

**EFEKTIVITAS PROGRAM LITERASI DIGITAL PT POS INDONESIA
DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS
PELAYANAN PUBLIK DIKECAMATAN
AMUNTAI TENGAH**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Administrasi Publik



**OLEH
AHMAD FAUZAN
NPM : 20.22.003**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : AHMAD FAUZAN

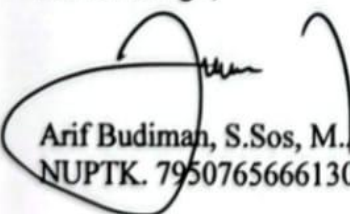
NPM : 2022003

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL :

**EFEKTIVITAS PROGRAM POSYANDU
REMAJA DALAM MENINGKATKAN
STATUS KESEHATAN REMAJA PUTERI DI
DESA PANDAMAAN KECAMATAN DANAU
PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI
UTARA** Setelah diteliti dan diadakan perbaikan
seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan
dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji
Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Amuntai.

Pembimbing I,


Arif Budiman, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 7950765666130302

Amuntai, 07 Februari 2026
Pembimbing II,


Ratna Sari, S.Sos, M.A.
NUPTK. 5149771672230433



Mengetahui

Pt. Ketua Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Bahadi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Judul skripsi ini adalah **"Efektivitas Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kecamatan Amuntai Tengah"**. Penulisan ini merupakan upaya untuk memahami lebih dalam peran penting literasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan saya menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.Ap., CIQnR., CIQaR, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, atas arahan, motivasi, dan segala kemudahan yang telah diberikan selama masa studi saya.
2. Kepala Kantor Pos Indonesia Cabang Amuntai beserta jajarannya, atas izin, kerja sama, dan dukungan yang sangat membantu kelancaran proses penelitian di lapangan.
3. Seluruh staf dan pegawai PT Pos Indonesia Cabang Amuntai, yang dengan ramah dan sabar telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat krusial bagi penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar STIA Amuntai, atas ilmu, bimbingan, dan dedikasi yang tak terhingga dalam mendidik dan membekali saya dengan pengetahuan yang sangat berharga.
5. Kedua orang tua saya, atas doa tulus, kasih sayang, dukungan moral, dan pengorbanan yang tak pernah putus. Mereka adalah inspirasi dan pendorong utama dalam setiap langkah saya.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari awal penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi pengembangan ilmu administrasi dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Amuntai, September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Rumusan Masalah	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian.....	26
C. Tipe Penelitian.....	26
D. Data dan Sumber Data.....	27
E. Desain Operasional Penelitian.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Analisis Data	32
H. Uji Kredibilitas Data.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Pemerintah Indonesia terus mendorong transformasi digital sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023), penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19% dari total penduduk, menandakan potensi yang besar bagi penerapan layanan digital. Namun demikian, meskipun angka penetrasi internet relatif tinggi, kesenjangan digital masih menjadi tantangan utama. Perbedaan antara masyarakat perkotaan dan pedesaan dalam hal akses, kemampuan, dan pemanfaatan teknologi informasi cukup mencolok. Hal ini berdampak pada belum meratanya digitalisasi pelayanan publik di seluruh wilayah Indonesia, sehingga masyarakat di desa-desa berpotensi tertinggal dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

Dalam konteks ini, PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki peran strategis dalam mendukung digitalisasi layanan publik. Dengan jaringan pelayanan yang tersebar hingga pelosok desa, PT Pos Indonesia tidak hanya melayani pengiriman surat, tetapi juga telah berevolusi menjadi penyedia layanan logistik, keuangan, dan digital. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah Program Literasi Digital, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan layanan

digital seperti Pospay dan layanan e-commerce. Program ini mencakup edukasi, pelatihan, serta sosialisasi mengenai fitur, prosedur, dan keamanan transaksi digital, dengan harapan masyarakat dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal dan efisien. Peran PT Pos Indonesia menjadi sangat penting dalam menjembatani kesenjangan digital, terutama bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya kurang terjangkau oleh layanan berbasis teknologi.

Namun, pada tingkat lokal, implementasi program ini masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan pengamatan awal di Kecamatan Amuntai Tengah, terdapat beberapa fenomena masalah yang muncul, antara lain:

1. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam program literasi digital yang dilaksanakan. Program literasi digital yang sudah dijalankan PT Pos Indonesia belum mendapat sambutan luas dari masyarakat. Hal ini terlihat dari tingkat partisipasi yang rendah, yang dapat dipengaruhi oleh kurangnya promosi, metode penyampaian yang kurang menarik, atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap manfaat program tersebut.
2. Masih banyak masyarakat yang lebih memilih layanan konvensional daripada layanan digital. Sebagian besar masyarakat tetap memilih layanan manual karena merasa lebih aman, familiar, dan terbiasa dengan cara lama. Hal ini menunjukkan adanya resistensi terhadap perubahan, terutama di kalangan masyarakat yang belum sepenuhnya percaya pada keamanan dan kemudahan layanan digital.

3. Akses informasi terkait program literasi digital belum merata. Informasi mengenai adanya program literasi digital belum tersampaikan secara menyeluruh ke semua lapisan masyarakat. Akibatnya, sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya program tersebut, sehingga partisipasi menjadi rendah dan tujuan program belum tercapai secara optimal.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan nyata antara tujuan program literasi digital dan kondisi di lapangan. Kendala-kendala ini tidak hanya menghambat pemanfaatan layanan digital, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat inklusi digital masyarakat. Di sisi lain, PT Pos Indonesia memiliki kapasitas dan peluang besar untuk memperluas jangkauan program ini, sehingga penelitian yang menilai efektivitas Program Literasi Digital di Kecamatan Amuntai Tengah menjadi sangat relevan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hambatan yang dihadapi masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi dalam program, serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pemanfaatan layanan digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi PT Pos Indonesia dan pemangku kepentingan lainnya dalam merancang strategi literasi digital yang lebih efektif dan inklusif, khususnya bagi masyarakat pedesaan yang masih tertinggal dalam pemanfaatan teknologi.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan pada seberapa efektif Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah. Untuk mengukur efektivitas tersebut, penelitian ini akan

menggunakan teori efektivitas dari Campbell J.P (dalam buku Muhammad Sawir 2020:127) dengan lima indikator, yaitu:

1. Keberhasilan Program,
2. Keberhasilan Sasaran,
3. Kepuasan Terhadap Program,
4. Tingkat Output Dan Input,
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah?
2. Faktor apa yang mempengaruhi efektivitas Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah?
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi efektivitas Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah?

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori di bidang administrasi publik, khususnya terkait dengan efektivitas program dan literasi digital dalam konteks pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang tertarik pada isu-isu serupa di masa depan.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi PT Pos Indonesia: Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengukur sejauh mana keberhasilan Program Literasi Digital yang telah dilaksanakan, serta memberikan masukan dan rekomendasi praktis untuk perbaikan dan pengembangan program di masa mendatang.
- b. Bagi Masyarakat: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya literasi digital dalam meningkatkan akses terhadap pelayanan publik, sehingga mendorong partisipasi masyarakat dalam program serupa.
- c. Bagi Akademisi dan Peneliti: Penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan, data, dan referensi yang relevan bagi mahasiswa dan dosen, khususnya di bidang Ilmu Administrasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Siti Marfuah, Arpandi, dan Saidah Hasbiyah (2023) melakukan penelitian berjudul *Efektivitas Aplikasi Elsimil (Elektronik Siap Nikah dan Siap Hamil) dalam Pencegahan Stunting pada Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya kasus stunting di Indonesia yang menuntut adanya upaya pencegahan sejak dini melalui pembinaan kepada calon pengantin agar siap menikah dan hamil. Oleh karena itu, aplikasi Elsimil dirancang sebagai media berbasis digital yang berfungsi memberikan informasi, edukasi, sekaligus melakukan pemantauan kesehatan calon pengantin sebagai bagian dari strategi penanggulangan stunting. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas aplikasi Elsimil dalam pencegahan stunting, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung maupun penghambat yang mempengaruhi keberhasilan program. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap fenomena di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 19 informan yang terdiri dari penyuluh KB, calon pengantin, dan pihak-pihak terkait, dengan pemilihan informan menggunakan teknik snowball sampling. Data yang diperoleh dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang berlandaskan pada teori efektivitas Campbell,

yaitu dengan melihat keberhasilan program, ketercapaian sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Elsimil dapat dikategorikan cukup efektif, terutama terlihat pada indikator ketercapaian target sasaran dan tahapan pengoperasian aplikasi oleh masyarakat. Aplikasi ini mampu memberikan kemudahan bagi calon pengantin untuk mendapatkan informasi dan edukasi seputar kesiapan menikah dan hamil, serta membantu petugas dalam melakukan pemantauan kondisi kesehatan calon pengantin secara lebih sistematis. Akan tetapi, efektivitas tersebut belum maksimal karena masih terdapat beberapa kendala yang signifikan. Kendala yang paling dominan adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan aparat pelaksana dalam mengoperasikan aplikasi, keterbatasan sarana prasarana penunjang di lapangan, serta gangguan teknis berupa server aplikasi yang sering mengalami error sehingga menghambat kelancaran pelayanan. Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup kajiannya yang hanya berfokus pada satu kecamatan, yaitu Kecamatan Pandawan. Hal ini membuat hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara lebih luas ke wilayah lain dengan kondisi sosial, budaya, dan infrastruktur yang berbeda. Meskipun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam bentuk aplikasi Elsimil memiliki potensi besar untuk mendukung upaya pencegahan stunting, asalkan didukung dengan kesiapan sumber daya

manusia, infrastruktur yang memadai, dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

2. Nor Hikmah, (2021), melakukan penelitian dengan judul *Efektivitas Program Aplikasi Lapor sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan sarana pengaduan masyarakat yang efektif, transparan, dan akuntabel di era digital. Pemerintah daerah melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian berupaya menghadirkan aplikasi Lapor sebagai media berbasis daring (online) yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, kritik, saran, dan pengaduan secara langsung. Program ini diharapkan mampu mempercepat proses penyampaian aduan, meningkatkan keterbukaan informasi publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana aplikasi Lapor dapat dikatakan efektif sebagai saluran komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan aparat Dinas Kominfo serta masyarakat pengguna aplikasi, observasi langsung terhadap pelaksanaan program, dan dokumentasi terkait. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Teori yang dijadikan pisau analisis adalah teori efektivitas Campbell, yang mengukur efektivitas program melalui lima indikator utama, yaitu: (1)

keberhasilan program, (2) keberhasilan sasaran, (3) kepuasan terhadap program, (4) tingkat input dan output, serta (5) pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Lapor masih dinilai kurang efektif. Hal ini terlihat dari masih minimnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak semua warga mengetahui keberadaan dan fungsi aplikasi tersebut. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat juga rendah, terlihat dari jumlah laporan yang masuk belum sebanding dengan luasnya populasi pengguna layanan publik di daerah tersebut. Kendala lain adalah keterlambatan dalam menindaklanjuti laporan yang disampaikan, sehingga menimbulkan keraguan masyarakat terhadap keseriusan pemerintah dalam menanggapi aspirasi dan aduan. Secara keseluruhan, aplikasi Lapor memang menyediakan kanal komunikasi yang potensial, tetapi pemanfaatannya belum optimal karena hambatan struktural maupun teknis. Kendala lain adalah keterlambatan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, yang menimbulkan keraguan terhadap keseriusan pemerintah dalam merespons aspirasi publik. Secara keseluruhan, aplikasi Lapor memang menyediakan kanal komunikasi yang potensial, tetapi pemanfaatannya belum optimal akibat hambatan struktural maupun teknis. Keterbatasan penelitian ini adalah lingkup kajian yang hanya berfokus pada satu aplikasi di satu instansi, sehingga belum mampu menggambarkan efektivitas sistem pengaduan publik secara lebih luas. Meski demikian, penelitian ini tetap memberi kontribusi penting dengan menyoroti kelemahan implementasi aplikasi Lapor dan menjadi masukan bagi perbaikan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi atau individu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini erat kaitannya dengan ketercapaian target dibandingkan dengan hasil aktual yang diperoleh.

1. Menurut Effendy dalam Sawir (2020:125), efektivitas adalah tingkat keberhasilan komunikasi atau tindakan dalam mencapai tujuan yang dikehendaki.
2. Robbins dalam Suherdi dkk. (2021:77) menjelaskan efektivitas sebagai sejauh mana organisasi mampu mencapai hasil yang telah direncanakan sesuai dengan target yang diinginkan.
3. Mahmudin (2020:45) menyatakan bahwa efektivitas tidak hanya mengukur keberhasilan pencapaian tujuan, tetapi juga memperhatikan ketepatan cara yang digunakan dalam mencapai tujuan tersebut.

Dari pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran utama keberhasilan suatu aktivitas, baik dalam organisasi maupun pelayanan publik. Efektivitas menekankan pada ketercapaian tujuan dengan cara yang tepat, penggunaan sumber daya yang optimal, serta hasil yang membawa manfaat nyata bagi masyarakat. Dengan demikian, efektivitas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan program, termasuk dalam

konteks literasi digital PT Pos Indonesia untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik.

b. Konsep Efektivitas

Konsep efektivitas dapat dipahami melalui beberapa pendekatan. Setiap pendekatan menekankan aspek yang berbeda dalam menilai apakah suatu organisasi atau program dapat dikatakan efektif.

- 1) Menurut Sawir (2020:126), efektivitas berhubungan dengan kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan target yang ditetapkan. Semakin besar tingkat kesesuaian tersebut, semakin tinggi pula efektivitasnya.
- 2) Suherdi dkk. (2021:80) menjelaskan bahwa efektivitas bukan hanya diukur dari keberhasilan mencapai tujuan, tetapi juga dari keberlanjutan manfaat dan dampaknya terhadap masyarakat.

Dengan demikian, efektivitas dalam konteks pelayanan publik tidak hanya dilihat dari pencapaian program yang dijalankan, tetapi juga dari bagaimana program tersebut memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

c. Indikator Efektivitas

Menurut Mahmudin (2020:47), efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- 1) Pencapaian Tujuan
sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat diwujudkan. Indikator ini menilai keberhasilan program berdasarkan hasil akhir yang sesuai dengan target. Jika program mampu mencapai sasaran yang telah dirumuskan sebelumnya, maka program tersebut dapat dikatakan efektif.

2) Kesesuaian Hasil dengan Perencanaan

Keberhasilan dilihat dari kecocokan antara target dengan realisasi. Program yang baik tidak hanya menyelesaikan kegiatan, tetapi juga harus selaras dengan rencana yang telah ditetapkan sejak awal. Semakin sesuai hasil dengan rencana, semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

3) Kualitas Hasil mutu

Dari hasil yang dicapai dalam menjalankan program. Efektivitas tidak cukup hanya dilihat dari kuantitas pencapaian, tetapi juga kualitas produk atau layanan yang diberikan. Kualitas hasil yang tinggi akan memberikan dampak positif bagi penerima manfaat.

4) Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan. Indikator ini penting karena suatu program dianggap efektif apabila dapat dilaksanakan sesuai jadwal tanpa mengalami keterlambatan yang berarti. Efektivitas tidak hanya menyangkut hasil, tetapi juga efisiensi waktu yang digunakan untuk mencapainya.

5) Kepuasan Pihak Berkepentingan

Sejauh mana penerima layanan atau masyarakat merasa puas dengan hasil yang dicapai. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas, terutama dalam konteks pelayanan publik. Program yang berjalan dengan baik akan memberikan rasa puas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara layanan.

Berdasarkan indikator tersebut, efektivitas dapat dinilai secara lebih komprehensif, tidak hanya dari satu sisi pencapaian tujuan, tetapi juga dari kesesuaian dengan rencana, kualitas hasil, ketepatan waktu, dan kepuasan penerima manfaat. Indikator ini sangat relevan untuk mengukur sejauh mana program literasi digital PT Pos Indonesia telah memberikan dampak nyata dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas

Menurut Steers dalam Mahmudin (2020:48), terdapat empat faktor utama yang memengaruhi efektivitas organisasi, yaitu:

1) Karakteristik Organisasi yaitu struktur organisasi, sistem, dan budaya kerja yang mendukung pencapaian tujuan.

- 2) Karakteristik Lingkungan yaitu kondisi eksternal seperti regulasi pemerintah, dukungan masyarakat, dan perkembangan teknologi.
- 3) Karakteristik Pekerja yaitu kemampuan, motivasi, dan keterampilan pegawai yang terlibat dalam organisasi.
- 4) Kebijakan dan Praktik Manajerial yaitu strategi dan gaya kepemimpinan yang dijalankan oleh manajer atau pimpinan dalam mengelola organisasi.

Selain itu, Suherdi dkk. (2021:83) menambahkan bahwa inovasi, pemanfaatan teknologi, dan keterlibatan masyarakat juga menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas suatu program pelayanan publik.

e. Teori efektivitas

Menurut Richard M. Steers dalam Mahmudin (2020:50), teori efektivitas dapat dijelaskan melalui beberapa pendekatan utama:

- 1) Pendekatan Tujuan (Goal Approach)
Efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai. Misalnya, jika program literasi digital bertujuan untuk meningkatkan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan digital PT Pos Indonesia, maka indikatornya adalah persentase peningkatan pengguna.
- 2) Pendekatan Sistem (System Approach)
Efektivitas dilihat dari kemampuan organisasi untuk menjaga keseimbangan antara input, proses, dan output. Dalam konteks ini, program literasi digital dinilai efektif jika mampu mengoptimalkan sumber daya, proses pelatihan, dan menghasilkan output berupa peningkatan kemampuan digital masyarakat.
- 3) Pendekatan Konstituensi Ganda (Multiple Constituency Approach)
Efektivitas diukur dari kepuasan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Sebuah program dinilai efektif apabila mampu memberikan manfaat bagi masyarakat, pemerintah, dan organisasi itu sendiri.

Menurut Suherdi dkk. (2021:85), pendekatan konstituensi ganda relevan digunakan dalam konteks pelayanan publik karena

masyarakat sebagai penerima layanan menjadi tolak ukur utama dalam menilai keberhasilan program.

2. Literasi Digital

a. Pengertian literasi digital

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital, memahami informasi, serta memanfaatkannya secara bijak untuk kegiatan sehari-hari. Literasi digital tidak hanya sebatas keterampilan teknis dalam mengoperasikan perangkat digital, tetapi juga mencakup pemahaman kritis, etika, dan kreativitas dalam berinteraksi di ruang digital.

Menurut Gilster dalam Suherdi dkk. (2021:56), literasi digital adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk yang berasal dari berbagai sumber melalui komputer atau perangkat digital.

Kemudian, Belshaw dalam Pratiwi (2020:34) menekankan bahwa literasi digital tidak sekadar tentang kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kesadaran sosial, etika, dan pemikiran kritis dalam memanfaatkan teknologi digital.

Sementara itu, Setiawan (2021:88) menyatakan bahwa literasi digital adalah keterampilan untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, menciptakan, dan menyebarkan informasi dengan menggunakan teknologi digital secara efektif, etis, dan produktif.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa literasi digital adalah kemampuan komprehensif yang meliputi aspek teknis, kognitif, sosial, dan etis dalam menggunakan teknologi digital untuk mendukung aktivitas individu maupun organisasi.

b. Konsep literasi digital

Konsep literasi digital berkembang seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Literasi digital tidak hanya dilihat sebagai keterampilan dasar (basic skills), tetapi juga sebagai bagian dari kompetensi abad 21 yang wajib dimiliki setiap individu.

Menurut Suherdi dkk. (2021:60), konsep literasi digital mencakup kemampuan teknis (seperti mengoperasikan perangkat digital), kemampuan kognitif (memahami informasi), serta kemampuan sosial (menggunakan teknologi secara bertanggung jawab).

Sementara itu, Pratiwi (2020:40) menjelaskan bahwa literasi digital harus dipahami sebagai sebuah ekosistem yang melibatkan teknologi, konten, dan pengguna, sehingga bukan hanya soal penggunaan, tetapi juga bagaimana individu mampu beradaptasi dan berinteraksi di ruang digital.

Konsep literasi digital ini sangat relevan diterapkan dalam pelayanan publik karena dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan melalui platform digital, sehingga lebih cepat, transparan, dan efisien.

c. Indikator literasi digital

Menurut Setiawan (2021:90), indikator literasi digital dapat diukur melalui beberapa aspek, yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Akses Informasi yaitu merujuk pada kemampuan untuk mengakses berbagai sumber informasi digital secara efektif.
- 2) Evaluasi Informasi yaitu Mengacu pada kemampuan untuk menilai validitas, akurasi, dan relevansi informasi yang diperoleh dari sumber digital.
- 3) Pemanfaatan Teknologi yaitu Meliputi kemampuan untuk menggunakan perangkat digital guna memenuhi kebutuhan kerja, pendidikan, dan layanan publik.
- 4) Kreativitas Digital yaitu Menunjukkan kemampuan untuk menciptakan konten atau inovasi dengan memanfaatkan teknologi digital.
- 5) Etika Digital yaitu Merefleksikan kesadaran dan sikap bertanggung jawab dalam penggunaan teknologi sesuai dengan norma sosial dan hukum yang berlaku.

Indikator-indikator tersebut dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai sejauh mana masyarakat dan pegawai mampu memanfaatkan program literasi digital PT Pos Indonesia dalam mendukung aksesibilitas pelayanan publik.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi literasi digital

Menurut Pratiwi (2020:45), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi literasi digital, antara lain:

- 1) Tingkat Pendidikan yaitu semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin mudah ia memahami dan memanfaatkan teknologi digital.
- 2) Akses Teknologi yaitu ketersediaan perangkat digital dan jaringan internet sangat menentukan kemampuan literasi digital.
- 3) Keterampilan Individu yaitu kemampuan dasar dalam mengoperasikan perangkat digital menjadi modal utama dalam meningkatkan literasi digital.
- 4) Lingkungan Sosial yaitu dukungan dari keluarga, teman, atau lingkungan kerja mendorong seseorang untuk lebih aktif dalam menggunakan teknologi digital.

- 5) Kebijakan dan Program Pemerintah/Organisasi yaitu adanya program pelatihan, sosialisasi, atau kebijakan yang mendukung literasi digital dapat mempercepat peningkatan kemampuan masyarakat.

e. Teori literasi digital

Literasi digital dapat dipahami melalui beberapa teori utama:

- 1) Teori Kompetensi Digital (Calvani dalam Setiawan, 2021:95) menekankan bahwa literasi digital adalah kombinasi dari keterampilan teknis, kognitif, dan etis yang dibutuhkan individu untuk hidup di era digital.
- 2) Teori Critical Digital Literacy (Belshaw dalam Pratiwi, 2020:48) berfokus pada kemampuan individu untuk berpikir kritis terhadap informasi digital, termasuk bagaimana informasi diproduksi, disebarkan, dan digunakan dalam kehidupan sosial.
- 3) Teori Ekologi Media Digital (Suherdi dkk., 2021:65) memandang literasi digital sebagai bagian dari ekosistem yang dipengaruhi oleh teknologi, media, pengguna, dan konteks sosial.

Teori-teori tersebut memberikan landasan dalam memahami pentingnya literasi digital bukan hanya untuk keterampilan teknis, tetapi juga sebagai bagian dari pembentukan perilaku, etika, dan budaya digital dalam masyarakat.

3. Aksesibilitas

a. Pengertian aksesibilitas

Aksesibilitas pada dasarnya menggambarkan kemudahan bagi individu atau kelompok dalam mengakses sumber daya, layanan, maupun informasi. Dalam konteks pelayanan publik, aksesibilitas sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, tanpa terkecuali, dapat menikmati layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga penyedia jasa.

Menurut Mahmudin (2020:67), aksesibilitas adalah tingkat kemudahan yang dimiliki masyarakat untuk memperoleh layanan publik sesuai dengan haknya.

Pratiwi (2020:55) menyebutkan bahwa aksesibilitas mencakup aspek jarak, waktu, biaya, dan kemudahan prosedur yang menentukan apakah layanan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Setiawan (2021:103) menekankan bahwa aksesibilitas bukan hanya soal ketersediaan layanan, tetapi juga mencakup aspek inklusivitas, sehingga semua pihak, termasuk kelompok rentan, dapat memperoleh manfaat dari layanan yang disediakan.

Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa aksesibilitas merupakan ukuran sejauh mana layanan publik tersedia, terjangkau, mudah digunakan, dan inklusif.

b. Konsep aksesibilitas

Konsep aksesibilitas berhubungan dengan kesempatan yang setara bagi semua individu dalam mengakses layanan publik. Menurut Suherdi dkk. (2021:90), aksesibilitas menekankan prinsip keadilan dan kesetaraan, sehingga layanan publik tidak hanya tersedia bagi kelompok tertentu, tetapi juga merata bagi seluruh masyarakat.

Pratiwi (2020:58) menjelaskan bahwa aksesibilitas dapat dipandang sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik karena mencerminkan keterjangkauan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c. Indikator aksesibilitas

Menurut Setiawan (2021:107), indikator aksesibilitas meliputi:

- 1) Ketersediaan sejauh mana layanan tersedia untuk masyarakat.
- 2) Keterjangkauan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan dari sisi biaya maupun jarak.
- 3) Keterbukaan Informasi bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait layanan.
- 4) Kemudahan Prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit dalam proses pelayanan.
- 5) Inklusivitas layanan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi aksesibilitas

Menurut Mahmudin (2020:72), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi aksesibilitas, yaitu:

- 1) Infrastruktur yaitu ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

- 2) Teknologi yaitu pemanfaatan teknologi digital untuk mempermudah akses.
- 3) Kebijakan yaitu aturan yang mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan.
- 4) Sosial Ekonomi yaitu kemampuan masyarakat dari sisi finansial.
- 5) Sumber Daya Manusia yaitu kompetensi petugas layanan dalam memfasilitasi masyarakat.

e. Teori Aksesibilitas

Suherdi dkk. (2021:95) melalui teori pelayanan inklusif menegaskan bahwa aksesibilitas merupakan salah satu hak fundamental warga negara untuk memperoleh layanan publik yang setara. Dengan kata lain, setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah, tanpa adanya diskriminasi, serta mampu menjawab kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks ini, aksesibilitas tidak hanya dimaknai sebagai tersedianya layanan, melainkan juga mencakup kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, dan adanya perlakuan adil, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, masyarakat dengan keterbatasan ekonomi, maupun mereka yang tinggal di wilayah terpencil.

Sejalan dengan itu, Mahmudin (2020:74) menguraikan bahwa aksesibilitas dalam pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip keterjangkauan, keadilan, dan kesetaraan. Hal ini berarti layanan publik yang diberikan negara harus mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi lokasi, sosial, maupun ekonomi. Dengan demikian, aksesibilitas tidak hanya dipahami sebagai aspek teknis kemudahan dalam mendapatkan

layanan, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif, adil, serta mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

4. Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan public

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun administratif. Pelayanan publik bukan hanya sekadar proses penyampaian layanan, tetapi juga bagian dari tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan warganya sesuai amanat undang-undang.

Sawir (2020:133) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan warganya.

Mahmudin (2020:81) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan proses penyampaian layanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan bersama. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup dimensi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan.

Sementara itu, Setiawan (2021:115) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan manifestasi kewajiban pemerintah dalam menyediakan kebutuhan dasar masyarakat secara merata, efisien, dan berkeadilan. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip keadilan sosial, sehingga tidak ada masyarakat yang terpinggirkan dari akses layanan.

b. Konsep pelayanan publik

Konsep pelayanan publik tidak hanya menekankan pada pemberian layanan secara langsung, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dikelola dan dirasakan oleh masyarakat. Suherdi dkk. (2021:100) menegaskan bahwa pelayanan publik memiliki dua dimensi utama, yaitu efisiensi dalam penyelenggaraan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Efisiensi berarti penggunaan sumber daya secara optimal, sedangkan kepuasan masyarakat menunjukkan kualitas hasil pelayanan.

Lebih lanjut, Pratiwi (2020:63) menekankan bahwa pelayanan publik harus ditempatkan dalam kerangka *good governance*. Artinya, pelayanan publik tidak cukup hanya efisien, tetapi juga harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Dengan adanya prinsip tersebut, pelayanan publik dapat lebih terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, dan melibatkan masyarakat dalam prosesnya.

c. Indikator pelayanan public

Mahmudin (2020:84) menguraikan indikator yang dapat digunakan untuk menilai pelayanan publik, yaitu:

- 1) Transparansi yaitu keterbukaan dalam memberikan informasi dan prosedur layanan. Masyarakat berhak mengetahui syarat, mekanisme, dan biaya yang diperlukan.
- 2) Akuntabilitas yaitu pertanggungjawaban penyelenggara layanan atas setiap proses dan hasil layanan.
- 3) Kondisionalitas yaitu pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi yang ada.

- 4) Partisipasi yaitu keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan dan evaluasi terhadap layanan publik.
- 5) Kesamaan Hak yaitu semua lapisan masyarakat harus memperoleh layanan yang sama tanpa diskriminasi baik ekonomi, sosial, maupun gender.

Indikator-indikator ini penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik karena mencerminkan prinsip keadilan, efisiensi, serta kepuasan penerima layanan.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan public

Pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor, baik dari aspek internal maupun eksternal. Setiawan (2021:120) menjelaskan bahwa faktor-faktor tersebut antara lain:

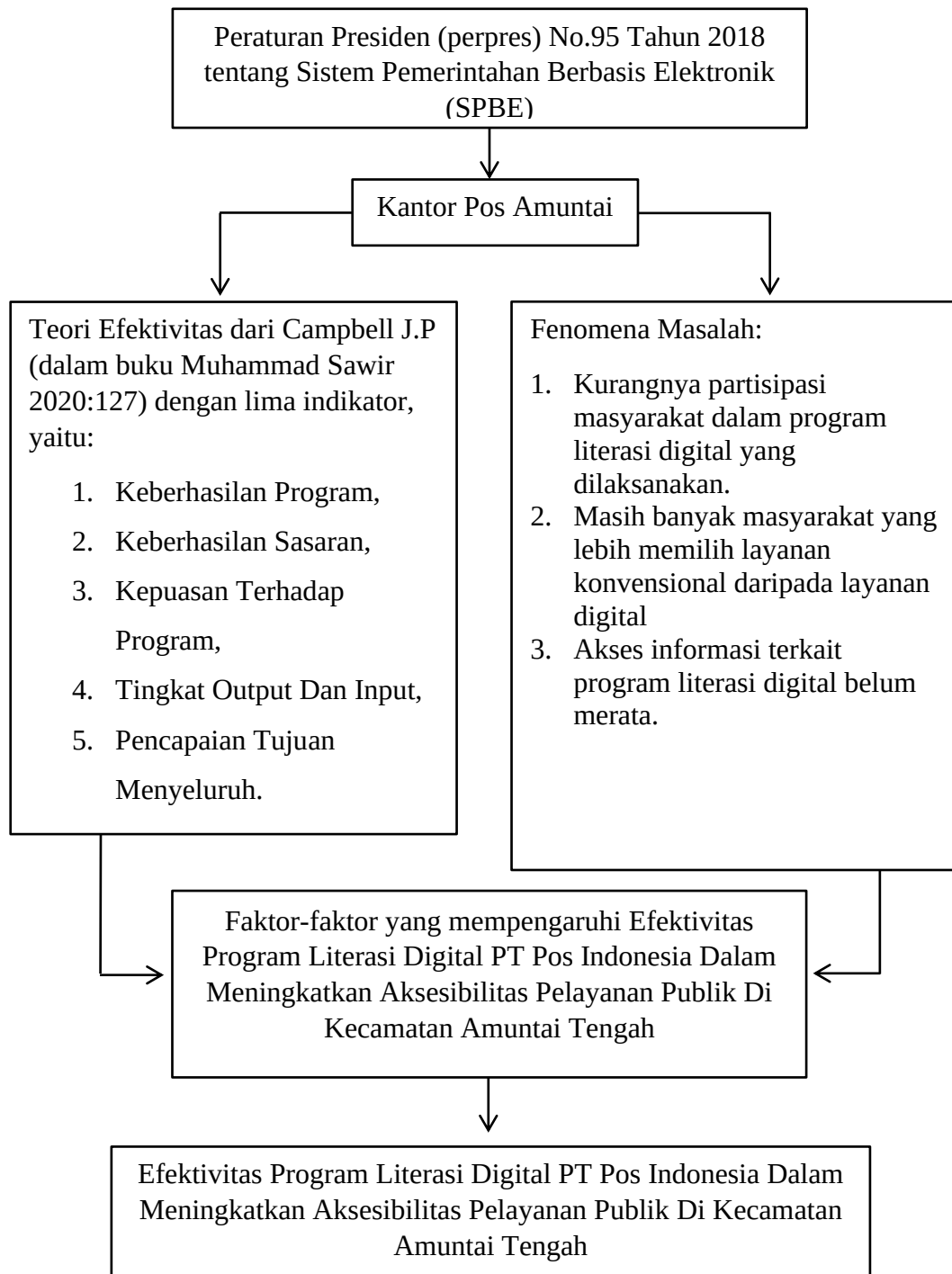
- 1) Kompetensi Aparatur yaitu kualitas SDM, baik dari segi keterampilan, pengetahuan, maupun etika dalam melayani masyarakat.
- 2) Sarana dan Prasarana yaitu ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi yang memadai, sehingga pelayanan dapat berjalan lancar.
- 3) Kebijakan Publik yaitu regulasi yang jelas, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan memengaruhi efektivitas pelayanan.
- 4) Budaya Organisasi yaitu nilai, norma, serta kebiasaan kerja aparatur yang dapat mendukung atau menghambat pelayanan.
- 5) Partisipasi Masyarakat yaitu semakin tinggi keterlibatan masyarakat, semakin besar peluang terciptanya layanan publik yang efektif.

Kelima faktor ini saling terkait dalam menentukan baik-buruknya kualitas pelayanan publik. Misalnya, kompetensi aparatur yang tinggi akan menjadi sia-sia jika tidak didukung sarana prasarana memadai.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Widayat dan Amirullah dalam Ekayanti Hafidah Ahmad (2023:74) Kerangka berpikir adalah model konseptual mengenai teori yang berkaitan dengan berbagai faktor-faktor masalah penting. Kerangka berpikir juga adalah penjelasan sementara tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian. Alur berpikir yang dipakai berdasarkan penelitian terdahulu, baik itu dari pengalaman-pengalaman empiris yang berguna untuk Menyusun hipotesa. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pikir penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Pos Indonesia Cabang Amuntai yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No.10, Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71414.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sari dan Samin dalam Elia Ardyan. et al (2023:19) Pendekatan Kualitatif adalah metode penelitian yang dalam proposal penelitian, pelaksanaan, hipotesis, penelitian lapangan, analisis data, dan penulisan hasil penelitian mengadopsi aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, deskripsi situasional, wawancara mendalam, analisis isi, bola salju, dan pendekatan naratif. Oleh karena itu, peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan, dan menganalisis data serta mengungkapkan secara jelas Efektivitas Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kecamatan Amuntai Tengah.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara mendalam terkait dengan Efektivitas Program Literasi Digital PT Pos Indonesia dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kecamatan Amuntai Tengah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sekumpulan fakta mentah berupa angka, teks, atau simbol lainnya yang belum diinterpretasikan. Data tersebut menjadi bahan dasar yang perlu diolah agar menghasilkan informasi yang bermakna dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan (Suryana, 2020:12).

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara, observasi, survei, atau eksperimen di lokasi penelitian. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya untuk menjawab permasalahan penelitian, sehingga bersifat orisinal dan relevan (Nurhajati, 2020:47).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari lapangan, melainkan melalui pihak lain seperti buku, jurnal, laporan, atau dokumen resmi. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, yang kemudian dimanfaatkan peneliti untuk melengkapi data primer dan memperkuat hasil penelitian (Wulandari, 2021:63).

2. Sumber Data

Menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif (2021:210) dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data disebut dengan

informan, dimana penentuannya tidak diambil secara random, tetapi diambil purposive dan snowball sehingga namanya purposive dan snowball sampling. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas pertimbangan tertentu , pertimbangannya adalah orang yang menguasai informasi dari obyek yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1

Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor Pos Amuntai	1 Orang
2	Spv Bidang Operasional Pelayanan	1 Orang
3	Staff Kantor Pos	3 Orang
4	Masyarakat	5 Orang
Jumlah		10

E. Desain Operasional Penelitian

Menurut Singarimbun dan Effendi dalam Dedi Amrizal (2021:41) Desain Operasional Penelitian adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, Desain Operasional Penelitian adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Adapun yang menjadi indikator dari Efektivitas Program Literasi PT Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Amuntai Tengah Menggunakan Teori dari Campbell J.P (dalam buku Muhammad Sawir 2020:127) dengan lima indikator, yaitu:

1. Keberhasilan Program,
2. Keberhasilan Sasaran,
3. Kepuasan Terhadap Program,
4. Tingkat Output Dan Input,
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

Untuk mempermudah dan memfokuskan masalah penelitian maka disusunlah desain operasional berdasarkan indikator variabel penelitian:

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Efektivitas Menurut Campbell J.P (dalam buku Muhammad Sawir 2020:127)	1. Keberhasilan Program	a. Jumlah unduhan dan registrasi aplikasi b. Jumlah Pengguna Aktif
	2. Keberhasilan Sasaran	a. Efisiensi waktu b. Kemudahan penggunaan aplikasi
	3. Kepuasan Terhadap Program	a. Kepuasan pengguna b. Kualitas aplikasi
	4. Tingkat Output Dan Input	a. Biaya Transaksi b. Pemanfaatan Fitur
	5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	a. Peningkatan partisipasi layanan

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Rahmat dalam Fitri Widiyani Roosinda. et al (2021:63) Penelitian kualitatif biasanya menggunakan Teknik pengumpulan data dengan nontest, hal ini dilakukan agar dapat memperoleh data lebih mendalam dan luas karena salah satu alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah berdasarkan pengalaman peneliti. Metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami fakta yang ada dibalik kejadian atau fenomena yang sulit dipahami. Adapun Teknik pengumpulan data yang memenuhi standar data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut James Spradley dalam Faustyna (2023:47), observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, baik secara pasif maupun dengan interaksi aktif terhadap objek yang diteliti. Sedangkan menurut Nurkencana dalam Imam Setiawan et al. (2022:285) mendefinisikan observasi sebagai cara penilaian dengan pengamatan langsung dan sistematis, di mana hasilnya dicatat dalam catatan observasi sebagai bagian dari proses pengamatan.

2. Wawancara

Menurut Simms and Erwin dalam Ifit Novita Sari. et al (2022:85) wawancara merupakan percakapan individu atau kelompok untuk mendapatkan informasi sebagai data penelitian. Jenis-jenis pertanyaan dalam pedoman wawancara berkaitan dengan subjek penelitian dalam hal pengalaman, pendapat, perasaan, pengetahuan, dan panca indera. Data hasil wawancara dicatat dalam format (transkrip wawancara). Pencatatan data

wawancara harus dilaksanakan secara baik dan segera mungkin. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan pegawai kantor pos amuntai serta beberapa masyarakat yang ada di kecamatan amuntai

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti maksud adalah melakukan pengumpulan data yang dapat diperoleh melalui sumber-sumber data yang dianggap relevan, baik berupa rekaman, baik melalui makalah, buku-buku, surat-surat, maupun sumber informasi lainnya seperti arsip-arsip, dalil atau hukum-hukum, hasil penelitian dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Menurut John Creswell dalam Almira Keumala Ulfah (2022:1) Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.

Berikut ini adalah langkah-langkah detail dalam analisis data kualitatif Model Miles dan Huberman dalam Selfie Budi Helpiastuti (2025:162-163).

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang dikumpulkan dari lapangan biasanya berjumlah besar, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan sistematis. Seiring bertambahnya waktu penelitian di lapangan, jumlah data yang diperoleh akan semakin meningkat, menjadi lebih kompleks, serta lebih beragam. Oleh karena itu, analisis data perlu segera dilakukan dengan melakukan reduksi data, yaitu proses penyaringan dan penyederhanaan informasi

agar lebih terstruktur dan mudah dianalisis. Menurut Sugiyono dalam Selfie Budi Helpiastuti (2025:162-163) Reduksi data adalah proses seleksi dan penyederhanaan informasi dari data yang telah dikumpulkan. Dalam tahap ini, peneliti menyaring data dengan menyingkirkan informasi yang kurang relevan serta menyusun data secara lebih sistematis agar lebih mudah untuk dianalisis. Reduksi data tidak hanya dilakukan sekali, tetapi berlangsung sejak awal penelitian hingga tahap akhir pengumpulan data.

Menurut Miles dan Huberman dalam Selfie Budi Helpiastuti (2025:162-163), proses ini mencakup berbagai teknik seperti pembuatan ringkasan, pemberian kode, serta pengelompokan data berdasarkan kategori tematik. Dengan melakukan reduksi data, peneliti dapat lebih fokus dalam mengidentifikasi pola dan hubungan yang signifikan dalam penelitian.

b. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan tahap di mana informasi yang telah diproses disusun dalam format yang lebih terstruktur sehingga memudahkan dalam proses analisis dan penarikan kesimpulan. Data dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, diagram, atau narasi deskriptif yang menggambarkan keterkaitan antarkategori. Melalui penyajian data tersebut, data menjadi terorganisasi dan tersusun rapi sehingga semakin mudah dibaca oleh pembaca.

Menurut Sugiyono dalam Selfie Budi Helpiastuti (2025:162-163), penyajian data yang baik membantu peneliti dalam membuat serta memahami uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori dalam data, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai fenomena yang sedang dikaji. Dengan penyajian yang sistematis, pola dan tren dalam data menjadi lebih terlihat, memungkinkan analisis yang lebih akurat. Biasanya yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan (Verification)

Tahap akhir dalam analisis data menurut dalam adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti mengidentifikasi makna dari pola-pola yang ditemukan dalam data. Kesimpulan yang ditarik pada tahap awal bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan jika tidak ditemukan bukti yang cukup kuat untuk mendukungnya dalam proses pengumpulan data selanjutnya. Namun, apabila kesimpulan awal tersebut tetap konsisten dan didukung oleh bukti-bukti yang valid saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. (Helpiastuti, 2025:162-163)

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono dalam bukunya “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D” (2021:365) Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan

pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan member check.

1. Perpanjangan Pengamatan

Pada tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti masih dianggap sebagai orang asing, masih dicurigai, sehingga informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam, dan masih memungkinkan banyak hal yang dirahasiakan. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk raport, semakin akrab (tidak ada lagi jarak), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Perpanjangan pengamatan yang peneliti lakukan adalah jika ada data yang dirasa kurang pas maka peneliti akan datang ke objek penelitian.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti dapat meningkatkan ketekunan dalam bentuk pengecekan Kembali apakah data yang telah ditemukan itu benar atau tidak, dengan cara melakukan pengamatan ssecara terus-menerus, membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi yang terkait, sehingga wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam.

3. Triangulasi

Sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif selanjutnya adalah Teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi

diartikan juga sebagai pengecekan data melalui beragam sumber, teknik dan waktu.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif merupakan suatu kondisi data/kasus yang berbeda dengan hasil penelitian. Analisis kasus negatif dapat dilakukan dengan melakukan pencarian data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan secara lebih mendalam. Uji ini bergantung pada seberapa besar kasus negative, jika ada 99% orang yang mengatakan bahwa si A, pengedar narkoba, sedangkan yang 1% menyatakan tidak (negatif), maka peneliti harus mencari tahu secara mendalam dan menemukan kepastian apakah 1% kelompok ini benar atau tidak. Jika pada akhirnya yang 1% kelompok ini kemudian menyatakan bahwa si A adalah pengedar narkoba, berarti kasus negatif tidak ada lagi. Dengan demikian, temuan penelitian menjadi lebih kredibel.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi merupakan bagian pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti secara autentik. Sebagai contoh, data hasil wawancara mendalam dengan informan dilengkapi dengan rekaman audio-visual saat dilakukannya wawancara mendalam.

6. Member Check

Merupakan suatu proses pengecekan data kepada sumber data. Adapun tujuan dilakukannya member check yaitu agar informasi yang diperoleh dalam laporan penelitian memiliki kesesuaian dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber data atau informan. Member check dapat

dilakukan setelah berakhirnya satu periode pengumpulan data. Mekanismenya dapat dilakukan secara individual, yaitu peneliti menemui sumber data atau bertemu dalam forum diskusi kelompok. Pada proses ini data dapat ditambahkan, dikurangi, ataupun ditolak oleh sumber data hingga diperolehnya kesepakatan Bersama, dapat berupa dokumen yang telah ditanda-tangani (Anim Porwanto, 2022:133-137).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, E. H. dkk. (2023). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Amrizal, D. (2021). *Metodologi penelitian sosial bagi administrasi publik*. Aqli.
- Ardyan, E. dkk. (2023). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif: Pendekatan metode kualitatif dan kuantitatif di berbagai bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2023. *Survei APJII: Pengguna internet di Indonesia tembus 215 juta orang* (online). Tersedia: <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang> (2 September 2025).
- Faustyna. (2023). *Metode penelitian kualitatif komunikasi (Teori dan praktek)*. UMSU Press.
- Helpiastuti, S. B. dkk. (2025). *Dasar-dasar Penelitian Administrasi (Teknik dan Pendekatan Metodologis)*. Bandung: Widina Media Utama.
- Hikmah, N. dkk. (2023). *Efektivitas program aplikasi LAPOR sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Mahmudin. (2020). *Efektivitas organisasi publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Marfuah, S. dkk. (2023). *Efektivitas aplikasi Elsimil (Elektronik Siap Nikah dan Siap Hamil) dalam pencegahan stunting pada Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

- Nurhajati, N. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenada Media.
- Pratiwi, A. (2020). *Good Governance dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Purwanto, A. (2022). *Konsep dasar penelitian kualitatif: Teori dan contoh praktis*. Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Sari, I. N. dkk. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press.
- Sarinah, dkk. (2025). *Governance dan administrasi publik: Teori, dinamika dan inovasi* (R. Persada, Ed.). CV. Gita Lentera.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Deepublish.
- Setiawan, I. dkk. (2022). *Bunga Rampai Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini*. Sukabumi: CV Jejak.
- Setiawan, R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherdi, D. dkk. (2021). *Peran literasi digital di masa pandemik*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Suryana. (2020). *Metodologi penelitian: Model praktis penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfah, A. K. dkk. (2022). *Ragam Analisis Data Penelitian: Sastra, Riset dan Pengembangan*. Pamekasan: IAIN Madura Press.
- Widiyani, F. R. dkk. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Zahir Publishing.
- Wulandari, D. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.