



Analisis Pentingnya Literasi Digital ASN dalam Mendukung Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia

Frigia Amasia¹, Khansalaili Hasna Wibawati^{2*}

^{1,2} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Jl. Margonda Raya, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424, Indonesia

Abstract

Digital Literacy is a critical aspect in this era of massive technological development. Especially regarding digital transformation in Indonesia, which is currently echoed by the government as a positive step in shaping excellent public services. However, various problems are still found, including the low competence of civil servants in the field of technology, differences in civil servant's perspective on technology, and a limited budget. State civil apparatus who play an important role in providing public services to the community must be able to have digital literacy skills so that the services provided run optimally. Therefore, the government is expected to pay attention to the digital literacy aspect of civil servant's through education, training, and providing access to support for technological infrastructure.

Keywords: *Digital Literacy; Civil Servant; Public Services*

Abstrak

Literasi Digital merupakan aspek yang sangat penting di era gempuran masifnya perkembangan teknologi saat ini. Terutama mengenai transformasi digital di Indonesia yang saat ini digaungkan pemerintah sebagai langkah positif dalam membentuk pelayanan publik yang prima. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan diantaranya kompetensi ASN yang masih rendah di bidang teknologi, perbedaan cara pandang ASN akan teknologi, dan anggaran yang masih terbatas. Aparatur sipil Negara yang memegang peranan penting dalam pemberian pelayanan publik ke masyarakat harus bisa memiliki kemampuan literasi digital agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan optimal. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat memperhatikan aspek literasi digital ASN melalui pendidikan, pelatihan, dan pemberian akses dukungan atas infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: *Literasi Digital; ASN; Pelayanan Publik*

* **Author correspondence:** khansalaili.hasna@ui.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.35724/mjpa.v6i2.5703>

© 2024 by the authors. Licensee Musamus Journal of Public Administration, Program Study State Administration Science, Musamus of University. This is an open access article under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC-BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Pendahuluan

Di era revolusi industri 4.0 yang saat ini sudah ingin mengarah ke era society 5.0, teknologi memegang peranan yang sangat besar bagi kehidupan manusia termasuk di dalam birokrasi. Sebagai sebuah bentuk respon menyesuaikan perubahan, pemerintah Indonesia menerapkan berbagai transformasi di dalam pelayanan publik guna memaksimalkan layanan yang diberikan ke masyarakat. Selain itu, kehadiran pandemi menjadi momentum sebagai akselerator bagi transformasi digital dalam penyampaian layanan publik (Agostino et al, 2021).

Kehadiran teknologi terbukti dapat menambah kualitas dalam pelayanan publik di Indonesia. Sebagaimana yang disebutkan Hadi et al (2020) masyarakat yang terbuka akan teknologi semakin menuntut pemerintah untuk menyediakan sebuah pelayanan yang lebih transparan, modern, humanis, inklusif yang menggunakan teknologi digital. Dalam menjawab tantangan ini, pemerintah harus bisa menyediakan sistem tata kelola pemerintahan yang semula tertutup menjadi lebih terbuka (*closed to open*). Berdasarkan catatan Evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) terdapat perkembangan Indeks Pelayanan Publik secara nasional dari angka 3,63 pada 2019 menjadi 3,84 pada tahun 2020.

Meskipun angka ini terlihat ada perkembangan, pelayanan publik di Indonesia masih membutuhkan perbaikan. Trubus Rahadiansyah, seorang Analis Kebijakan Publik Universitas Trisakti menyatakan pelayanan publik berbasis digital masih menemui kekurangan yakni adanya sumber daya manusia tidak terampil dalam memakai informasi teknologi[†] (Media Indonesia, 2022). Padahal sejatinya SDM inilah yang seharusnya menjadi ujung tombak pelayanan publik.

Di negara berkembang, salah satunya Indonesia, literasi digital menjadi salah satu aspek penting yang mendukung keberhasilan adanya perkembangan teknologi di dalam pelayanan publik. Fasasi & Heukelman (2017) menggarisbawahi bahwa literasi digital yang tinggi dapat membantu membangun keberlanjutan e-government yang efektif di negara berkembang. Literasi digital terdiri dari berbagai keterampilan, seperti menggunakan ponsel, internet, dan komputer untuk mengakses informasi dan untuk menciptakan interaksi yang sukses dengan anggota masyarakat lainnya.

Berdasarkan studi Program for International Student Assessment (PISA) yang di rilis OECD (2019), Indonesia menempati ranking ke-62 dari 70 negara terkait dengan tingkat literasi sehingga dapat dikatakan Indonesia memiliki tingkat literasi yang rendah. Syarif Bando selaku Kepala Perpustakaan Nasional (2021) mengatakan bahwa permasalahan Indonesia saat ini adalah rendahnya literasi digital. Beberapa permasalahan dianggap sebagai titik balik dalam transformasi pelayanan publik, maka instansi pemerintah harus mewujudkan kehadiran digitalisasi dalam proses pelayanan publik. Akan tetapi, proses digitalisasi pelayanan publik belum berjalan maksimal karena terdapat kesenjangan antar lembaga pemerintah maupun antar wilayah. Selain itu, sebagian besar instansi pemerintah masih tertinggal dalam digitalisasi layanan publik.

Meskipun teknologi digital sudah banyak digunakan, namun masih banyak masyarakat yang belum mampu memanfaatkannya secara efektif, termasuk pegawai ASN di Indonesia (Herlina, 2014). Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pekerja pada instansi pemerintah yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu PNS (pegawai negeri sipil) dan PPPK (pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja). Di era transformasi digital, ASN memainkan peran penting sebagai agen perubahan dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik. Menurut Bank Dunia (2016), Indonesia membutuhkan sembilan juta orang yang memiliki literasi digital tinggi pada tahun 2030. Khususnya, para ASN yang diharapkan memiliki tingkat literasi digital yang baik untuk mewujudkan pelayanan publik.

Dalam hal ini, kunci keberhasilan dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik adalah meningkatkan literasi digital pada ASN (Utami, 2020). Partisipasi aktif ASN dalam meningkatkan literasi digital, tentunya menjadi sarana layanan publik digital nasional yang dapat mempercepat perkembangan kualitas layanan publik. Namun, beberapa ASN masih belum sadar dan belum bisa mengakses berbagai layanan digital karena rendahnya literasi digital. Kurangnya literasi digital ASN ini menjadi suatu permasalahan yang penting untuk dibahas karena menghalangi organisasi sektor publik untuk tumbuh dan beradaptasi dengan era digital. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa literasi digital sangat penting diterapkan di kalangan ASN sebagai bentuk kesiapan ASN untuk mewujudkan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia.

2. Tinjauan Literatur

2.1 Literasi Digital

Literasi digital memiliki pengertian kesadaran, pemahaman, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan warga negara untuk beraktivitas di lingkungan yang mendukung TIK (Sun et al., 2015). Sebagai suatu kemampuan yang penting di era teknologi, pelatihan literasi digital dipergunakan untuk meningkatkan keterampilan digital dan menjadi sesuatu yang penting sebagai kompetensi utama yang harus dimiliki oleh warga negara (Buckingham, 2015; Zhang & Zhu, 2016).

Kompetensi literasi digital terdiri dari tiga komponen yakni keterampilan (*skills*), wawasan (*knowledge*), dan perilaku (*attitude*) (Law et al., 2018). Keterampilan mencakup akan kemampuan mengoperasikan fitur atau aplikasi

[†] Astutti, I. (2022, February 1). *Pengamat: Pelayanan Publik Berbasis Digital Dilematis*. Media Indonesia. <https://mediaindonesia.com>

yang digunakan dalam menunjang pekerjaan, dapat menentukan informasi serta data apa yang relevan dan kredibel sebagai rujukan, dan mengadaptasi teknologi digital dengan tujuan efektivitas dan efisiensi unit kerja atau institusi dapat meningkat. Wawasan digital mencakup berbagai pengetahuan, seperti mengenali berbagai perangkat keras maupun lunak yang digunakan untuk menunjang pekerjaan, wawasan global akan teknologi digital, pengetahuan akan cara-cara mencari data serta informasi yang relevan serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam pencarian informasi melalui internet. Sedangkan perilaku (*attitude*) mencakup kesadaran akan risiko menggunakan teknologi digital, kesadaran akan bagaimana mengendalikan teknologi digital, menganalisis serta menyajikan data informasi, dan memahami regulasi dan etika yang berkaitan dengan konten digital.

Berbagai komponen yang telah dijelaskan tersebut menjelaskan bahwa literasi digital tidaknya tercakup dalam aspek teknis tetapi juga non teknis. Teknis menekankan pada kemampuan operasional di dalam menggunakan alat, baik perangkat lunak maupun perangkat keras sedangkan non teknis memiliki arti mengenai pengetahuan dan perilaku atas dampak dari kemampuan teknis yang dilakukan.

2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi diartikan sebagai proses pengembangan atau peningkatan proses organisasi melalui penggunaan teknologi dan data digital. Crawford et al. (2020) mengatakan bahwa istilah digitalisasi mengarah pada penggunaan teknologi dan data digital untuk membangun budaya digital. Pada kenyataannya, data digital berfungsi sebagai sumber bantuan utama di seluruh prosedur. Apabila sudah dalam tahap digitalisasi, organisasi akan lebih efisien dan produktif (Hikmawati & Alamsyah, 2018; Opute et al., 2020).

Tentunya, digitalisasi berperan penting dalam proses pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya. Winardi (2012) menyatakan bahwa pemerintah sebagai lembaga birokrasi yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemerintah diharapkan dapat menerapkan digitalisasi dalam pelayanan publik agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa bidang pelayanan publik tertentu harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Hal ini menjadi bukti bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik sangat penting dilakukan. Digitalisasi pelayanan publik mengarah pada serangkaian inisiatif yang menggunakan data dan teknologi digital untuk menyederhanakan pelayanan publik agar dapat melayani kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dengan lebih baik. Dengan adanya digitalisasi pelayanan publik, diharapkan akan meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang prima dan bermutu.

Selain itu, Harvard JFK School of Government menunjukkan bahwa ada tiga elemen keberhasilan yang perlu ditanggapi dengan serius untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor pelayanan publik. Komponen kesuksesan digitalisasi pelayanan publik terdiri dari *support*, *capacity* dan *value* (Indrajit, 2002). Pertama, *support* yang diperlukan untuk mendukung berbagai program pembangunan dan pengembangan digitalisasi dalam sektor publik, Mengingat budaya birokrasi biasanya didasarkan pada paradigma manajemen *top-down*, maka sangat jelas bahwa para pimpinan pemerintah harus mendukung penerapan digitalisasi. Kedua, *capacity* yang didefinisikan sebagai kemampuan atau pemberdayaan pemerintah daerah untuk mewujudkan visi digitalisasi pelayanan publik yang diikuti dengan ketersediaan dana, sumber daya manusia, dan infrastruktur. Ketiga, *value* mengarah pada pemerintah yang menentukan kategori digitalisasi pelayanan publik sebagai prioritas utama guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memberikan manfaat (*values*) yang dapat dilihat masyarakat.

3. Metode

Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian studi literatur. Nazir (2014) mengatakan bahwa studi literatur adalah metode yang digunakan dan diperlukan di dalam suatu penelitian melalui penelaahan berbagai kajian kepustakaan. Adapun tujuan dari metode ini adalah untuk mendapatkan data di lapangan tanpa terjun secara langsung.

Artikel ini akan memakai sumber data yang relevan (laporan penelitian, data hasil penelitian, jurnal ilmiah, berita, media internet) sebagai sumber data primer dan peraturan dasar, buku, dan lainnya sebagai data sekunder.

Setelah memperoleh berbagai referensi, akan dilakukan analisis data menggunakan analisis deskriptif. Analisis ini dilakukan dengan berbagai fakta yang dideskripsikan dan dianalisis dimana tidak hanya sekedar menjelaskan tetapi juga menyediakan penjelasan yang komprehensif untuk dipahami (Nazir, 2014).

4. Pembahasan

4.1. Kesenjangan Literasi Digital ASN

Di era industri 4.0 yang menuju ke pada era society 5.0 sudah banyak perubahan yang masif terjadi terutama di sektor TIK. Berbagai kegiatan dengan pemanfaatan teknologi menjadikan pekerjaan menjadi lebih efisien melalui *system server* sehingga seluruh kegiatan bisa dilakukan di dalam satu kesatuan sistem terintegrasi. Pelayanan publik di Indonesia pada bidang kesehatan misalnya, saat ini dikembangkan sebuah aplikasi satu sehat yang mana platform digital ini membantu untuk mengintegrasikan data rekam medis pasien yang bisa bermanfaat baik untuk penyedia layanan kesehatan maupun pasien (Kementerian Kesehatan, 2022). Aplikasi ini mengintegrasikan seluruh data kesehatan pasien yang ada di berbagai fasilitas kesehatan, tidak hanya rumah sakit tetapi juga laboratorium, klinik, dan apotek. Pasien

saat ini sudah tidak perlu repot menggunakan atau mengirim dokumen secara konvensional karena seluruh data sudah menjadi satu kesatuan di dalam platform tersebut. Contoh lainnya adalah adanya pengembangan sistem pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! yang mana masyarakat bisa melakukan pengaduan mengenai pelayanan publik melalui *website* dan aplikasi SP4N-LAPOR!. Sistem pengelolaan pengaduan ini terintegrasi ke berbagai instansi baik pemerintah pusat maupun daerah sehingga pengaduan akan lebih tepat ditangani karena mendorong adanya *no wrong door policy* atau pengaduan apapun dengan jenis apapun akan bisa disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang (Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, 2021).

Namun, disamping dari perkembangan berbagai transformasi digital pada pelayanan publik di Indonesia, literasi digital sebagai salah satu penopang digitalisasi pelayanan publik di kalangan ASN masih terbilang memerlukan perbaikan. Masih banyak organisasi dan institusi yang mendapati kendala dalam pengoperasian teknologi internet. Kendala ini mengarah pada masih rendahnya *skill* atau kemampuan SDM sehingga pemberdayaan akan teknologi informasi menjadi belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan survei yang dilakukan pada Kementerian Kominfo terhadap perilaku digital Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana hanya sekitar 44,9% atau 752 responden yang mempunyai tingkat literasi digital yang baik sedangkan masih ada 13,7% mempunyai tingkat literasi digital yang rendah (Rumata, 2020). Berbicara lebih lanjut, masih rendahnya literasi digital ASN ini juga ditengarai oleh adanya kompetensi ASN yang juga masih rendah dimana berdasarkan keterangan Bima Haria Wibisana selaku Pelaksana tugas (Plt) Kepala Badan Kepegawaian Negara bahwa ASN yang mendapat kinerja kategori pekerja *star* atau yang memiliki performa dan kompetensi tinggi hanya sebesar 19,82% yang mana masih sangat rendah dibandingkan dengan kategori pekerja *deadwood* atau ASN yang kinerja dan kompetensinya rendah (Kompas, 2022).

4.2. Literasi Digital ASN dalam Meningkatkan Digitalisasi Pelayanan Publik

Literasi digital mengacu pada kesadaran, sikap, dan kapasitas individu dalam menggunakan alat dan fasilitas digital secara tepat dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mengakses, mengelola, menganalisis, mengevaluasi, mengintegrasikan, membangun pengetahuan baru, menciptakan media bentuk ekspresi, dan berkomunikasi dengan orang lain (Martin, 2006). Nuryadi & Widiatmaka (2023) menyatakan bahwa ASN harus mampu memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka literasi digital menjadi sangat penting dalam situasi ini dan harus ditingkatkan oleh seluruh ASN.

Pada konteks ini, kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah tidak dapat ditingkatkan, apabila ASN tidak mengembangkan literasi digital secara maksimal. Menurut Menkominfo, literasi digital sangat penting bagi ASN dalam menjalankan fungsi dan meningkatkan kompetensinya. Hal ini juga bertujuan agar ASN lebih paham dalam ranah digitalisasi pelayanan publik (Leonardo, 2022).

Selanjutnya, literasi digital ASN menciptakan hubungan antara masyarakat dengan E-Government sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik. ASN seharusnya dapat bertindak sebagai pelaksana yang mendorong perbaikan tata kelola melalui digitalisasi pelayanan. Dengan adanya literasi digital ASN, diharapkan dapat berkontribusi pada pemerintahan yang lebih terbuka. Maka, masyarakat dapat merasakan keterwakilan mereka dalam pengambilan keputusan administratif, politik, dan pada akhirnya digitalisasi pelayanan publik berjalan dengan baik.

ASN yang memiliki kemampuan literasi digital dapat membuat pemerintahan berfungsi lebih efisien dan pelaksanaan e-Government dapat membantu hubungan masyarakat-pemerintah (Vineet Agrawal et al., 2012). Hal ini menjamin pertukaran informasi yang bermanfaat antara masyarakat dengan pemerintah. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan tepat waktu. Kemudian, masyarakat juga bisa memberikan masukan dengan cara yang cerdas dan signifikan, kapan pun dan di mana pun karena adanya digitalisasi pelayanan yang menjangkau seluruh tempat. Akibatnya, pemerintah hanya berorientasi pada pengambilan kebijakan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Selain itu, literasi digital ASN dapat mengurangi potensi korupsi dalam pelayanan publik sehingga tidak meresahkan masyarakat. Lebih lanjut, melalui e-Government, literasi digital meningkatkan efektivitas dan transparansi pemerintahan. Di sisi lain, ASN juga harus diberikan pelatihan terbaik agar dapat menangani permasalahan teknis, mengenali tuntutan dan solusi teknologi, menerapkan teknologi secara kreatif, dan menemukan kesenjangan digital. Seiring berjalannya waktu, kepuasan masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan publik dapat meningkat sebagai hasil dari keterampilan yang membuat kebijakan layanan publik digital atau e-Government yang berfungsi dengan baik.

4.3. Tantangan dalam Meningkatkan Literasi Digital ASN

Seperti yang telah dijelaskan, literasi digital ASN berpengaruh terhadap implementasi digitalisasi pelayanan karena sangat penting untuk mempercepat dan menyederhanakan prosedur pelayanan publik, serta menjamin akuntabilitas dan transparansi kualitas pelayanan. Penting untuk diingat bahwa infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia (SDM) harus ditingkatkan secara bersamaan dan terpadu. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai, seperti ketersediaan unit media untuk pelayanan informasi juga diperlukan untuk mendukung digitalisasi pelayanan yang berkualitas tinggi.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, fasilitas digital ini dimaksudkan untuk menjamin sistem pengelolaan informasi dapat berjalan secara efektif sehingga ASN dituntut untuk meningkatkan literasi digital sebagai upaya mendukung digitalisasi pelayanan di Indonesia. Akan tetapi, dalam meningkatkan literasi digital ASN masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Berikut ini adalah beberapa tantangan yang masih menghadang dalam implementasi program digitalisasi pelayanan publik, meliputi:

1. Sumber daya manusia (SDM) masih sangat rendah kualitasnya
Sumber daya manusia di Indonesia dikatakan memiliki kualitas yang masih rendah sehingga pelatihan khusus diperlukan untuk menjadi individu yang dapat dipercaya. Metode yang diciptakan untuk meningkatkan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengalaman di industri jurnalisme menunjukkan hal ini. Lalu, digitalisasi pelayanan diharapkan dapat mendistribusikan informasi secara efektif, mereka perlu terus mengasah kemampuan media mereka.
2. Perbedaan cara pandang
Perbedaan pendapat artinya media tidak mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah secara utuh, melainkan hanya yang sejalan dengan kepentingan pemerintah dalam menjaga citra atau reputasinya. Akibatnya, masyarakat sebagai penerima informasi masih belum memahami maksud dan tujuan pemberitaan tersebut.
3. Anggaran yang terbatas
Kemampuan suatu organisasi dalam mengelola anggarannya juga berdampak pada keberhasilannya. Tujuan organisasi mungkin tidak tercapai dan perkembangan lembaga mungkin berjalan lambat, apabila sumber daya yang tersedia tidak mencukupi atau digunakan secara tidak tepat. Belanja media yang efektif dan anggaran yang memadai sangat penting untuk pertumbuhan organisasi. Kementerian Komunikasi dan Informatika di Indonesia masih terkendala dengan masalah anggaran sehingga sulit mendanai kegiatan tertentu. Akibatnya, peran humas dalam membantu kementerian memenuhi tugasnya terkadang terasa terlalu besar karena beberapa pegawai harus mengumpulkan dokumentasi dan data saat berada di lokasi kerja agar dapat digunakan di kemudian hari.
4. Berorientasi pada kepentingan pribadi
Selain itu, lembaga pemerintah menunjukkan bahwa beberapa pelayanan publik masih menggunakan sistem konvensional dan memudahkan terjadinya pajak ilegal, semata-mata untuk melayani kepentingan pribadi penyedia layanan (Sunarya, 2018). Di sisi lain, pelayanan publik mempunyai dampak tidak langsung terhadap hasil sosial, maka pelayanan publik merupakan segmen penting dalam perekonomian. Kurangnya transparansi pelayanan publik menjadi penyebab rendahnya kinerja mereka. Transparansi sebenarnya merupakan salah satu upaya masyarakat untuk mengatur atau memahami secara tepat apa yang harus dilakukan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan dan apa yang harus disetujui oleh masyarakat umum sebagai penerima pelayanan publik.

4.4. Strategi Pemerintah untuk Meningkatkan Literasi Digital ASN

Sebuah studi yang dilakukan oleh Rajput & Nair (2013) menyatakan kegagalan yang terjadi dalam *e-governance* terutama disebabkan oleh kurangnya pendidikan teknologi dan informasi, kesadaran menggunakan teknologi hingga tidak adanya dukungan pelatihan atau kesadaran dari pemerintah akan pentingnya pengembangan kompetensi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan ini.

Pemerintah diharapkan bisa lebih sadar lagi akan pentingnya kemampuan literasi digital ASN di dalam situasi saat ini yang mana ingin mengarah pada keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah dapat memberikan pelatihan kepada ASN secara berkala agar mereka tidak hanya sekedar memahami akan penggunaan maupun pemanfaatan teknologi saja tetapi juga bagaimana mengimplementasikan berbagai keuntungan dari teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan mereka agar bisa semakin memberikan pelayanan ke masyarakat secara optimal di era digitalisasi. Hal terutama pada daerah di Indonesia yang masyarakatnya masih belum teredukasi dengan baik mengenai penggunaan teknologi agar mereka dapat menggunakan pelayanan publik digital secara mandiri.

Tidak berhenti pada pelatihan, diperlukan juga penyediaan akses atas komputer dan berbagai infrastruktur teknologi informasi lainnya, internet misalnya agar ASN di seluruh daerah di Indonesia dapat mengakses teknologi secara merata. Hal ini juga mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik yang mana ditunjang pula dengan adanya aksesibilitas akan berbagai infrastruktur yang ada. Negara Korea Selatan misalnya, telah memprioritaskan pengembangan keterampilan digital bagi para pejabat administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan publik (Bandura & Leal, 2022).

5. Penutup

5.1. Simpulan

Keterlibatan aktif ASN dalam meningkatkan literasi digital menjadi salah satu upaya penerapan digitalisasi pelayanan yang bertujuan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Sun, et al (2015), literasi digital adalah pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan yang dibutuhkan masyarakat untuk berfungsi dalam lingkungan yang mendukung ICT. ASN harus mampu memanfaatkan teknologi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nuryadi & Widiatmaka, 2023). Oleh karena itu, literasi digital sangat penting dan harus ditingkatkan oleh seluruh ASN. Akan tetapi, sebagian ASN masih belum menyadari hal tersebut dan belum memiliki literasi digital yang baik untuk mengakses berbagai pelayanan digital.

Ketidakmampuan ASN dalam menggunakan perangkat digital menjadi isu krusial karena menghambat organisasi sektor publik untuk berkembang dan berubah seiring perkembangan zaman. Akibatnya, tujuan peningkatan literasi digital belum tercapai secara maksimal dan berdampak pada kurang idealnya pelayanan publik digital. Selain itu, sebagian ASN yang terlibat dalam pelatihan keterampilan digital semata-mata hanya untuk memenuhi kewajiban peraturan dan mendapatkan penghargaan atas pekerjaan. Hal ini berdampak pada akuntabilitas ASN yang menjalankan fasilitas layanan E-Government sehingga menghambat digitalisasi pelayanan publik. Maka dari itu, peningkatan literasi

digital pada ASN sangat diperlukan dan berperan penting dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik (Utami, 2020).

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kajian pada artikel ini, maka saran yang dapat diberikan kepada beberapa pihak terkait, yaitu:

1. Dalam rangka meningkatkan literasi digital, ASN mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diharapkan dapat melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif, serta memaksimalkan tujuan pembelajaran diklat.
2. Semua pegawai ASN diharapkan mengikuti pelatihan dengan serius dan sesuai kemampuan mereka, khususnya untuk meningkatkan literasi digital agar dapat memenuhi persyaratan dan menerima penghargaan dalam promosi.

6. Referensi

Artikel Ilmiah

- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju transformasi pelayanan publik yang partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Iriansyah, A., Gafallo, M. F. Y., Widiatmaka, P., Adiansyah, & Akbar, T. (n.d.). (2023, September 15). *PENGUATAN LITERASI DIGITAL PADA APARATUR SIPIL NEGARA UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL STRENGTHENING DIGITAL*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. Retrieved November 22, 2023, from <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/409/250/>
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (n.d.). (2023). *DIGITALISASI BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (PELUANG DAN TANTANGANNYA)*. Jurnal UIN SU. Retrieved November 22, 2023, from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/KOMUNIKOLOGI/article/download/16596/7000>
- Nurjanah, N. E., & Mukarromah, T. T. (2021). Pembelajaran Berbasis Media Digital Pada Anak Usia Dini Di Era Revolusi Industri 4.0 : Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Potensia*, 6(1), 66–77. <https://doi.org/10.33369/jip.6.1.66-77>
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023, May 1). *IMPLEMENTASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN JATINANGOR KABU*. EJournal Universitas Nusa Mandiri. Retrieved November 22, 2023, from <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jasdim/article/download/3926/1029>
- Putrihapsari, R., & Fauziah, P. Y. (2020). MANAJEMEN PENGASUHAN ANAK USIA DINI PADA IBU YANG BEKERJA: SEBUAH STUDI LITERATUR. *JIV-Jurnal Ilmiah Visi*, 15(2), 127–136. <https://doi.org/10.21009/jiv.1502.4>
- Sá, M. J., Santos, A. I., Serpa, S., & Ferreira, C. M. (2021). Digital Literacy in Digital Society 5.0: Some Challenges. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(2), 1-9. <https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0033>
- Rajput, A., & Nair, K. M. K. (2013). Significance of Digital Literacy in E-Governance. *The SIJ Transactions Industrial, Financial and Business Management*, 01(04), 10–14. <https://doi.org/10.9756/sijifbm/v1i4/0104550401>
- Rajput, D. A., & Nair, K. M. K. (2023, September). *Significance of Digital Literacy in E-Governance*. Semantic Scholar. Retrieved November 22, 2023, from <https://pdfs.semanticscholar.org/583e/47cdb4623a2d6bcb9412fbb15bf3fb2afb5d.pdf>
- Rumata, V. M., & Nugraha, D. A. (2020). Rendahnya tingkat perilaku digital ASN kementerian kominfo: Survei literasi digital pada instansi pemerintah. *Jurnal Studi Komunikasi*, 4(2), 467–484.
- Sá, M. J., Santos, A. I., Serpa, S., & Ferreira, C. M. (2021). Digital Literacy in Digital Society 5.0: Some Challenges. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(2), 1-9. <https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0033>
- Silitonga, M. S. (2023, March). *The Public Sector's Digital Skills Gap in Indonesia: The Challenges and Opportunities*. Open Journal Systems. Retrieved November 22, 2023, from <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/gg/article/view/585/393>
- Sun, P., Ku, C., & Shih, D. (2015). An implementation framework for e-government 2.0. *Telematics and Informatics*, 32(3), 504–520. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.12.003>

Buku

- Fasasi, R. O., & Heukelman, D. (2017). ICT: Performance evaluation of community development worker's in South Africa on e-skills. *Information Technology for Development*, 23(2), 388–402. <https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1283285>
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Law, N., Woo, D. ., de la Torre, J., & Wong, G. (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. In UNESCO Institute for Statistics (UIS/2018/ICT/IP/51)

Situs Website dan Berita Daring

- Astutti, I. (2022, February 1). *Pengamat: Pelayanan Publik Berbasis Digital Dilematis*. Media Indonesia. <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/468458/pengamat-pelayanan-publik-berbasis-digital-dilematis>
- Bandura, R., & Leal, E. I. M. (2022, July 18). *The Digital Literacy Imperative*. CSIS. <https://www.csis.org/analysis/digital-literacy-imperative>
- Chohan, S. R., & Hu, G. (2023, June 16). *Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency*. YouTube. Retrieved November 22, 2023, from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02681102.2020.1841713>
- Jean, K. (2023, January 13). *How Korea is working to build a single digital platform government*. The World Economic Forum. <https://www.weforum.org/agenda/2023/01/davos23-korea-digital-platform-government/>
- Karunia, A. M., & Ika, A. (2022, July 21). *35 Persen ASN di RI Kinerjanya Rendah, BKN: Seperti "Kayu Mati" karena Malas*. Money Kompas. <https://money.kompas.com/read/2022/07/21/142000926/35-persen-asn-di-ri-kinerjanya-rendah-bkn--seperti-kayu-mati-karena-malas>
- Kementerian PPN/Bappenas. (2021, September 10). *Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi - Kementerian PPN/Bappenas*. Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi - Kementerian PPN/Bappenas. Retrieved November 22, 2023, from <http://aparatur.bappenas.go.id/Cruno/read/event/27>