

**Literasi Digital Aparatur Sipil Negara di Unit Layanan Administrasi
Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal
Kementerian Dalam Negeri**

Zahwa Nabila Gumanti

NPP. 30.1413

*Asdaf Kabupaten Pulau Morotai, Provinsi Maluku Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: zahwanabilagumanti@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Irfan Uluputty, S.STP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Digital literacy is very important for ASN in providing excellent service. The various awards won by ULA in excellent service are the background for this research. **Purpose:** This study aims to analyze descriptively the ASN's digital literacy competence in providing excellent service to the community and local government. **Method:** A qualitative research method with a descriptive approach and the concept of ASN digital literacy competence, was chosen to analyze research data, the truth of the research result was tested through data triangulation. **Result:** ASN's digital literacy description found: 1) digital insight is quite good with a note of deficiencies in knowledge inequality; 2) digital skills are good; and 3) digital behavior, there is still a lack of understanding of the risks of using digital technology and its control capabilities. **Conclusion:** ASN Digital Literacy at ULA is quite good, but with some notes of improvement for increasing ASN Digital Literacy at ULA. **Keywords:** ASN, Competence, Literasi Digital, ULA*

ABSTRAK

Latar Belakang/Permasalahan: Literasi digital sangatlah penting bagi ASN dalam memberikan pelayanan yang prima. Berbagai penghargaan yang diraih oleh ULA dalam pelayanan prima melatarbelakangi penelitian. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis deskriptif kompetensi literasi digital ASN dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan pemerintah daerah. **Metode:** Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta konsep kompetensi literasi digital ASN, dipilih untuk menganalisis data penelitian, kebenaran atas hasil penelitian diuji melalui triangulasi data. **Hasil:** Gambaran literasi digital ASN menemukan: 1) wawasan digital cukup baik dengan catatan adanya kekurangan pada ketimpangan pengetahuan; 2) keterampilan digital sudah baik; dan 3) perilaku digital masih ditemukannya kekurangan pemahaman akan risiko bahaya penggunaan teknologi digital dan kemampuan pengendaliannya. **Kesimpulan:** Literasi Digital ASN di ULA sudah cukup baik, namun dengan beberapa catatan perbaikan untuk peningkatan literasi digital ASN di ULA. **Kata kunci:** ASN, Literasi Digital, ULA

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi pelayanan publik di Indonesia saat ini sedang berada pada fase reformasi birokrasi, yang dicanangkan sebagai perwujudan transformasi digital melalui e-government. Reformasi birokrasi memuat rencana pembangunan nasional dalam grand design 2010-2025. Fase reformasi birokrasi Indonesia terbagi kedalam 3 (tiga) tahapan fase reformasi birokrasi sesuai Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010. Fase ketiga (2020-2024), pemerintahan memfokuskan pada penguatan kapasitas birokrasi menjadi pemerintahan yang berkelas dunia. Pemerintah berkelas dunia memiliki empat pendekatan yaitu pelayanan berbasis digital; penyederhanaan sistem pemerintahan (user-friendly); penataan keuangan yang lebih baik; penguatan pada bidang penyerahan barang dan jasa publik; struktur pemerintahan yang lebih efisien dan tepat, terakhir adanya transformasi pada sektor pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik semakin berkualitas dan tata kelola semakin efektif dan efisien, dengan melibatkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkompentensi serta berkontribusi penuh sebagai agen of change dalam peningkatan pelayanan publik.

Kompentensi ASN terhadap pelaksanaan transformasi digital pada egovernment tidak terlepas dari Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sistem ini menekankan perubahan yang tidak hanya terfokus pada sistem pemerintahan, namun juga transformasi digital, baik dari sistem hingga sumber daya manusia (SDM) aparatur. Kualitas serta kompentensi ASN dalam melaksanakan kebijakan SPBE merupakan faktor pendukung transformasi digital untuk mendukung implementasi SPBE. ASN memiliki peranan yang besar dalam mengemban dan menentukan jalannya serta keberhasilan sistem dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

Kemampuan dan kompentensi dikembangkan melalui literasi digital, dengan demikian maka kemampuan dalam menggunakan informasi dan teknologi komunikasi dapat sesuai dengan penerapan SPBE. Literasi digital merupakan kompentensi yang utama yang dibutuhkan dalam menerapkan SPBE. Implementasi SPBE dalam penyelenggaraan pemerintahan, salah satu aspek determinan yakni pelaksanaan literasi digital terutama pada ASN. Literasi digital terdapat pada kompentensi yang ada pada ASN. Kemampuan dalam memanfaatkan dan mengelola dunia digital merupakan elemen penting dalam implementasi SPBE. Literasi digital yang ada pada ASN di Indonesia dinilai masih berada pada level yang rendah, di mana saat ini banyak sekali ASN yang masih belum cakap dan fasih dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi dalam menunjang kinerja pada pemerintahan.

Merujuk pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 38 tahun 2017, literasi digital ASN dirumuskan pada kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi digital secara bertanggungjawab dan bijaksana untuk menunjang aktivitas kerja, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, serta menghasilkan inovasi kebijakan dan program. Peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan peran kontribusi aktif dari pemerintah maupun masyarakat guna membangun kualitas layanan publik berbasis digital yang optimal melalui literasi digital yang mengikuti transformasi pelayanan publik.

Perkembangan transformasi pelayanan publik terbagi dalam dua masa periode. Pertama, pelayanan publik menggunakan konsep “The Old Public Administration”, yang prosesnya konvensional yang terbukti sangat sulit dilakukan dan terdapat banyak kekurangan yang ada (Denhardt, Janet V dkk, 2007). Kedua, dilanjutkan dengan fase periode konsep “The New Public Management” yang menekankan pada manajemen admistrasi publik, dan saat ini pelayanan publik berada pada fase baru dengan konsep pelayanan publik berbasis elektronik atau transformasi digital.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan publik saat ini didukung dengan adanya reformasi birokrasi pemerintahan yang tertuang dalam grand design Reformasi Birokrasi Pemerintahan tahun 2010–2025 yang menekankan adanya transformasi digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada perubahan pelayanan pemerintahan yang diwujudkan dengan adanya pelayanan yang berbasis digital yang memanfaatkan teknologi. Dengan lahirnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE dan Permen PAN-RB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara, maka semakin menekankan pentingnya kompetensi literasi digital bagi seorang ASN sebagai pendukung pengembangan literasi digital menjadi fokus permasalahan bagi ASN sebagai pelaksanaan dalam mewujudkan pelayanan yang optimal berbasis digital. ULA Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi Biro Ortaga Setjen Kemendagri memiliki pencapaian sebagai kepatuhan tertinggi terhadap standarisasi pelayanan publik yang saat ini berbasis digital yang didukung dengan literasi digital. Untuk mengetahui dari pencapaian tersebut maka penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan dimensi literasi digital, yaitu: dimensi wawasan digital ASN, dimensi keterampilan digital ASN, dan dimensi perilaku digital ASN (Law Nancy dkk, 2018).

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian Vience Mutiara Rumata, Dimas Aditya Nugraha, Rendahnya Tingkat Perilaku Digital ASN Kementerian Kominfo: Survei Literasi Digital Pada Instansi Pemerintah, pada Tahun 2020 yang menemukan bahwa Survei daring di Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan hasilnya adalah 44.9 persen dari 752 responden memiliki tingkat literasi digital yang baik. Akan tetapi, masih ada 13.7 persen responden yang memiliki tingkat literasi digital yang kurang (Rumata dkk, 2020). Penelitian Fika Fauzia, Adinda Virantika, Gerry Firmansyah, Langkah-langkah Strategis Pemenuhan Kebutuhan SDM Talenta Digital di Lingkungan Pemerintahan Indonesia yang menemukan bahwa Talenta digital SDM di Indonesia masih kurang disebabkan oleh 8 faktor penghambat dan dapat diselesaikan dengan pengoptimalisasian potensi dan sumber daya yang ada pada SDM. Langkah-langkah Strategis Pemenuhan Kebutuhan SDM Talenta Digital di Lingkungan Pemerintahan Indonesia dengan mengharmonisasi kan upaya-upaya agar sesuai dengan sasaran dan kebutuhan pemerintah Indonesia (Fauzia dkk, 2021). Penelitian Yana Yojana tentang Gambaran Literasi Digital Tenaga Kesehatan Peserta Pelatihan di Bapelkes Cikarang Kementerian Kesehatan RI yang menemukan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas tingkat literasi digital pada peserta Pelatihan di Bapelkes Cikarang Kementerian Kesehatan RI adalah sangat baik (Yojana Yana, 2022). Penelitian Ardy Firman Syah tentang Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pemerintah menemukan bahwa hasil penelitian disimpulkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang efektif diperlukan kerjasama yang baik antara pihak pemerintah dan masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan layanan yang sesuai (Syah Ardy Firman, 2021). Penelitian Ika Wulandari, Ramdani Priatna, dan Fikri A.T Andikaputra yang berjudul Sumedang Regency Asn Digital Literacy menemukan bahwa literasi digital ASN yang ada pada Kabupaten Sumedang masih terdapat kesenjangan pada ASNnya dan sebagai penyelesaiannya maka perlu dilakukan diklat atau pelatihan bagi ASN (Wulandari dkk, 2022). Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Tsania Ayu Zaharany, Rr. Tutik Sri Hariyati, dan Siti Anisah tentang Pengembangan Literasi Digital Keperawatan di masa Pandemi Covid-19 yang menemukan bahwa efektivitas pengembangan literasi digital yang berdampak pada mutu pelayanan dan keselamatan pasien diperlukannya motivasi tenaga keperawatan dan koordinasi pada sektor pengadaan fasilitas dan sistem layanan (Zaharany dkk, 2021).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Persamaan yang ditemukan pada jurnal Vience Mutiara Rumata dan Dimas Aditya Nugraha, 2020, dan Fika Fauzia dkk, 2021; terdapat persamaan pada teori yang digunakan, merupakan teori Literasi Digital dari UNESCO Tahun 2018 yang sama-sama terfokus pada kompetensi literasi digital ASN pada tingkat kementerian pusat dan nasional. Perbedaannya terdapat pada metode penelitian di jurnal Vience Mutiara Rumata, dkk dan pendekatan yang dilakukan yaitu penelitian statistik deskriptif dengan metode statistik kuantitatif. Selain itu lokus yang diambil adalah pada ULA Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi Biro Ortala Setjen Kemendagri. Persamaan yang ditemukan pada penelitian lainnya seperti yang dilakukan oleh Ardy Firmansyah, Ika Wulandari, dkk, dan Tsania Ayu Zaharany, dkk dapat disimpulkan bahwa terdapat kesamaan pada topik permasalahan yaitu mengenai literasi digital yang terfokus pada kompetensi SDMnya dan menggunakan metode penelitian kualitatif serta Teknik pengumpulan data berupa wawancara. Namun terdapat beberapa perbedaan pada teori yang digunakan serta lokus penelitian.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi literasi digital ASN di ULA Biro Ortala Setjen Kemendagri.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yakni pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami secara mendalam mengenai fenomena yang sedang dihadapi oleh objek penelitian, seperti wawasan, skill, dan perilaku yang dilakukannya secara keseluruhan, serta dengan cara menjabarkannya dalam bentuk kata-kata dalam suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah (Creswell, John W). Selanjutnya, penelitian menggunakan metode deskriptif yang menggambarkan fenomena-fenomena dan gambaran lengkap tentang fenomena literasi digital saat ini. Berdasarkan keterangan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif, meneliti bagaimana literasi ASN ULA pada Bagian Administrasi dan Konsultasi Biro Ortala Setjen Kemendagri dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis literasi digital ASN di ULA berdasarkan teori Literasi Digital ASN tercakup kedalam tiga dimensi yaitu wawasan digital, keterampilan digital, dan perilaku digital (Rumata dkk, 2021). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Wawasan Digital ASN

Wawasan digital ASN memuat beberapa indikator yang dapat menyimpulkan bagaimana penilaian terhadap wawasan digital yang dimiliki oleh ASN, sebagai berikut:

3.1.1 Pemahaman Mengenai Perangkat Keras dan Perangkat Lunak yang Umum Untuk Menunjang Aktivitas Kerja ASN

Kemampuan ASN dalam memahami perangkat keras dan perangkat lunak yang umum agar dapat menunjang aktivitas kerja ASN merupakan suatu penilaian terhadap ASN untuk menilai sejauh mana kemampuan tersebut dimiliki dalam menguasai wawasan digitalnya. Di mana apabila ASN masih belum dapat mengenal perangkat keras dan perangkat lunak dalam beraktivitas di dunia kerja, maka belum mampu dikatakan menguasai wawasan digital. ULA dalam melakukan pelayanan administrasi tentunya harus dapat menguasai wawasan digital yang ada, terutama dalam hal mengenal perangkat

keras dan perangkat lunak yang dimiliki. ASN ULA secara umum telah menggunakan berbagai perangkat keras dan lunak salah satu contohnya yaitu penggunaan Microsoft office yang menjadi modal penting yang digunakan dalam melakukan pelayanan.

3.1.2 Pengetahuan Mengenai Istilah-Istilah Dasar dalam Teknologi Digital

ASN di ULA mengetahui istilah-istilah dasar dalam teknologi digital dalam kesehariannya. Istilah dasar dalam teknologi seperti pemahaman pada istilah Internet of Things (IoT), Big Data, Artificial Intelligence (AI). ASN di ULA cukup mengetahui dan cukup mengenal istilah-istilah dasar dalam teknologi digital, terutama yang berhubungan dengan aktivitas kerja sehari-hari.

3.1.3 Pengetahuan Dalam Pencarian Data Dan Informasi Yang Relevan Serta Memahami Tantangan Penelusuran Melalui Internet

ASN di ULA Kemendagri dikatakan dapat melakukan pencarian data dan informasi yang relevan serta memahami tantangan penelusuran melalui internet. Seluruh pegawai yang ada di ULA tak hanya ASN, dapat melakukan pencarian data dan informasi yang relevan serta memahami tantangan penelusuran melalui internet. Kegiatan pencarian data dan informasi yang relevan melalui internet dilakukan oleh pegawai di ULA hal ini berkaitan dengan ASN di ULA harus selalu update dengan perkembangan data-data terbaru yang dapat ditemukan melalui internet yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di ULA melalui aplikasi SIOLA

3.1.4 Pengetahuan Global Tentang Teknologi Digital

Hampir keseluruhan ASN di ULA memiliki pengetahuan yang secara global tentang teknologi digital dengan baik, namun standar dalam pengetahuan tersebut sangatlah berbeda antara ASN yang dapat dikategorikan berdasarkan usia dari ASN. Umur 40 tahun ke atas ASN yang ada di ULA dinilai masih tertinggal dalam pengetahuan mengenai teknologi digital dibandingkan dengan generasi milenial pada saat ini, dan ini bukanlah suatu permasalahan khusus yang dimiliki oleh ULA Kemendagri, namun hal ini juga menjadi permasalahan yang secara umum jika membahas mengenai golongan usia.

Penulis menyimpulkan dimensi wawasan digital ASN disimpulkan dari kelima indikator, ASN di ULA dikatakan baik dengan catatan mengenai masih ada ketimpangan ilmu pengetahuan mengenai teknologi pada kelompok usia yang tua yang harusnya dapat dikurangi pada ASN yang ada di ULA Kemendagri.

3.2. Keterampilan Digital ASN

Keterampilan digital ASN sebagai sebuah kelanjutan dari wawasan yang diaplikasikan dalam literasi digital. ASN yang memiliki keterampilan digital tentunya mampu memiliki untuk berkomunikasi, mengakses, serta mengolah informasi sesuai dengan kebutuhannya. Ada 6 indikator dalam menentukan keterampilan digital yang dimiliki ASN.

3.2.1 Kemampuan Mengoperasikan Aplikasi Dan Memanfaatkan Fitur Yang Biasa Digunakan Untuk Berkomunikasi Melalui Teknologi Digital Dalam Rangka Menunjang Aktivitas Kerja

Sosial media yang dimiliki oleh ULA, yang dikelola oleh ASN yang bertugas di ULA sebagai sarana berkomunikasi sosial media yang dikelola oleh ASN menggambarkan ASN di ULA cukup cakap dalam menggunakan teknologi digital dalam berkomunikasi sebagai penunjang aktivitas kerja ASN di ULA dalam memberikan informasi dan mewujudkan pelayanan yang lebih prima.

3.2.2 Kemampuan Melakukan Pencarian Data Dan Informasi Yang Relevan Serta Memahami Tantangan Penelusuran Melalui Internet

Keseharian ASN di ULA yang selalu menggunakan internet sebagai bagian utama dalam menjalankan pelayanan melalui website SIOLA. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana kemampuan ASN di ULA yang baik dalam melakukan pencarian data dan tantangan dalam memilih berita yang relevan yang sesuai dengan data serta informasi yang dibutuhkan.

3.2.3 Kemampuan Menentukan Data Serta Informasi Yang Relevan Dan Terpercaya Untuk Dijadikan Rujukan

ASN di ULA Kemendagri sebagai unit yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah daerah, ULA juga sebagai promotor serta pemberi informasi pertama dalam hal informasi serta data-data yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Kemendagri, selain itu ULA juga turut memberikan gambaran informasi-informasi terbaru yang ada di lingkup pemerintahan yang bersifat general yang menuntut ASN untuk dapat memberikan data yang relevan dan rujukan yang sesuai dalam memberikan pelayanan, baik berupa data peraturan, perundang-undangan, bahkan juknis.

3.2.4 Kemampuan Memetakan Relevansi Perkembangan Teknologi Digital Dengan Tugas Dan Fungsi Unit Kerja Atau Institusi

Peneliti menemukan ASN di ULA Kemendagri dapat memetakan relevansi perkembangan teknologi digital dengan tugas dan fungsi ULA, hal ini juga berkaitan dengan seluruh proses pelayanan yang berbasis digital.

3.2.5 Kemampuan Mengadaptasi Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Unit Kerja Atau Institusi

ASN mampu dan sudah dibekali keterampilan dalam mengoperasikan teknologi digital melalui pelatihan yang diberikan oleh pemenang dari pihak pengadaan barang dan jasa pada teknologi digital yang disediakan di ULA, dan hal tersebut dilakukan untuk kelancaran dan keefektifan dalam bekerja.

3.2.6 Kemampuan Memanfaatkan Teknologi Digital Untuk Mengambil Keputusan

ASN yang bukan perpegang pada pemegang pengambil keputusan pada dasarnya saat dilakukan observasi ditemukan bahwa ASN di ULA Kemendagri masih rendah dalam hal pemanfaatan penggunaan teknologi IoT, big data dan AI dalam pengambilan keputusan.

Pada dimensi keterampilan digital yang digambarkan pada enam indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa ASN di ULA Kemendagri memiliki keterampilan digital yang baik, hal ini diperoleh karena ASN di ULA mendapatkan pelatihan dan bimtek dalam penggunaan teknologi yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang prima oleh ULA.

3.3. Perilaku Digital ASN

Perilaku digital merupakan penerapan komponen yang bersifat personal, lokal, maupun global. Perilaku digital yang termasuk dalam kompetensi literasi digital merupakan bagaimana seorang ASN dalam menyikapi digitalisasi dan perkembangan teknologi digital lainnya. Dimensi perilaku digital ASN digambarkan ke dalam empat indikator sebagai ukuran dalam menilai perilaku digital sebagai berikut:

3.3.1 Kesadaran Mengenai Risiko Pemanfaatan Teknologi Digital Dan Kemampuan Untuk Mengendalikannya

Kesadaran ASN ULA mengenai risiko pemanfaatan teknologi digital belum seluruhnya ASN di ULA paham mengenai risiko pemanfaatan teknologi digital, terutama pada handphone. Masih ada ASN yang belum paham terkait pencurian data maupun kegiatan hacker yang dapat terjadi. ASN yang dikatakan pada golongan umur yang termasuk dalam kategori tua (bukan generasi milenial) kebanyakan ASN tersebut masih belum paham dan bahkan ada yang tidak tahu dengan risiko apa saja yang ditimbulkan dalam pemanfaatan teknologi digital. ULA melimpah persoalan keamanan dan risiko dalam penggunaan teknologi digital kepada Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kemendagri.

3.3.2 Kesadaran Mengenai Kelemahan Dan Konsekuensi Etis Dalam Berkomunikasi Melalui Teknologi Digital

Peneliti menemukan bahwa adanya regulasi yang terkait kode etik yang merupakan keputusan Kepala Biro Ortala Nomor Tentang Kode Etik Khusus Petugas Layanan Di Unit Layanan Administrasi Kemendagri yang merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik di ULA Kemendagri sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundangan yang berlaku.

3.3.3 Kemampuan Menganalisis Dan Menyajikan Data Dan Informasi, Serta Memahami Etika Dan Regulasi Terkait Konten Digital

ASN di ULA dikatakan mampu dalam menganalisis dan menyajikan data informasi serta memahami etika dan regulasi mengenai konten digital. Didukung dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat regulasi mengenai kode etik petugas layanan ULA yang didalamnya sudah terdapat aturan yang mengatur mengenai bagaimana etika dalam menyajikan serta menganalisis data melalui regulasi tersebut, yaitu terdapat pada Keputusan Kepala Biro Ortala Tentang Kode Etik Khusus Petugas Layanan Di Unit Layanan Administrasi Kemendagri.

3.3.4 Kemampuan Dalam Memberikan Inovasi Kebijakan Bagi Institusi yang Memiliki Dampak Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Inovasi yang ada di website SIOLA Kemendagri yaitu pada fitur pending, fitur pending merupakan fitur yang merupakan sebuah inovasi dari ASN ULA Kemendagri, fitur tersebut merupakan sebuah status dalam pelayanan yang dilakukan melalui website SIOLA, fitur pending akan muncul apabila masih terdapat kekurangan atau kesalahan yang ada pada proses pengajuan layanan secara online. Dengan adanya fitur tersebut dengan segera pihak pengguna layanan dapat mengetahui kekurangan dari pengajuan layanan yang dilakukan di ULA Kemendagri.

Inovasi selanjutnya adalah tracking yang ada pada website SIOLA. Tracking pada website SIOLA menggambarkan alur proses pelayanan yang diajukan sudah mencapai proses pada tahap apa dan di mana layanan tersebut sedang berjalan, dengan begitu pengguna layanan dapat mengetahui sejauh mana ajuan pelayanannya sedang diproses dan hal ini dapat memberikan kepuasan pada pengguna layanan dalam menerima layanan yang diberikan oleh ULA Kemendagri sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Renstra Setjen Kemendagri juga menunjukkan bagaimana inovasi-inovasi yang telah diraih oleh ASN di ULA.

Dimensi perilaku digital yang terdapat dalam empat indikator ukuran. Penilaian perilaku digital yang telah dijelaskan di atas, menggambarkan bahwa perilaku digital ASN di ULA Kemendagri cukup baik,

namun terdapat kekurangan pada indikator memiliki kesadaran mengenai risiko pemanfaatan teknologi digital dan kemampuan untuk mengendalikannya yang masih rendah.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan analisis sejauh mana kompetensi literasi digital ASN yang menggunakan teori literasi digital ASN, yang dikemukakan oleh Rumata, dkk tahun 2020 yang dikembangkan dari konsep literasi digital UNESCO tahun 2018 yang berbeda dengan penelitian lainnya. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menemukan literasi digital ASN di ULA yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Penelitian ini dilakukan sebagai analisis pendukung keberhasilan dalam pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat dan pemerintah daerah yang mendapatkan berbagai penghargaan mengenai pelayanan yang prima yang sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa literasi digital ASN di ULA berada pada ukuran yang cukup baik namun dengan beberapa catatan. Dimensi wawasan digital ASN berada pada ukuran yang dapat dikatakan baik. ASN yang ada di ULA memenuhi dimensi wawasan digital yang disimpulkan dari kelima indikator, namun dengan catatan mengenai masih adanya ketimpangan ilmu pengetahuan mengenai teknologi pada kelompok usia yang tua yang harusnya dapat dikurangi pada ASN yang ada di ULA. Dimensi keterampilan digital berada pada ukuran yang dapat dikatakan baik. Keterampilan digital yang digambarkan pada enam indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa ASN di ULA Kemendagri memiliki keterampilan digital yang cukup baik, hal ini diperoleh karena ASN di ULA Kemendagri mendapatkan pelatihan dan bimtek dalam penggunaan teknologi yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang prima. Dimensi perilaku digital ASN berada pada ukuran yang cukup baik. Dalam empat indikator ukuran dalam penilaian perilaku digital ASN menggambarkan bahwa perilaku digital ASN di ULA Kemendagri cukup baik, namun terdapat kekurangan pada indikator memiliki kesadaran mengenai risiko pemanfaatan teknologi digital dan kemampuan untuk mengendalikannya yang masih rendah. Masih ada ASN yang belum memahami sepenuhnya mengenai risiko dalam pemanfaatan teknologi digital dan cara mengatasinya.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan telaah yang hanya memuat sampel penelitian yang hanya ada pada komponen ULA, keterbatasan tersebut dapat dilengkapai dengan adanya penambahan perbandingan sampe pada komponen lain yang ada di Kemendagri sebagai penguat akan hasil penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Literasi digital merupakan kunci utama dari tata kelola digital (*digital governance*). Sebagai pelayanan yang berbasis digital, ULA Kemendagri harus memiliki perhatian khusus terhadap literasi digital ASN. Untuk itu penelitian ini merekomendasikan agar program peningkatan kompetensi literasi digital di ULA dapat difokuskan lagi pada tiap-tiap dimensi. Pada dimensi wawasan digital, ULA Kemendagri diharapkan melakukan kegiatan peningkatan pengetahuan mengenai teknologi digital secara umum. Untuk dimensi keterampilan digital untuk secara keseluruhan indikator dapat dikatakan lebih baik dari dimensi yang lain, namun untuk sebagai langkah peningkatan kualitas keterampilan digital ASN, penelitian ini menyarankan untuk melakukan peningkatan skill mengenai pengambilan keputusan dengan pemanfaatan teknologi seperti penggunaan teknologi IoT, Big Data, dan AI untuk mendukung tugas dan fungsi pokok satuan kerja di ULA. Terakhir pada dimensi perilaku digital ASN, ULA diharapkan mampu melakukan

kegiatan dan program yang dapat meningkatkan kesadaran dalam pemanfaatan teknologi digital dan kemampuan untuk mengendalikannya secara umum.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis ditujukan kepada Allah SWT, kedua orang tua penulis yang sepenuh kasih mendukung penulis dengan seluruh cintanya, serta nenek, keluarga, dan adik-adik tercinta. Dan kepada Dosen Pembimbing, Bapak Irfan Uluputty, S.STP,M.Si, dan seluruh sahabat yang mendukung penulis dengan doa-doa yang melangit sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, John W. *Research Design*, 1386.

Denhardt, Janet V., and Robert B. Denhardt. *The New Public Service*, 2007.

Fauzia dkk., *Langkah-langkah Strategis Pemenuhan Kebutuhan SDM Talenta Digital di Lingkungan Pemerintahan Indonesia*, 2021

Law, Nancy, David Woo, Jimmy de la Torre, and Gary Wong. "A Global Framework of Reference on Digital Literacy."

Rumata dkk 2020. "Rendahnya Tingkat Perilaku Digital ASN Kementerian Kominfo : Survei Literasi Digital Pada Instansi Pemerintah" 4, no. July (2020): 467–84. <https://doi.org/10.25139/jsk.v4i2.2230>.

Syah, Ardy Firman. "Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pemerintah." *Civil Service* 15, no. 2 (2021): 25–34. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/340>.

Wulandari dkk, *Sumedang Regency Asn Digital Literacy*, 2022

Yojana Yana, *Gambaran Literasi Digital Tenaga Kesehatan Peserta Pelatihan di Bapelkes Cikarang Kementerian Kesehatan RI*, 2022

Zaharany dkk, *Pengembangan Literasi Digital Keperawatan di masa Pandemi Covid-19,2021*