang mencakup kemudahan akses, kecepatan informasi, dan interaksi yang efisien telah memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai.

Dengan perolehan skor tersebut, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hubungan yang kuat ini mencerminkan bahwa sistem digital yang diterapkan telah mampu mendukung kebutuhan operasional kerja, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan akurasi dalam pelaksanaan tugas pegawai.

Temuan ini selaras dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi akan manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi sangat memengaruhi penerimaan serta pemanfaatan sistem oleh individu. Ketika pegawai merasa bahwa sistem digital mendukung dan mempermudah pekerjaan, maka semangat kerja dan produktivitas pun cenderung meningkat.

Penelitian terdahulu oleh Farrel Shidqi et al. (2023) di lingkungan PT Pos Indonesia juga menunjukkan bahwa digitalisasi berperan dalam meningkatkan

efisiensi kerja, pengelolaan informasi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan studi Putri et al. (2022) yang menegaskan pentingnya dukungan organisasi dalam memastikan keberhasilan implementasi digitalisasi agar berdampak langsung terhadap performa pegawai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat bahwa digitalisasi pelayanan bukan hanya mendukung efektivitas internal perusahaan, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi waktu, dan kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai. Meskipun tantangan teknis dan adaptasi SDM masih dijumpai, namun manfaat digitalisasi terbukti lebih dominan dan relevan dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas interaksi telah mendukung peningkatan kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$  dan koefisien korelasi yang berada dalam kategori kuat. Artinya, semakin baik digitalisasi pelayanan diterapkan, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas pegawai merasakan manfaat dari penggunaan teknologi digital, seperti kemudahan dalam penggunaan sistem, kecepatan akses informasi, serta interaksi yang efektif. Meskipun masih ditemukan kendala teknis dan perbedaan tingkat adaptasi antar pegawai, secara umum digitalisasi telah mampu menyederhanakan proses kerja, mempercepat penyelesaian tugas, dan meningkatkan efektivitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan memiliki peran penting dan

signifikan dalam meningkatkan kualitas kerja, efisiensi waktu, dan efektivitas pelayanan oleh pegawai. Temuan ini memperkuat hipotesis bahwa penerapan teknologi digital dalam sistem pelayanan dapat mendorong kinerja pegawai ke arah yang lebih optimal, sejalan dengan tuntutan modernisasi pelayanan publik.

## B. Saran

1. PT Pos Indonesia Kabupaten Bulukumba disarankan untuk terus meningkatkan mutu sistem digital yang telah diterapkan, terutama dalam aspek kestabilan operasional dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pekerjaan pegawai. Hal ini bertujuan untuk mengurangi hambatan teknis yang dapat memperlambat proses kerja dan memastikan bahwa sistem benar-benar mendukung produktivitas.
2. Dianjurkan agar perusahaan memperkuat kemampuan sistem digital dalam merespons kebutuhan pengguna, dengan cara menyediakan bantuan teknis yang cepat, seperti layanan helpdesk internal, panduan penggunaan, serta sistem penanganan kendala yang lebih responsif dan mudah diakses oleh pegawai.
3. Manajemen perusahaan sebaiknya mengadakan program pelatihan dan pendampingan secara rutin bagi seluruh pegawai, khususnya bagi mereka yang belum sepenuhnya terbiasa dengan teknologi digital. Upaya ini penting untuk memperkuat kapasitas adaptasi pegawai terhadap sistem yang digunakan dan meningkatkan efektivitas kerja secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Y., Sukmasari, D., & Sari, T. D. R. (2020). Impact of risk, commitment, and bonus on completion of difficult targets: Carbon emissions case. In *The Future Opportunities and Challenges of Business in Digital Era 4.0* (pp. 222– 226). Routledge. <https://doi.org/10.1201/9780367853778-59>
- Alfian, N., Rohmaniyah, R., & Fitriana, L. N. I. (2022). Aplikasi Fitur Belanja Sebagai Upaya Digitalisasi Pasar Tradisional. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 1592–1596.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. WW Norton & company.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Dzakiyah, Y. (2022). *Peran Disiplin Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm*. Pt.Pos Indonesia (Persero) Kcu Semarang (pp. 1–106). UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG.
- Fadly, M., & Wantoro, A. (2019). Model Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Dengan Kombinasi Pengelolaan Digital Asset Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan. *Prosiding Seminar Nasional ...*, 1, 46–55.
- Farrel Shidqi, M., Darmastuti, I., & Suryo Wicaksono, B. (2023). Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal OF Management*, 12(1), 1–8.
- Fitriani, H. (2022). Pengaruh Harga, Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart. *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1), 160–167.
- Gunawan, I. S., Mustari, N., & Usman, J. (n.d.). *KINERJA PEGAWAI DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN TUGAS POKOK BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASSET DAERAH KABUPATEN JENEPOTO*.

- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara.
- Hernandez, M. (2017). A digital earth platform for sustainability. *International Journal of Digital Earth*, 10(4), 342–355.
- Hutagalung, B. A. (2022). Analisa Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja (Penelitian Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 201–210.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>
- Indrajit, R. E. (2002). Membangun aplikasi e-government. *Jakarta: PT Elek Media Komputindo*, 179.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). Strategy, not technology, drives digital transformation. *MIT Sloan Management Review*. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Management information systems:Managing the digital firm*. Pearson Educación.
- Norwati, S., Syarifudin, S., & Tamrin, T. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Pada dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten rokan hilir. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 5(1), 56–71.
- Pandi Afandi, M. M. (2016). *Concept & indicator human resources management for management research*. Deepublish.
- Putri, M., Bahas, R., & Yamit, Z. (2022). Pengaruh Digitalisasi terhadap Praktik Organisasi dan Kinerja Operasi pada PT . IGP Internasional Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa* ..., 01(03), 16–23.
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan ManggaBesar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 651–662.
- Rosalia Fantika Dalima, Subijanto, & Woro Utari. (2022). Peran Tingkat Pendidikan Dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Aiola Food Caravan Surabaya Dengan Kemampuan Kerja Sebagai Variabel

- Mediasi. *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 9(2), 19–35. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v9i2.206>
- Rosmalasari, T. D., Lestari, M. A., Dewantoro, F., & Russel, E. (2020). Pengembangan E-Marketing Sebagai Sistem Informasi Layanan Pelanggan Pada Mega Florist Bandar Lampung. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(1), 27. <https://doi.org/10.33365/jta.v1i1.671>
- Sukmana. (2020). Digitalisasi Pustaka. *Digitalisasi Pustaka*, 7(1), 667. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.1072>
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Managing Digital Transformation*, 13–66.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.
- Yuda Imawan Sutanto, Fatimah Riswati, F. R., & Chamariyah Chamariyah. (2021). PERAN KOMPENSASI DAN PENGEMBANGAN KARIR SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PRESTASI KERJA (Studi Pada Pada Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep). *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 8(2), 22–33. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v8i2.146>
- Yulianto, B. (2020). *Perilaku Pengguna APD Sebagai Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan Yang Terpapar Bising Intensitas Tinggi*. Scopindo Media Pustaka

## LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Saya atas nama Sri Armita Ramadhani dengan Nim 105611113021.

Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Kuesioner ini disusun untuk mengumpulkan informasi yang akan digunakan dalam penelitian mengenai Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai pada PT Pos Indoensia kab. Bulukumba. Data yang Anda berikan sangat berharga dan akan sangat membantu untuk pemahaman yang lebih baik terkait dengan Pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai.

**Identitas Responden**

Nama :

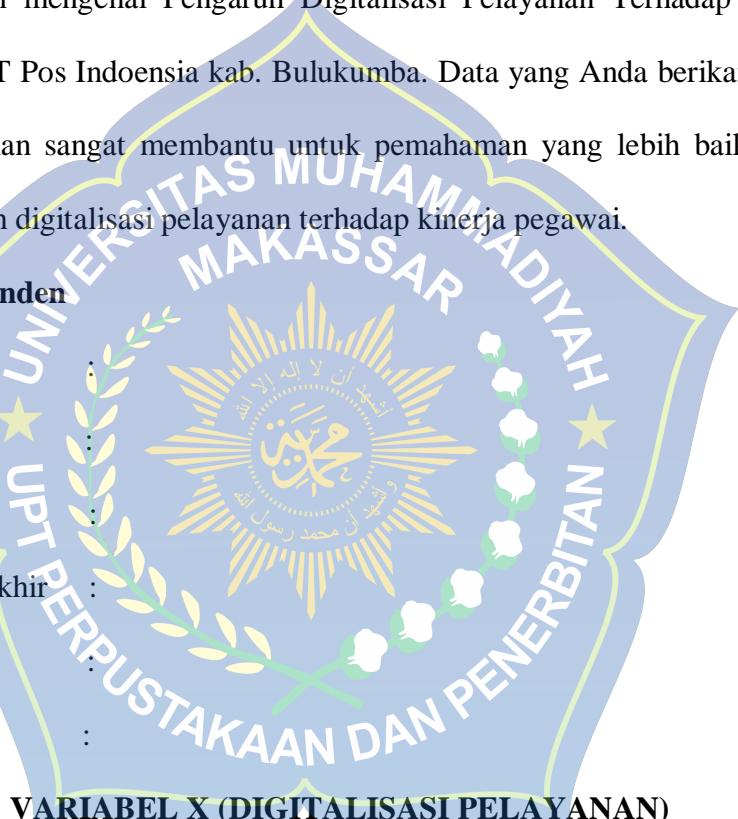
Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Lama Bekerja :

Jabatan :



**Score 4-1**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

### **Klasifikasi Data Variabel X Digitalisasi Pelayanan**

<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
Kualitas Sistem	Sistem digital yang digunakan oleh PT Pos Indonesia mempermudah pekerjaan saya
	Sistem yang ada stabil dan jarang mengalami gangguan teknis
	Sistem digital yang diterapkan mudah dipahami dan digunakan
	Sistem digital yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya
	Sistem yang digunakan memungkinkan saya untuk bekerja secara lebih cepat.
Kualitas Informasi	Informasi yang diberikan melalui sistem digital sangat akurat
	Informasi yang diterima melalui sistem digital dapat dipahami dengan mudah
	Proses mendapatkan informasi di sistem digital sangat mudah dan cepat
	Kecepatan sistem dalam menyediakan informasi sangat mempengaruhi kelancaran pekerjaan saya
	Saya merasa informasi yang diberikan oleh sistem sangat relevan dengan pekerjaan saya

Kualitas Interaksi	Penggunaan sistem digital telah meningkatkan kualitas komunikasi dalam tim kerja saya
	Interaksi dengan sistem digital sangat mudah dilakukan
	Proses interaksi dengan sistem digital menyederhanakan tugas yang saya lakukan
	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan sistem digital yang ada
	Saya dapat dengan mudah memahami instruksi yang diberikan oleh sistem digital

#### Klasifikasi Data Variabel Y (Kinerja Pegawai)

Indikator	Pertanyaan
Kuantitas	Saya dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan setelah menggunakan sistem digital
	Dengan adanya sistem digital, jumlah pekerjaan yang bisa saya selesaikan dalam sehari meningkat
	Sistem digital mempermudah saya dalam menyelesaikan tugas yang berulang
	Penggunaan sistem digital membuat saya mampu bekerja dengan lebih banyak pelanggan
	Sistem digital membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, sehingga kuantitas pekerjaan saya meningkat

<b>Kualitas</b>	Dengan adanya sistem digital, saya dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan tepat
	Sistem digital membantu saya dalam meningkatkan ketelitian dan presisi pekerjaan
	Dengan sistem digital, saya dapat memperbaiki kesalahan dengan lebih cepat
	Saya merasa lebih percaya diri dalam menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi dengan sistem digital
	Kualitas pekerjaan saya meningkat secara signifikan setelah penggunaan sistem digital
<b>Efisiensi</b>	Sistem digital mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan
	Saya merasa lebih efisien dalam bekerja sejak penggunaan sistem digital
	Digitalisasi membantu saya dalam menyelesaikan tugas lebih cepat dengan hasil yang sama
	Sistem digital memungkinkan penghematan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
	Proses kerja saya menjadi lebih terstruktur dan efisien setelah penggunaan sistem digital

### Uji Realibilitas Variabel X (Digitalisasi Pelayanan)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,909	15

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00133	3,3143	0,67612	35
VAR00134	3,0857	0,85307	35
VAR00135	3,3714	0,64561	35
VAR00136	3,4571	0,65722	35
VAR00137	3,3143	0,86675	35
VAR00138	3,5714	0,55761	35
VAR00139	3,6000	0,60391	35
VAR00140	3,4286	0,73907	35
VAR00141	3,3143	0,83213	35
VAR00142	3,5143	0,61220	35
VAR00143	3,4857	0,78108	35
VAR00144	3,5429	0,65722	35
VAR00145	3,4857	0,78108	35
VAR00146	3,4000	0,81168	35
VAR00147	3,5429	0,74134	35

### Uji Realibilitas Variabel Y (Kinerja Pegawai)

**Reliability Statistics**

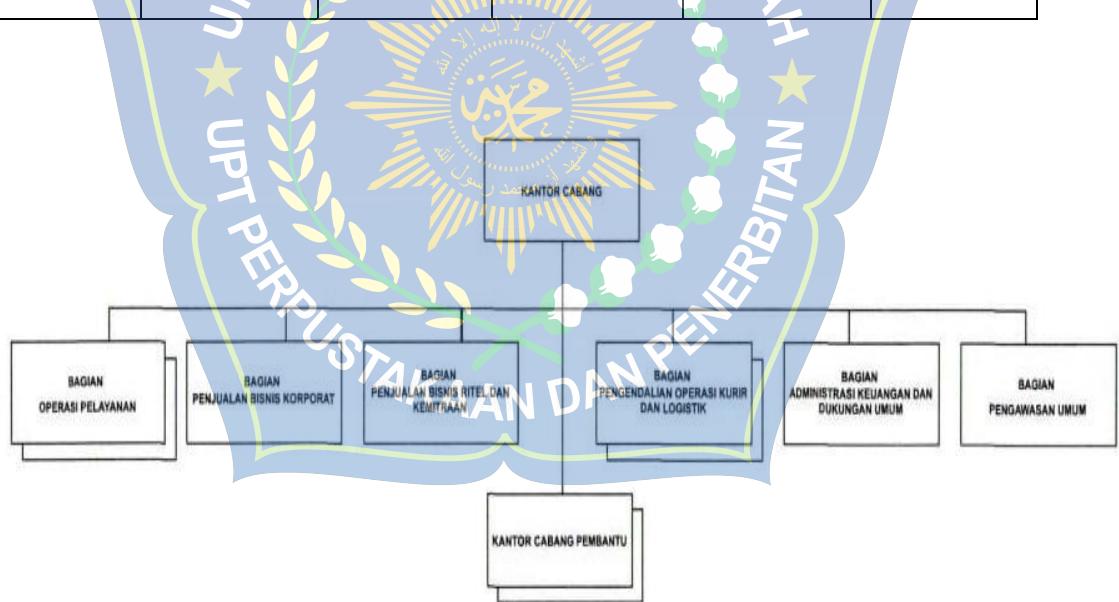
Cronbach's Alpha	N of Items
0,931	15

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00148	3,4286	0,77784	35
VAR00149	3,4286	0,85011	35
VAR00150	3,6571	0,63906	35
VAR00151	3,3429	0,76477	35
VAR00152	3,5429	0,81684	35
VAR00153	3,6286	0,68966	35
VAR00154	3,5143	0,74247	35
VAR00155	3,6571	0,76477	35
VAR00156	3,6000	0,69452	35
VAR00157	3,6286	0,68966	35
VAR00158	3,6571	0,59125	35
VAR00159	3,6857	0,52979	35
VAR00160	3,6000	0,65079	35
VAR00161	3,6857	0,67612	35
VAR00162	3,6000	0,77460	35

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974

<b>26</b>	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
<b>27</b>	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
<b>28</b>	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
<b>29</b>	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
<b>30</b>	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
<b>31</b>	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
<b>32</b>	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
<b>33</b>	0,2826	<b>0,3338</b>	0,3916	0,4296	0,5322
<b>34</b>	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
<b>35</b>	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
<b>36</b>	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
<b>37</b>	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
<b>38</b>	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
<b>39</b>	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
<b>40</b>	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@uinismuh.ac.id

Nomor : 6646/05/C.4-VIII/III/1446/2025 26 March 2025 M  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 26 Ramadhan 1446  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -

Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Po

Makassar, nomor: 0341/ESP/A-5-VIII/III/13

menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di-

Nama : SRI ARNITA

Name : SRI ARNITA RAMADHANI  
No. Stambuk : 105611113021

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan

## Skripsi dengan judul :

STAR WARS™

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN TERhadap KINERJA**

PT POS INDONESIA KABUPATEN BULUKUM

100 M

Yang akan dilaksanakan dari

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 9 April 2023 s/d 9 Juni 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut d

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan lajazkumullahu khaeran

*WILHELMUS VAN DER HORST*

الشّام عِيْدُوْرَه وَرَحْمَةُ اللهِ وَرَحْمَةُ

Dipindai dengan CamScanner



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Sri Amita Ramadhani

Nim : 105611113021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3%	10 %
2	Bab 2	19%	25 %
3	Bab 3	2%	10 %
4	Bab 4	9%	10 %
5	Bab 5	3%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan  
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

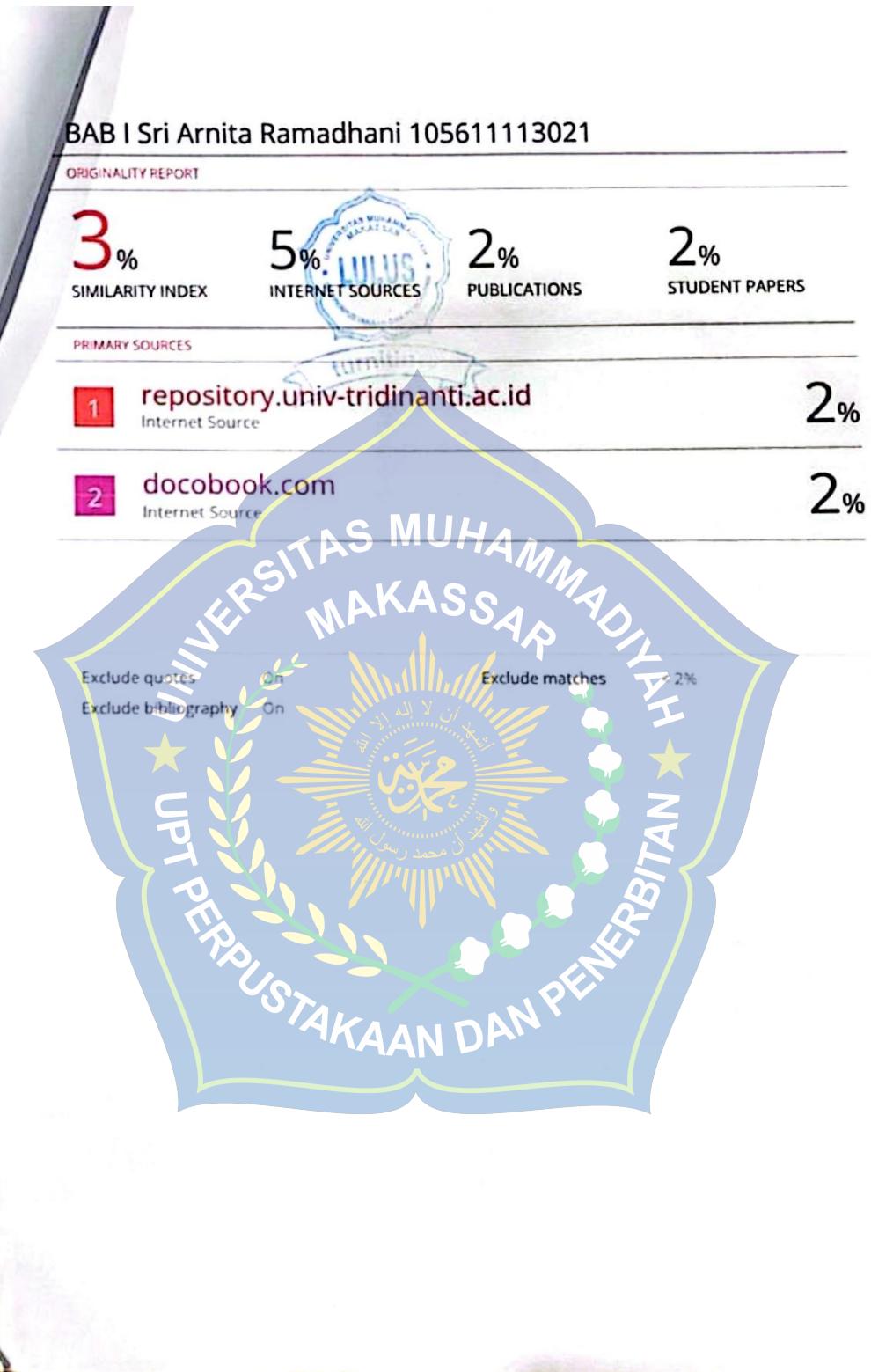
Makassar, 23 Juni 2025

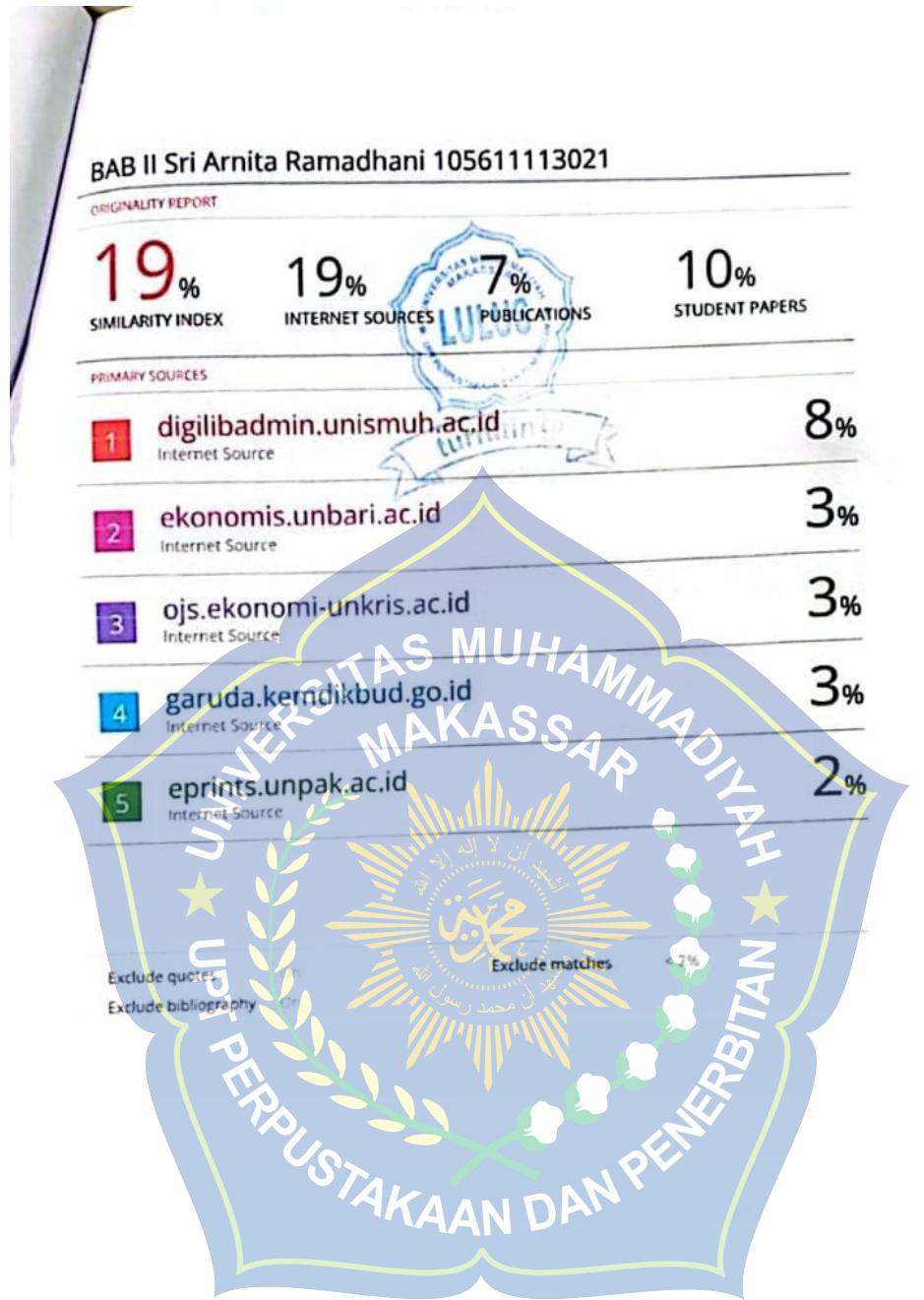
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

**Nursyam, S.Han, M.I.P**  
NBM.964.391

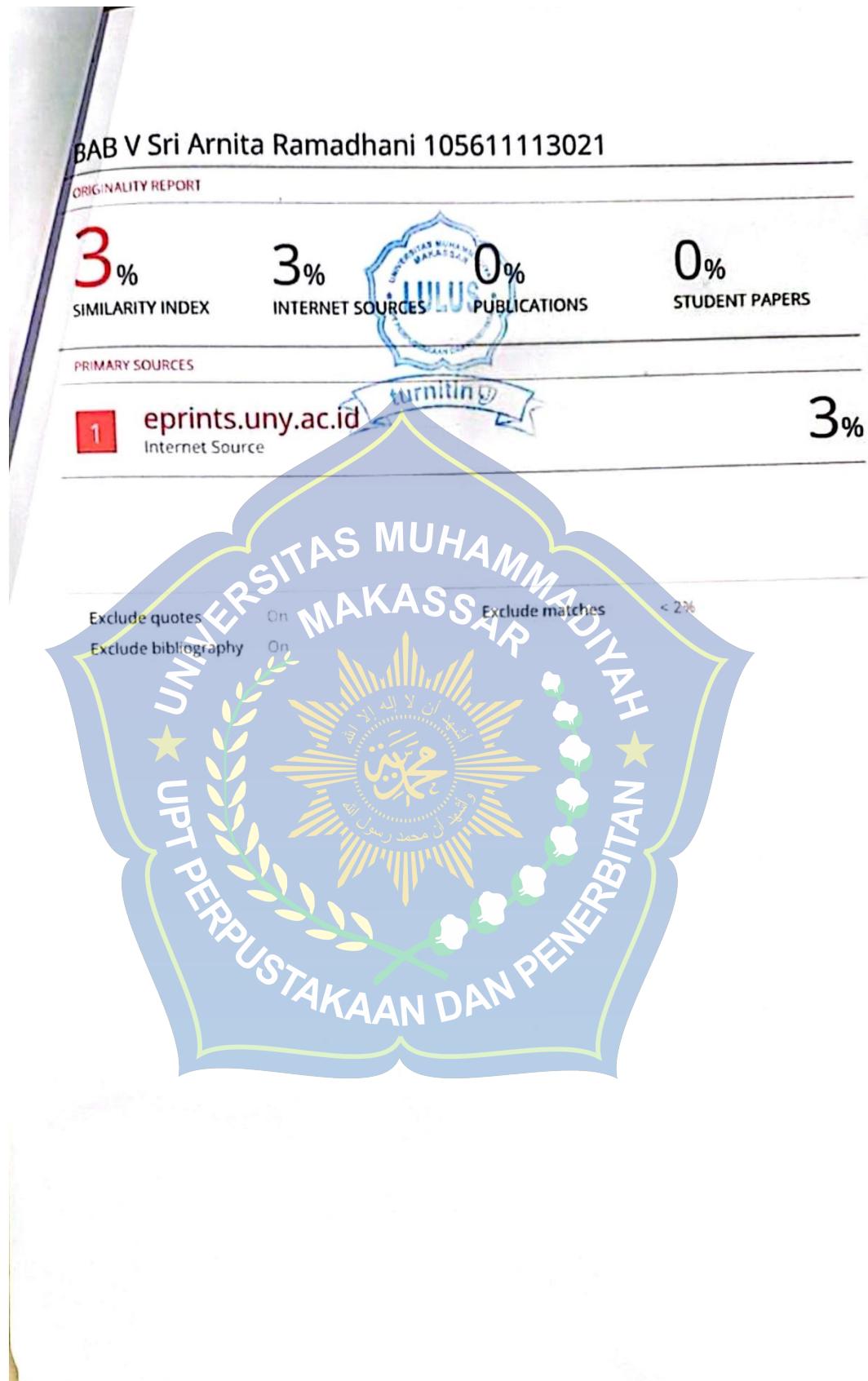
Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)











## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti Dengan Nama Lengkap **SRI ARNITA RAMADHANI** Lahir di Kabupaten Bulukumba pada Tanggal 16 Juli 2002 Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di 205 Bontosunggu, kemudian melanjutkan pendidikan di MTs PP Babul Khaer dan Pendidikan menengah atas ditempuh di MAN 2 Bulukumba dan diselesaikan pada tahun 2020. Setelah itu, peneliti melanjutkan studi di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan berhasil menyelesaikan pendidikan jenjang Strata 1 (S1) pada tahun 2025. Selama masa studi peneliti aktif mengikuti mata kuliah di kelas. Peneliti juga menjalani mengikuti Kuliah Kerja Profesi (KKP) di Panwacam kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng sebagai bagian dari pengalaman praktis di bidang pemerintahan. Sebagai bagian dari syarat akademik, peneliti menyusun skripsi dengan judul "*Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Pos Indonesia Kab. Bulukumba.*" di bawah bimbingan Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.I.P., M. Si. Dan Wardah, S.Sos., DMA. Penelitian ini merupakan wujud dari ketertarikan peneliti terhadap dinamika administrasi publik, khususnya dalam hal transformasi digital dalam pelayanan publik dan implikasinya terhadap kinerja aparatur. Peneliti berharap bahwa pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selama masa studi dapat memberikan kontribusi yang nyata, baik dalam pengembangan ilmu administrasi negara maupun dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarakatuh